



Istituto Comprensivo di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado
Folgaria Lavarone Luserna

38064 FOLGARIA (TN) - P.zza Marconi, 85 - Tel. 0464/721283 - Fax 0464/723563
Cod. Fisc. 94020510221
segr.rella.folgaria@scuole.provincia.tn.it ic.folgaria-lavarone@pec.provincia.tn.it



CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno dei documenti fondamentali dell'Istituto scolastico ed è previsto dall'art. 20 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).

La Carta dei servizi è lo strumento che definisce i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei servizi e informa l'utenza sui principi fondamentali, sui contenuti specifici e sull'organizzazione dell'offerta formativa dell'istituzione.

CAP.1 PRINCIPI FONDAMENTALI SU CUI SI FONDA

Art.1 Uguaglianza e imparzialità

- a) Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- b) I soggetti erogatori del servizio scolastico operano secondo criteri di obiettività e di equità, come richiesto da una corretta professionalità.

Art.2 Regolarità

- a) 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 nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Art.3 Accoglienza e integrazione

- a) 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 d'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.

- b) 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.
- c) A questi criteri fanno riferimento tutte le scelte didattiche ed organizzative dell'Istituto.

Art.4 Obbligo scolastico e frequenza

- a) 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.

ART.5 Diritto di scelta

- a) Fermo restando l'obbligo di iscrizione nel plesso di riferimento territoriale, l'utente ha la facoltà di chiedere l'iscrizione ad altro plesso dell'istituto scolastico sulla base di specifiche e documentate motivazioni personali o familiari.

Art.6 Partecipazione e apertura al territorio

- a) Il personale, i genitori e gli alunni sono coprotagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola.
- b) L'Istituto favorisce l'integrazione tra l'offerta scolastica e l'offerta formativa delle diverse agenzie culturali che operano sul territorio.
- c) 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.

Art.7 Efficienza e trasparenza

- a) L'Istituto garantisce la semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- b) 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.

Art.8 Libertà di insegnamento e aggiornamento

- a) 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.
- b) 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.

CAP. 2 PERCORSI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE OFFERTI DALL'ISTITUZIONE SCOLASTICA

1. La scuola, con la collaborazione delle famiglie e delle istituzioni, è responsabile della qualità del servizio educativo offerto, compatibilmente con le risorse di cui dispone, e garantisce esperienze di continuità con gli ordini scolastici precedenti e successivi.
2. Il primo ciclo di istruzione si articola in scuola primaria e scuola secondaria di primo grado.
3. La scuola primaria, della durata di 5 anni, prevede un orario settimanale di 26 ore obbligatorie e 4 facoltative distribuite su 5 giorni. La scuola secondaria di primo grado,

della durata di 3 anni, prevede un orario settimanale di 34 ore obbligatorie distribuite su 5 giorni (2 pomeriggi di rientro obbligatorio a Folgaria, 3 a Lavarone, più un pomeriggio di attività facoltative).

4. Per entrambi gli ordini di scuola sono attivati il servizio mensa e interscuola e il servizio di trasporto scolastico, secondo quanto previsto dalla normativa provinciale.

CAP. 3 DOCUMENTI DELL'ISTITUTO

Oltre alla presente Carta dei Servizi l'Istituto garantisce l'elaborazione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti in materia educativa e didattica:

- **Lo statuto** dell'Istituzione scolastica con i relativi regolamenti attuativi (Regolamento interno e Regolamento sui diritti e doveri degli studenti);
- **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.
- **Il Patto di corresponsabilità scuola-famiglia** che impegna entrambe le componenti a collaborare in modo attivo e responsabile al progetto di formazione e istruzione dell'alunno.

Tali documenti sono diffusi mediante pubblicazione sul Sito web dell'Istituzione e sono messi a disposizione degli interessati che ne facciano richiesta presso la segreteria.

I Consigli di Classe e i singoli docenti adeguano i Piani di lavoro con la programmazione educativo-didattica delle singole classi a quanto previsto dal Progetto di Istituto, elaborando i seguenti documenti:

- Piano di lavoro annuale delle classi (scuola secondaria di primo grado);
- Piani educativi individualizzati e personalizzati;
- Piano di lavoro annuale dell'insegnante.

CAP. 4 SERVIZI

Art.1 Servizi offerti agli studenti in relazione all'utilizzo di laboratori, biblioteche 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.

Art.2 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:

- 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;
- Sportello ascolto psicologico per i genitori che ne facciano richiesta.

L'Istituto si impegna a garantire una tempestiva e completa informazione alle famiglie e agli studenti relativamente al profitto, alla frequenza e alle iniziative organizzate dalla scuola. Le comunicazioni vengono effettuate attraverso la posta elettronica e il registro elettronico.

Art.3 Servizi amministrativi

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

- trasparenza;
- celerità delle procedure;
- cortesia del personale;
- rispetto della riservatezza dei dati personali in base alla normativa vigente.

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.

3.2 Standard specifici delle procedure

- a) I moduli di iscrizione alla classe prima della scuola infanzia, primaria e secondaria sono compilabili online sul sito di Vivoscuola.
- b) L'iscrizione alle classi successive, all'interno dell'istituto, è effettuata d'ufficio.
- c) L'iscrizione è effettuata nei giorni previsti e debitamente pubblicizzati.
- d) Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, di norma entro
 - tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione, frequenza e per quelli con votazioni e/o giudizi;
 - cinque giorni lavorativi per i certificati di servizio dei docenti
- e) Le schede di valutazioni sono accessibili ai genitori tramite il Registro Elettronico.

3.3 Informazione

Presso l'ingresso della scuola sono presenti i seguenti spazi ben visibili adibiti all'informazione:

- Albo d'istituto;
- Albo sindacale;
- Spazio per comunicazioni agli alunni.

3.4 Procedure per i reclami

Come ogni servizio pubblico, anche la scuola risponde della propria attività. E' 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 scritto, debitamente firmato, al Dirigente scolastico.

Area amministrativa: i reclami relativi a disservizi amministrativi possono essere espressi in forma scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

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.

ART.4 Servizi in relazione alle strutture e alla sicurezza

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; a tale scopo l'Istituto elabora annualmente un documento di valutazione dei fattori di rischio per quanto attiene alle attività che in esso sono svolte anche sulla base delle indicazioni fornite da esperti appositamente incaricati.

CAP. 5 ATTUAZIONE

La presente Carta dei Servizi, approvata dal Collegio docenti nella seduta del 7 marzo 2012 e deliberata nella seduta del Consiglio dell'Istituzione 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 Folgaria, Lavarone, Luserna sono impegnati a rispettare e a far rispettare le indicazioni operative contenute nella presente Carta.