



REPUBBLICA
ITALIANA



ISTITUTO COMPRESIVO ROVERETO NORD

Corso Bettini, 67 – 38068 ROVERETO (TN)

C.F. 85006960224 – Tel. 0464/420759 – Fax 0464/480415

web: www.icroveretonord.it; email: segr.ic.roveretonord@scuole.provincia.tn.it; PEC: ic.roveretonord@pec.provincia.tn.it



PROVINCIA
AUTONOMA
DI TRENTO

CARTA DEI SERVIZI

Corso Bettini, 67 – 38068 ROVERETO (TN)

C.F. 85006960224 – Tel. 0464/420759 – Fax 0464/480415

web: icoveretonord.it email: segr.ic.roveretonord@scuole.provincia.tn.it -- PEC:

ic.roveretonord@pec.provincia.tn.it

La carta dei Servizi è un documento fondamentale dell'Istituto scolastico previsto dall'art. 19 dello Statuto.

Ha come fonte principale di ispirazione la Costituzione della Repubblica italiana (art. 2, 3, 30, 33, 34), la Dichiarazione Internazionale dei Diritti dell'uomo e del cittadino (O.N.U. 10/12/1948) e la Convenzione internazionale dei diritti del minore (O.N.U. 20/11/1989).

1. PRINCIPI FONDAMENTALI SU CUI SI FONDA

1. Uguaglianza e imparzialità

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

1.2 I soggetti erogatori del servizio scolastico operano secondo criteri di obiettività e di equità, come richiesto da una corretta professionalità.

2. Regolarità

2.1 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con la collaborazione delle istituzioni collegate, si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.

3. Accoglienza e integrazione

3.1 La scuola si impegna, con la collaborazione di tutte le sue componenti, a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali, agli inserimenti in corso d'anno e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato nell'affrontare le problematiche relative agli alunni stranieri e a quelli in situazione di disabilità, disagio o svantaggio socio-culturale.

3.2 L'Istituto comprensivo tende a garantire per i propri alunni un percorso omogeneo ed unitario improntato ai criteri di gradualità e continuità, prevedendo nel contempo i percorsi individualizzati e personalizzati necessari ad assicurare ad ognuno il proprio successo formativo.

A questi criteri fanno riferimento tutte le scelte didattiche ed organizzative dell'Istituto

4. Obbligo scolastico e frequenza

4.1 L'obbligo scolastico e la frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica, con l'ausilio dell'ente locale e di tutte le altre istituzioni coinvolte.

5. Diritto di scelta

5.1 Fermo restando l'obbligo di iscrizione nell'istituto di riferimento territoriale, l'utente ha la facoltà di chiedere il passaggio ad altra istituzione scolastica dello stesso tipo, nei limiti della capienza oggettiva di quest'ultima e dei criteri di priorità nell'accoglienza delle domande deliberati dal Consiglio dell'Istituzione. L'istituzione scolastica non può concedere il nulla osta al trasferimento in altra scuola qualora questo determini la perdita di una sezione.

6. Partecipazione e apertura al territorio

6.1 Il personale, i genitori e gli alunni sono coprotagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola.

6.2 L'Istituto favorisce l'integrazione tra l'offerta scolastica e l'offerta formativa delle diverse agenzie culturali che operano sul territorio.

6.3 La scuola favorisce le attività extrascolastiche che realizzano la sua funzione di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici in base ad apposite convenzioni stipulate con gli Enti locali.

7. Efficienza e trasparenza

7.1 L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, trasparenza e flessibilità nell'organizzazione delle attività didattiche, dell'offerta formativa integrata e dei servizi amministrativi.

8. Libertà di insegnamento e aggiornamento

8.1 Nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, la programmazione assicura e garantisce la formazione dell'alunno, favorendone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, sulla base degli obiettivi formativi previsti dai Piani di Studio Provinciali e di Istituto.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

2. DOCUMENTI DELL'ISTITUTO

α) La scuola, nella sua dimensione collegiale ed individuale, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche che vi si svolgono. Essa condivide la sua responsabilità formativa con la famiglia dell'alunno e con le altre agenzie educative che operano sul territorio. La scuola garantisce l'elaborazione e la pubblicazione dei seguenti documenti in materia educativa e didattica:

1. Lo statuto dell'Istituto con i relativi regolamenti attuativi;

2. La carta dei servizi;

3. Il Progetto d'Istituto che rappresenta l'identità culturale e progettuale dell'Istituzione e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Esso contiene, fra le altre cose, l'interpretazione dei bisogni e delle aspettative delle famiglie, le finalità educative di riferimento, le scelte organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse.

β) I Consigli di Classe e i docenti adeguano quanto previsto dal Consiglio dell'Istituzione e dalla Programmazione Educativa alla situazione delle singole classi, elaborando i seguenti documenti:

1. Piano di lavoro annuale delle classi;

2. Piani educativi individualizzati e personalizzati;

3. Piano di lavoro annuale dell'insegnante

3. SERVIZI

A) Servizi offerti agli studenti in relazione all'utilizzo di laboratori, biblioteca e strutture dell'istituzione.

Tutti i laboratori, le biblioteche e le strutture dell'Istituto sono utilizzati dagli studenti con la presenza degli insegnanti che ne garantiscono il corretto uso, come meglio specificato nel Regolamento interno d'Istituto.

B) Servizi offerti ai genitori per una migliore collaborazione scuola-famiglia.

Nel rapporto tra scuola e famiglia è fondamentale tendere alla realizzazione di un patto formativo basato sulla fiducia, sulla trasparenza e sulla corresponsabilità. Tale rapporto è sostenuto dai seguenti incontri istituzionali:

- Colloqui individuali e colloqui generali;
- Assemblee di classe;
- Assemblee dei genitori;
- Consigli di classe;
- Serate informative con esperti su tematiche educative o legate all'orientamento.

1. **L'insegnante** è la persona che, in collaborazione con le altre componenti, gestisce all'interno della scuola il processo educativo, i rapporti con le famiglie e gli alunni. Ha il compito di:

1.1 Formare cioè far acquisire le competenze e le conoscenze programmate, con attenzione allo sviluppo complessivo della persona, organizzando l'attività formativo-didattica in questo modo:

- Definendo e presentando gli obiettivi;
- Predisponendo gli strumenti necessari per il lavoro;
- Fornendo aiuto metodologico;
- Rispettando i ritmi di attenzione e di apprendimento;
- Stabilendo le scadenze del percorso;
- Verificando l'acquisizione delle competenze ed organizzando i recuperi che si rendessero necessari.

1.2 Spiegare ai ragazzi e alle famiglie le proprie strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

1.3 Rispettare le differenze di idee, temperamento, stili cognitivi e bisogni degli alunni

1.4 Creare un clima di fiducia per motivare all'apprendimento e favorire scambi interazioni relazionali.

2. **L'alunno** è l'utente del servizio scolastico ma è anche il protagonista della propria formazione e contribuisce ad essa con l'impegno nel lavoro in classe e a casa:

- Ascoltando e ponendo domande pertinenti all'argomento trattato;
- Segnalando difficoltà e chiedendo spiegazioni;
- Partecipando al lavoro di classe, di gruppo ed individuale;
- Avendo cura degli strumenti e dei materiali necessari per lavorare;
- Rispettando se stesso, gli altri e l'ambiente scolastico.

3. **I genitori** collaborano con gli insegnanti all'educazione del proprio figlio/a e possono contribuire alla gestione della scuola partecipando agli organi collegiali.

E' pertanto opportuno che essi conoscano l'offerta formativa che gli insegnanti illustrano all'inizio dell'anno scolastico e interagiscano

- Consultando il Progetto d'Istituto;
- Esprimendo pareri e proposte qualora lo ritengano utile;
- Partecipando agli incontri organizzati;
- Collaborando, nel rispetto dei ruoli, per favorire la continuità del percorso formativo tra scuola e famiglia;
- Seguendo i figli nei loro compiti a casa in sintonia con la metodologia degli insegnanti.

C) Servizi amministrativi

L'I.C. Rovereto Nord opera secondo criteri di razionalità, efficienza ed efficacia e garantisce l'osservanza dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- Trasparenza
- Celerità delle procedure

L'orario degli uffici di segreteria permette il regolare svolgimento delle attività amministrative e l'accessibilità da parte del pubblico.

Il Dirigente scolastico riceve su appuntamento.

1. Standard specifici delle procedure

1.1 I moduli di iscrizione alle classi prime (primaria e secondaria di 1[^] grado) sono forniti direttamente alle scuole del bacino d'utenza.

L'iscrizione è effettuata in segreteria nei giorni previsti e debitamente pubblicizzati. L'iscrizione alle classi successive, all'interno dell'istituto, è effettuata d'ufficio. Le iscrizioni alla classe prima della Scuola secondaria di 2[^] grado e della Formazione professionale vengono raccolte dalla segreteria dell'istituto comprensivo e trasmesse, entro i termini previsti, alle scuole di competenza.

1.2 Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della segreteria, entro il tempo massimo di

- Tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza;
- Cinque giorni lavorativi per quelli con votazioni e/o giudizi e per i certificati di servizio dei docenti.

1.3 Gli attestati ed i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati ai genitori dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

1.4 Presso l'ingresso della scuola sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Si assicura la presenza dei seguenti spazi ben visibili adibiti all'informazione:

- Tabella dell'orario di lavoro del personale ATA (amministrativo, tecnico, ausiliario);
- Organigramma degli uffici;
- Organigramma degli organi collegiali;
- Organico del personale docente e ATA;
- Albo d'istituto;
- Albo sindacale;

1.5 I Regolamenti dell'istituzione scolastica avranno adeguata divulgazione mediante affissione all'albo e pubblicazione sul sito internet dell'istituto.

2. Procedure per i reclami

Come ogni servizio pubblico, anche la scuola risponde della propria attività. Viene prevista perciò la possibilità di produrre reclami ogni qualvolta vengano riscontrate situazioni che possono essere oggetto di lamentele per evidenti e documentati disservizi. In tale ottica il reclamo, o la semplice segnalazione, costituisce un reale segno di collaborazione, a cui la scuola rivolge ogni possibile attenzione, per porre rimedio con tempestività ed efficacia organizzativa.

I reclami possono essere fatti da:

- Genitori;
- Docenti e personale ATA;
- Organi collegiali.

Area didattica: qualora l'utente rilevi disfunzioni riguardanti l'area didattica, in primo luogo deve richiedere i dovuti chiarimenti all'insegnante, al momento delle udienze oppure fissando un incontro individuale. Se il colloquio con l'insegnante non consente di rimuovere i motivi della lamentela, può essere inoltrato reclamo orale o scritto al Dirigente scolastico.

Area amministrativa: i reclami relativi a disservizi possono essere espressi in forma orale o scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali debbono successivamente essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia competenza del Dirigente, al reclamante vengono fornite le indicazioni circa il corretto destinatario.

C) Condizioni ambientali della scuola

L'ambiente scolastico deve essere accogliente, pulito e sicuro. L'Istituto è consapevole che le condizioni ambientali in cui opera concorrono alla qualità degli esiti educativi. Pertanto si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni e a tutto il personale la massima sicurezza negli spazi di pertinenza della scuola, attraverso un controllo sistematico dei possibili fattori di rischio. Sulla base delle indicazioni provenienti da esperti appositamente incaricati, l'Istituto elabora annualmente un documento di valutazione dei fattori di rischio per quanto attiene alle attività che in esso sono svolte.

3. ATTUAZIONE

La presente Carta dei Servizi, deliberata nella seduta del Consiglio dell'Istituzione del **27 giugno 2011**, resta in vigore fino a nuove eventuali disposizioni. Essa è soggetta a possibili revisioni ed aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica. Le eventuali modifiche saranno approvate dal Collegio Docenti e adottate dal Consiglio dell'Istituzione. A livello personale e collettivo tutti i soggetti componenti la comunità scolastica dell'Istituto Comprensivo Rovereto Nord sono impegnati a rispettare e a far rispettare le indicazioni operative contenute nella presente Carta.