



REPUBBLICA
ITALIANA



PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO

ISTITUTO COMPRENSIVO DI VILLA LAGARINA

CARTA DEI SERVIZI

Approvata dal Consiglio dell'Istituzione con deliberazione 6/2016 del 24.06.2016

CARTA DEI SERVIZI

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLA LAGARINA

PREMESSA

La Carta dei Servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale¹.

Fa inoltre riferimento alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e allo schema generale delle carte dei servizi scolastici di cui alla direttiva del 7 giugno 1995.

La Carta si suddivide nelle seguenti parti:

- parte prima → Principi fondamentali
- parte seconda → Area didattica
- parte terza → Area amministrativa
- parte quarta → Condizioni ambientali
- parte quinta → Procedura dei reclami

¹ Questi gli articoli della nostra carta costituzionale cui ci ispiriamo:

Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica e sociale del Paese.

Art. 30 È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori del matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti. La legge assicura ai figli nati fuori del matrimonio ogni tutela giuridica e sociale, compatibile con i diritti dei membri della famiglia legittima. La legge detta le norme e i limiti per la ricerca della paternità.

Art. 33 L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

Art. 34 La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

- parte sesta → Valutazione del servizio
- parte settima → Attuazione, revisione e pubblicazione

PARTE PRIMA: PRINCIPI FONDAMENTALI DI RIFERIMENTO

• UGUAGLIANZA

L'Istituto Comprensivo, in base al suddetto dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, riconosce il valore delle varie culture ed etnie e garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

• IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Tutti gli operatori scolastici sono tenuti a comportarsi secondo criteri di obiettività ed equità. L'Istituto, nel rispetto delle disposizioni contrattuali in materia, delle norme e dei principi sanciti dalla legge, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.

• ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'Istituto si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni stranieri, con bisogni educativi speciali, con situazioni svantaggiate. Nello svolgimento delle proprie attività, tutti gli educatori hanno pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni secondo quanto previsto dal Patto Educativo che la scuola si impegna a condividere con i genitori.

• DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza effettiva di ciascuna classe. In caso di eccedenza di domande va considerato prioritariamente il criterio della territorialità. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da idonei interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

• PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Allo sforzo dell'Istituto teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle

attrezzature. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi ed il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa. Le famiglie sono aiutate nelle scelte che riguardano il figlio attraverso approfondite informazioni ed iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali (progetti e sportelli di ascolto e consulenza). L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi (Servizi sociali, Azienda Sanitaria, Amministrazioni comunali) ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici.

- **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione assicura il rispetto delle libertà d'insegnamento dei docenti ed al tempo stesso si richiama ad un quadro di riferimento di istituto (Piani di studio, Progetto di Istituto) che garantisce equità di opportunità a tutti gli alunni dell'Istituto e a ciascuno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. L'Istituto infine promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale che costituiscono un impegno per tutti gli operatori scolastici in collaborazione con istituzioni, enti ed in rete nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Istituto e dalla Giunta Provinciale.

PARTE SECONDA: AREA DIDATTICA

FATTORI EDUCATIVI

- L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni.
- L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.
- I docenti forniscono materiale a casa affinché gli alunni possano esercitarsi sui contenuti affrontati in classe. Nell'assegnazione dei compiti, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica, in accordo con i docenti del Consiglio di Classe, tenendo conto dell'orario settimanale, dei rientri pomeridiani e della necessità di rispettare i tempi di studio, ma anche di svago degli alunni.
- Compatibilmente con l'età degli studenti e con i contenuti delle varie discipline, le proposte didattiche vengono realizzate con modalità ed approcci diversificati, per andare incontro ai diversi stili di apprendimento degli alunni.

- Nel rapporto con gli allievi, i docenti improntano le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.
- L'Istituto garantisce, oltre alla presente Carta, l'elaborazione e la pubblicazione dei seguenti documenti:
 - Lo Statuto dell'Istituzione;
 - Il Regolamento interno;
 - Il Regolamento di disciplina;
 - Il Patto educativo di corresponsabilità;
 - Il Progetto educativo di istituto integrato dai piani di studio di istituto e dalla progettazione annuale delle attività;
 - La Programmazione didattico-educativa della classe;
 - La Progettazione personalizzata per gli alunni con bisogni educativi speciali.

I documenti di interesse generale sono pubblicati sul sito web dell'Istituto e messi a disposizione degli interessati; le documentazioni specifiche possono essere consegnate, per la parte di interesse, a coloro che ne fanno richiesta.

La programmazione didattica è stilata dai Consigli di Classe, sede di confronto e verifica, e indica i percorsi desunti dai piani di studio provinciali e da tutta la normativa riguardante l'offerta formativa della scuola.

Altri progetti sono attuati in collaborazione con gli Enti Locali per favorire un reciproco arricchimento e una fattiva integrazione sul territorio.

COMUNICAZIONI CON I GENITORI

L'Istituto garantisce completa e puntuale informazione alle famiglie degli studenti relativamente al profitto, alla frequenza, alle iniziative varie organizzate dall'Istituto.

Le comunicazioni relative al calendario scolastico, alle convocazioni di assemblee, alle riunioni degli organi collegiali e delle udienze sono stabiliti ad inizio d'anno nel calendario delle attività e comunicate per tempo a tutti gli interessati.

Le comunicazioni vengono effettuate per iscritto, tramite libretto personale o diario da parte degli insegnanti, o con avvisi con firma di presa visione per le comunicazioni da parte della dirigenza scolastica. Le iniziative di carattere generale sono pubblicizzate anche tramite sito web dell'Istituto. Per promemoria o comunicazioni urgenti viene utilizzato anche il servizio di messaggistica tramite SMS telefonici o, per chi ne ha fatto richiesta, tramite posta elettronica.

La partecipazione dei genitori alla vita dell'Istituto è garantita nei seguenti Organi:

- a) Consiglio dell'Istituzione
- b) Consigli di Classe
- c) Consulta dei genitori
- d) Assemblee dei genitori

PARTE TERZA: SERVIZI AMMINISTRATIVI

- L'Istituto Comprensivo di Villa Lagarina garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
 - celerità nelle procedure
 - trasparenza
 - imparzialità
 - orario di apertura degli uffici sia nella fascia del mattino che del pomeriggio
- L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico e stabilisce al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome e la qualifica di chi risponde, la persona e l'ufficio in grado di fornire l'informazione richiesta.
- Le procedure di iscrizione sono effettuate on-line, da parte del singolo genitore o con l'aiuto del personale di segreteria. Il rilascio dei certificati è effettuato di norma entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, salvo necessità di particolari ricerche di archivio. I documenti di valutazione sono consegnati dagli insegnanti entro sei giorni dagli scrutini ed in segreteria su richiesta.
- All'ingresso e presso gli uffici sono presenti operatori scolastici riconoscibili ed in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento, in orari preferibilmente concomitanti con quelli della segreteria o in altri orari concordati.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti in particolare predisponendo, nei singoli plessi, bacheche per l'affissione di:

- norme per la sicurezza sul luogo di lavoro (piani di emergenza, norme per l'evacuazione come da D.L. 81/2008)
- la bacheca sindacale del personale docente e ATA
- l'orario di apertura della segreteria

L'albo on-line pubblicato sul sito web dell'Istituto dà visibilità alle delibere e determinazioni approvate e a tutte le disposizioni pubbliche (es. graduatorie, estremi delle nomine dei contratti a tempo determinato).

PARTE QUARTA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

L'Istituto garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto del Testo Unico D.L.81/2008 il Dirigente Scolastico, con le figure interne ed esterne dell'Istituto addette alla sicurezza, e in collaborazione con gli Enti preposti (Comuni, Azienda Sanitaria ecc.), si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici, a stendere e tenere aggiornato il documento di valutazione dei rischi, a dare informazione ed a predisporre l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità. Almeno due volte all'anno vengono effettuate le prove di evacuazione degli edifici scolastici, quale strumento di addestramento degli alunni e del personale per sapersi adeguatamente comportare in caso di emergenza.

ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNI

Nel caso d'infornio accaduto ad un alunno, il personale scolastico presta la necessaria assistenza, avverte la famiglia e, se necessario, attiva i contatti con i sanitari del pronto soccorso.

PARTE QUINTA: PROCEDURA DEI RECLAMI

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto previsto dalla Carta, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica o telematica, che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico e/o il Funzionario amministrativo scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o del Funzionario, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

PARTE SESTA: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. Il Nucleo interno di valutazione ha il compito di valutare il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Progetto d'Istituto sulla base degli indirizzi generali individuati dal Consiglio dell'Istituzione Scolastica, al fine di progettare le azioni di miglioramento della qualità del servizio.

Al termine di ogni anno scolastico, il Dirigente in collaborazione con il referente d'Istituto per la valutazione e con il Nucleo interno di valutazione, redige il Rapporto di Autovalutazione che, tenuto conto dei punti di forza e delle

criticità, individua le possibili azioni di miglioramento da attuare nei processi organizzativi e didattici, così da potere, nel tempo, migliorare i risultati formativi degli studenti e l'organizzazione del servizio in generale.

PARTE SETTIMA: ATTUAZIONE, REVISIONE, PUBBLICAZIONE

La presente Carta deliberata nella seduta del Consiglio dell'Istituzione Scolastica del2016, resta in vigore fino nuove ed eventuali disposizioni.

Essa è soggetta a revisioni od integrazioni deliberate a maggioranza assoluta dal Consiglio dell'Istituzione Scolastica.

Il testo del presente documento, sottoscritto dal Presidente del Consiglio dell'Istituzione Scolastica e dal Dirigente Scolastico, è pubblicato all'albo e sul sito dell'Istituto, affinché tutti gli interessati ne possano prendere conoscenza.



Il Dirigente Scolastico

dott.ssa Manuela Broz

Il Presidente del Consiglio dell'Istituzione

Antonio Fioini