

REPUBBLICA  
ITALIANA

PROVINCIA  
AUTONOMA  
DI TRENTO

## ISTITUTO COMPRENSIVO

«ALTOPIANO DI PINE'»

via Del 26 Maggio n.6 - 38042 BASELGA DI PINE' (TN)

C.F. 96057080226 Tel. 0461/557138 Fax 0461/558163

[segr.ic.altopianodipine@scuole.provincia.tn.it](mailto:segr.ic.altopianodipine@scuole.provincia.tn.it) <http://icpine.eu/>



# CARTA DEI SERVIZI

Approvata dal consiglio dell'istituzione con delibera n. del

## INDICE

### PREMESSA

#### PRINCIPI GENERALI

- Art. 1 Uguaglianza
- Art. 2 Imparzialità e regolarità
- Art. 3 Accoglienza e integrazione
- Art. 4 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
- Art. 5 Partecipazione, efficienza e trasparenza
- Art. 6 Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

### PARTE PRIMA

#### AREA DIDATTICA E PERCORSI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE OFFERTI DALL'ISTITUTO

- Art. 7 Principi e criteri formativi
- Art. 8 Documenti dell'istituto
- Art. 9 Documenti dei consigli di classe e dei docenti

### PARTE SECONDA

#### RAPPORTI SCUOLA-FAMIGLIA

- Art. 10 Modalità e tempi per l'informazione
- Art. 11 Modalità e tempi della partecipazione

### PARTE TERZA

#### RAPPORTI SCUOLA-ALUNNI

- Art. 12 Servizi agli alunni
- Art. 13 Diritti degli alunni
- Art. 14 Doveri degli alunni

### PARTE QUARTA

#### SERVIZI AMMINISTRATIVI

- Art. 15 Fattori di qualità
- Art. 16 Standard specifici delle procedure
- Art. 17 Informazione e trasparenza

#### **PARTE QUARTA STRUTTURE E SICUREZZA**

- Art. 18 Documentazione e struttura organizzativa interna

#### **PARTE QUINTA RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

- Art. 19 Procedura dei reclami
- Art. 20 Valutazione del servizio

#### **PARTE SESTA DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE**

- Art. 21 Norma di rinvio
- Art. 22 Procedura di revisione
- Art. 23 Pubblicazione

### **PREMESSA**

1. Come definito dallo statuto dell'Istituto Comprensivo, il Consiglio dell'istituzione approva la Carta dei servizi quale documento che esplicita i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei servizi garantiti dall'istituzione e fornisce le informazioni fondamentali in merito all'offerta formativa.
2. La Carta dei servizi descrive in particolare i seguenti aspetti:
  - a) i principi generali di organizzazione del servizio tra cui quelli di uguaglianza, imparzialità, accoglienza, partecipazione, efficienza e trasparenza;
  - b) i percorsi di istruzione e formazione offerti dall'istituzione;
  - c) i servizi offerti ai genitori per favorire una migliore collaborazione scuola-famiglia e le modalità di comunicazione;
  - d) i servizi amministrativi e le relative procedure (con indicazioni dei tempi di risposta all'utenza sia in relazione ai servizi richiesti sia in merito a quesiti, istanze, reclami);
  - e) i servizi garantiti in relazione alle strutture e alla sicurezza;
  - f) le procedure per i reclami.
3. La Carta dei servizi dell'istituto ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

### **PRINCIPI GENERALI**

#### **Art. 1. Uguaglianza**

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

#### **Art. 2. Imparzialità e regolarità**

- 2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di

conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### **Art. 3. Accoglienza e integrazione**

3.1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli con bisogni educativi speciali.

3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente secondo quanto previsto dal patto educativo che l'istituto si impegna a condividere con i genitori.

### **Art. 4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

4.1. L'utente ha 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 obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va comunque considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

La P.A.T. non garantisce il servizio di trasporto per gli utenti fuori utenza.

4.2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

### **Art. 5. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

5.1. Personale (docente, assistenti educatori, personale ATA), genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente carta, attraverso una gestione partecipata dell'istituto nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

5.2. L'istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature.

5.3. L'istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. Ogni richiesta relativa all'attività scolastica motivata verrà esaminata dagli organi collegiali competenti.

### **Art. 6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

6.1. La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2. 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.

L'istituto garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

**Art. 7. Principi e criteri formativi**

7.1. L'istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi fissati per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2. L'istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3. 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.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe e con il contratto formativo, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni e di garantire del tempo da dedicare alle attività extrascolastiche.

A tal riguardo si ritiene importante dare una definizione di "compito". I compiti scritti e lo studio a casa hanno una funzione precisa: completare la preparazione proposta a scuola dagli insegnanti durante le lezioni attraverso lo studio su testi, consolidare abilità già utilizzate in classe con esercitazioni o altro a seconda dei vari metodi che gli insegnanti utilizzano e che comunque sono comunicati agli alunni. Le caratteristiche che le consegne per casa devono avere sono: l'istruzione chiara della "prestazione" che l'alunno deve compiere, la consapevolezza da parte dell'insegnante che il compito può essere svolto in autonomia dagli alunni, la "stima" da parte del docente che l'allievo abbia disponibile il tempo necessario allo svolgimento dello stesso tenuto conto del complessivo impegno scolastico. I compiti di casa devono essere verificati e corretti dall'insegnante.

7.5. Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti, gli assistenti educatori, i collaboratori scolastici, il personale di segreteria ed il dirigente manterranno un atteggiamento sereno e pacato basato sul colloquio.

**Art. 8. Documenti dell'istituto**

8.1 Oltre alla presente carta dei servizi, l'istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A. Statuto dell'istituzione.

B. Progetto d'istituto.

C. Regolamento interno.

D. Regolamento sui diritti, i doveri, regole e le mancanze disciplinari degli studenti.

E. Contratto formativo di classe.

8.2 Lo **Statuto dell'istituzione** costituisce il documento fondamentale dell'istituto ed in particolare stabilisce:

a) i principi e i criteri di organizzazione dell'istituto;

b) i contenuti e le modalità di approvazione del progetto d'istituto;

c) le funzioni, la composizione e le modalità di nomina degli organi e degli organismi dell'istituto;

d) i contenuti e le modalità di approvazione del regolamento interno, che definisce gli aspetti organizzativi attinenti il funzionamento dell'istituto e dei relativi organi, nonché del regolamento che definisce i diritti, i doveri degli studenti ed i comportamenti che configurano mancanze disciplinari;

e) le modalità di formazione e di approvazione del bilancio e del conto consuntivo;

f) la partecipazione degli studenti e dei genitori alle attività dell'istituto;

g) la partecipazione dell'istituto a progetti o iniziative d'integrazione, collaborazione e scambio con altri soggetti in ambito nazionale, europeo e internazionale;

h) le modalità con le quali l'istituto collabora con i soggetti operanti sul territorio.

**8.3 Il Progetto d'istituto** è il documento che esplicita l'identità culturale e progettuale dell'istituto, tenendo conto degli indirizzi generali e programmatici del governo provinciale, nonché degli obiettivi generali propri dei diversi cicli scolastici. Il progetto, nella sua parte fissa, contiene:

a) l'analisi del contesto sociale, economico e culturale al fine di individuare i bisogni formativi attuali e futuri, anche in relazione agli adulti e agli sviluppi prevedibili della comunità;

b) il quadro dell'offerta formativa curricolare;

c) gli obiettivi educativi, culturali e formativi;

d) i progetti e le attività ricorrenti previsti ad integrazione del curricolo;

e) i criteri generali per l'integrazione degli studenti con bisogni educativi speciali e l'inserimento degli studenti stranieri;

f) i criteri generali per la formazione delle classi e dell'orario delle lezioni;

g) i criteri generali per la valutazione degli studenti, nell'ottica di assicurare un servizio educativo omogeneo;

h) i criteri generali per l'autoanalisi e la valutazione dei processi e dei risultati conseguiti;

i) le finalità e le modalità per assicurare l'informazione e la comunicazione alle famiglie, in particolare per quanto attiene all'orientamento e alla valutazione degli studenti;

j) le modalità di collaborazione con le altre istituzioni scolastiche e formative provinciali e gli altri soggetti istituzionali operanti nel territorio della comunità scolastica.

**8.4 Il Regolamento interno**, così come previsto dallo statuto, disciplina gli aspetti organizzativi riguardanti il funzionamento dell'istituto e dei relativi organi, con esclusione del collegio dei docenti. Esso disciplina, in particolare, i seguenti aspetti:

a) gli orari dell'attività scolastica;

b) le modalità di entrata e uscita degli studenti, le assenze, i ritardi, le entrate e uscite fuori orario;

c) i rapporti scuola-famiglia, in particolare per quanto attiene ai colloqui con i docenti e alle comunicazioni dirette dalla scuola alla famiglia;

d) il funzionamento della palestra, delle aule speciali, dei laboratori e degli spazi comuni e della mensa;

e) i criteri e le modalità per lo svolgimento di attività didattiche esterne quali viaggi di istruzione, visite guidate e scambi;

f) l'esercizio del diritto di riunione e di assemblea dei genitori;

g) i criteri per il riconoscimento e per l'ammissione alla consulta dei genitori dei rappresentanti di associazioni di genitori che ne facciano richiesta;

i) il funzionamento degli uffici e le modalità di accesso agli stessi da parte del pubblico.

Il regolamento interno, inoltre, provvede a definire le modalità:

a) per l'elezione delle componenti elettive degli organi collegiali dell'istituto, qualora non stabilito dalla normativa in vigore;

b) per l'individuazione del presidente dell'organo collegiale, qualora non stabilito dalla normativa in vigore;

c) di convocazione e di svolgimento delle sedute, comprese le modalità di verbalizzazione;

d) di funzionamento del nucleo interno di valutazione;

e) di funzionamento della consulta dei genitori;

f) di funzionamento del Comitato degli Studenti della Scuola Secondaria di I°

g) di pubblicità degli atti.

**8.5 Il Regolamento sui diritti, i doveri, le regole e le mancanze disciplinari degli studenti**

rappresenta i valori condivisi dall'Istituto e costituisce uno strumento importante per la crescita personale, l'apprendimento delle regole fondamentali del vivere sociale e l'educazione alla cittadinanza attiva.

Il Consiglio dell'istituzione disciplina con regolamento i diritti e i doveri degli studenti, nonché i comportamenti che configurano mancanze disciplinari e le relative sanzioni.

8.6 Il **Contratto formativo di classe** viene stilato dal docente coordinatore a livello di ciascuna classe con la condivisione e la corresponsabilità da parte dei genitori, dei docenti e degli studenti. Esso è finalizzato a definire i reciproci impegni nel rapporto tra docenti, studenti e famiglie. Il suo scopo è quello di rafforzare la collaborazione tra scuola e famiglia in modo che l'azione educativa e formativa risulti la più efficace possibile. Il contratto formativo di classe viene firmato da tutti i docenti di classe, da tutti gli alunni e da tutti i loro genitori.

8.7 Statuto, progetto d'istituto, regolamenti sono diffusi mediante affissione all'albo e pubblicazione sul sito web dell'istituto. Una copia è depositata presso l'ufficio del Dirigente che provvede, su richiesta, all'invio telematico o alla duplicazione al costo di euro 0,25 per pagina. Il contratto formativo sarà invece consegnato gratuitamente.

### **Art. 9. Documenti dei consigli di classe e dei docenti**

9.1 I consigli di classe ed i docenti adeguano quanto previsto dal progetto d'istituto e della programmazione educativa alla situazione delle singole classi. A tal scopo elaborano i seguenti documenti:

- A. *Piano di lavoro annuale della classe.*
- B. *Piani individualizzati e personalizzati.*
- C. *Piani annuali di lavoro dell'insegnante.*

9.2 Il **Piano di lavoro annuale della classe** è elaborato da ciascun consiglio di classe dell'istituto e contiene la programmazione didattica relativa all'anno scolastico. In particolare, il piano contiene:

- una descrizione della composizione e della fisionomia di ciascuna classe;
- le competenze trasversali poste come obiettivi per l'anno scolastico in corso;
- le metodologie didattiche condivise;
- le attività opzionali facoltative proposte agli studenti;
- i progetti integrativi proposti dai docenti;
- le attività di recupero e consolidamento degli apprendimenti proposte agli alunni;
- le risorse impiegate sulla classe.

Il piano è redatto entro il mese di ottobre, illustrato nelle sue linee generali all'assemblea dei genitori e periodicamente verificato e valutato.

9.3 I **Piani individualizzati e personalizzati** per gli studenti con disabilità certificata, sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente, i consigli di classe predispongono:

- un *profilo dinamico funzionale* (PDF) con la collaborazione dei genitori e dei servizi sanitari e sociali,
- un *piano educativo individualizzato* (PEI),
- un *fascicolo personale* contenente la documentazione relativa alla certificazione della disabilità e al percorso scolastico dello studente.

Il PDF viene periodicamente adeguato ed il PEI valutato dal Consiglio di Classe. Questa documentazione è riservata. Per gli studenti con bisogni educativi speciali, per gli alunni stranieri e per gli alunni adottati i consigli predispongono, a partire da un'analisi iniziale della situazione, appositi *Piani Educativi Personalizzati (PEP)* o *percorsi didattici personalizzati*.

9.4 Il **Piano annuale di lavoro dell'insegnante** è stilato da ciascun docente, sulla base di quanto definito dal collegio docenti e dal consiglio di classe. Ogni docente nell'elaborare il proprio piano annuale, indica le competenze poste come obiettivi per ciascuna classe e le attività previste per promuoverle nel corso dell'anno scolastico.

Il piano è redatto entro il mese di ottobre e periodicamente valutato ed adeguato.

Una copia è depositata presso l'ufficio del Dirigente che provvede, su richiesta, all'invio telematico o alla duplicazione al costo di euro 0,25 per pagina.

**Art. 10. Modalità, criteri e tempi per l'informazione**

10.1 Qualsiasi comunicazione ai genitori viene effettuata per iscritto, a seconda dei casi attraverso il libretto personale degli alunni o attraverso comunicazioni della Dirigenza. I docenti verificano la presa visione delle medesime.

10.2 Nel primo periodo dell'anno scolastico i docenti comunicano ai genitori l'orario delle lezioni.

10.3 I documenti fondamentali e la modulistica di interesse delle famiglie sono disponibili all'albo e sul portale dell'istituto.

10.4 Nel corso dell'anno scolastico sono garantite le seguenti modalità informative tra scuola e famiglia tramite:

- assemblee di classe
- colloqui individuali (udienze individuali);
- udienze generali.
- incontri di inizio d'anno con i genitori per le classi prime
- consulta dei genitori.

10.5 L'organizzazione dei colloqui individuali seguirà i seguenti criteri:

- nella scuola primaria i genitori possono richiedere un colloquio previa richiesta scritta, sul libretto personale dell'alunno, secondo un calendario inviato alle famiglie all'inizio dell'anno scolastico;
- nella scuola secondaria i genitori possono incontrare i docenti a cadenza periodica e previa prenotazione sul libretto personale dell'alunno, secondo un calendario inviato alle famiglie all'inizio dell'anno scolastico.

I colloqui individuali hanno luogo al di fuori delle attività collegiali o d'insegnamento dei docenti. Per motivi particolari legati alle specifiche situazioni degli studenti è possibile richiedere ai docenti un colloquio, previa richiesta scritta oltre il calendario stabilito;

10.6 L'organizzazione delle udienze generali seguirà i seguenti criteri:

- nel corso di ciascun anno scolastico sono previste due udienze generali con la presenza di tutti i docenti delle classi; esse avranno luogo di norma a novembre/dicembre e a marzo/aprile;
- per i docenti aventi più sedi di servizio si concorderà una presenza alternata.
- il calendario delle udienze generali è inviato ai genitori all'inizio dell'anno scolastico.

**Art. 11. Modalità e tempi della partecipazione**

11.1. Al fine di promuovere la partecipazione delle famiglie, l'istituto prevede le seguenti modalità organizzative.

a) **Partecipazione dei rappresentanti dei genitori nei Consigli di classe.** I Consigli di classe con la partecipazione dei rappresentanti dei genitori sono almeno tre nell'anno scolastico: uno in novembre (dopo la nomina), uno a gennaio ed uno ad aprile. I rappresentanti dei genitori sono invitati ad incontrarsi prima dell'incontro con i docenti. A tutti i rappresentanti viene consegnato il calendario completo degli incontri collegiali previsti. I rappresentanti di classe sono membri di diritto della consulta dei genitori.

b) **Assemblee dei genitori.** L'istituto mette a disposizione locali, assistenza ed attrezzature necessarie per le assemblee dei genitori, purché la richiesta sia presentata con congruo anticipo al dirigente scolastico, contenga l'ordine del giorno ed il nome del responsabile dell'incontro.

c) **Consulta dei genitori.** La Consulta ha la funzione di promuovere, favorire e realizzare la partecipazione attiva e responsabile dei genitori alla vita dell'istituzione.

d) **Consiglio dell'istituzione.** Il Consiglio dell'Istituzione è rappresentato da tutte le componenti scolastiche oltre ai rappresentanti dell'Amministrazione Comunale di Baselga e Bedollo. Fra i membri dei genitori viene eletto il presidente al quale compete la convocazione dell'organo.

e) **Assemblee di classe.** Sono convocate 3 volte all'anno:

- una a fine ottobre per la stesura del Contratto formativo di classe, la presentazione della programmazione didattica della classe da parte del coordinatore, l'elezione dei rappresentanti di classe (due alle scuole primarie e tre alla scuola secondaria di primo grado);
- la seconda a febbraio per monitorare l'andamento del primo quadrimestre e il rispetto del Contratto formativo di classe, con al termine la consegna della scheda di valutazione quadrimestrale;
- la terza a giugno per valutare l'andamento dell'anno scolastico e del rispetto del Contratto formativo di classe, con al termine la consegna della scheda di valutazione annuale e colloqui con i genitori.

f) **Udienze generali e individuali.** Due sono le udienze generali tra tutti i docenti e i genitori nel corso dell'anno scolastico: una a novembre/dicembre e una a marzo/aprile. Oltre alle udienze settimanali dei singoli docenti in corso d'anno, i genitori possono richiedere colloqui straordinari comunicando la richiesta sul libretto delle studente.

## PARTE TERZA

## RAPPORTI SCUOLA ALUNNI

### Art. 12. Servizi agli studenti

12.1 La scuola è una comunità di dialogo, di ricerca e di esperienza sociale, informata ai valori democratici, nella quale ognuno, con pari dignità e nella diversità dei ruoli, opera per garantire la formazione alla cittadinanza, la realizzazione del diritto allo studio, lo sviluppo delle potenzialità di ciascuno e il recupero delle situazioni di svantaggio, in armonia con i principi sanciti dalla Costituzione, dalla Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia e con i principi generali dell'ordinamento italiano. La comunità scolastica, interagendo con la più vasta comunità civile e sociale di cui è parte, fonda la sua azione educativa sulla qualità delle relazioni insegnante-studente, contribuisce allo sviluppo della personalità dei giovani, del loro senso di responsabilità e della loro autonomia individuale e persegue il raggiungimento di obiettivi culturali e professionali adeguati all'evoluzione delle conoscenze e all'inserimento nella vita attiva.

12.2 In Italia la scuola è **obbligatoria fino all'età di 16 anni**. L'anno scolastico va di solito da metà settembre a metà giugno e le vacanze scolastiche comuni sono: vacanze di Natale (dal 23 dicembre al 6 gennaio), Pasqua (circa 6 giorni) e le vacanze estive (da metà giugno a metà settembre). Il nostro Istituto comprensivo raccoglie normalmente gli alunni in obbligo scolastico dai 6 ai 14 anni d'età (se non ci sono ripetenze o altre cause).

12.3 La Giunta Provinciale stabilisce il termine per la presentazione delle iscrizioni alla classe prima, potrà essere scelta una sede diversa dal bacino d'utenza purché non si vengano a creare ulteriori classi.

Per le altre classi l'iscrizione è fatta d'ufficio. Entro tale scadenza i genitori possono modificare la scelta di avvalersi o meno dell'insegnamento della religione cattolica.

In caso di trasferimento in entrata per cambio di residenza, l'iscrizione può essere fatta in qualsiasi momento dell'anno scolastico, previa presentazione di nulla-osta della scuola precedente. Qualora non ci sia posto nella scuola d'utenza, l'alunno verrà iscritto nel plesso più vicino alla residenza.

12.4 Il servizio scolastico è gratuito. La mensa e il trasporto sono richiesti dai genitori e sono a carico delle famiglie con criteri stabiliti dalla PAT.

12.5 Di regola le classi sono formate da non più di 28 e non meno di 10 alunni. Il tempo scuola è di norma nella scuola primaria di 26 ore obbligatorie più le ore opzionali facoltative che possono arrivare fino a 4; nella scuola secondaria di primo grado le ore obbligatorie sono 30 più le ore opzionali facoltative che possono arrivare fino a 3. Le materie insegnate sono: Italiano, Inglese, Tedesco, Geografia, Storia, Matematica, Scienze, Tecnologia, Musica, Arte, Educazione Fisica e Religione Cattolica (facoltativa) e le attività alternative.



12.6 I libri di testo sono gratuiti per la scuola primaria e in comodato per la secondaria di primo grado. Il Consiglio dell'Istituzione stabilisce i criteri e l'eventuale quota a carico dei genitori nel caso l'alunno fosse interessato all'acquisto dei libri al termine dell'anno scolastico o del triennio.

12.7 Al termine del primo ciclo di istruzione, gli studenti devono sostenere e superare un esame finale di stato prima di passare alla scuola secondaria di secondo grado. Nella scuola secondaria di primo grado gli alunni seguono un percorso di orientamento che si conclude con la compilazione del "Consiglio orientativo" da parte del Consiglio di classe.

12.8 L'Istituzione scolastica opera per favorire lo sviluppo delle competenze utili a diventare cittadini attivi e corretti, capaci di dialogare sui contenuti culturali e piani diversi in varie lingue, leggere, scrivere, eseguire calcoli matematici, riflettere e risolvere problemi di varia natura. Sulla valutazione dei risultati del servizio scolastico offerto è attivo il Nucleo Interno di valutazione.

12.9 Gli studenti con bisogni educativi speciali e quelli che non fanno adeguati progressi nello sviluppo delle competenze, ricevono interventi personalizzati e mirati (di solito in piccoli gruppi). Le attività e gli interventi sono coordinati dalla Commissione BES di Istituto e in conformità con quanto stabilito nel PEI ( Progetto Educativo Individualizzato).

12.10 Gli alunni delle medie e quelli della scuola primaria accompagnati dai loro genitori o insegnanti, possono accedere gratuitamente allo sportello di consulenza psicologica, gestito da psicologi qualificati.

12.11 Nell'Istituto viene attuato un protocollo d'intesa per l'inserimento degli alunni di recente immigrazione. Sono previsti interventi di mediazione e di facilitazione linguistica, la commissione intercultura valuta le varie richieste di intervento per gli alunni stranieri richieste dagli insegnanti.

### **Art. 13 Diritti degli studenti**

13.1. Lo studente ha diritto ad una formazione culturale e professionale qualificata che rispetti e valorizzi, anche attraverso l'orientamento, l'identità di ciascuno e sia aperta alla pluralità delle idee. La scuola persegue la continuità dell'apprendimento e valorizza le inclinazioni personali degli studenti, anche attraverso la possibilità di formulare richieste e di sviluppare temi liberamente scelti.

13.2. La comunità scolastica promuove la solidarietà tra i suoi componenti e tutela il diritto dello studente alla riservatezza.

13.3. Lo studente ha diritto di essere informato sulle decisioni e sulle scelte che regolano la vita della scuola.

13.4. Lo studente ha diritto alla partecipazione attiva e responsabile alla vita della scuola. Il dirigente scolastico e i docenti, con le modalità previste dal regolamento di istituto, attivano con gli studenti un dialogo costruttivo sulle scelte di loro competenza in tema di programmazione e definizione degli obiettivi didattici, di organizzazione della scuola, di criteri di valutazione, di scelta dei libri e del materiale didattico. Lo studente ha inoltre diritto a una valutazione trasparente e tempestiva, volta ad attivare un processo di autovalutazione che lo conduca a individuare i propri punti di forza e di debolezza e a migliorare il proprio rendimento.

13.5. Nei casi in cui una decisione influisca in modo rilevante sull'organizzazione della scuola gli studenti, anche su loro richiesta, possono essere chiamati ad esprimere la loro opinione mediante una consultazione.

13.6. Gli studenti esercitano autonomamente, assieme alle rispettive famiglie, il diritto di scelta tra le attività opzionali e tra le attività facoltative offerte dalla scuola. Le attività didattiche, integrative e complementari sono organizzate secondo tempi e modalità che tengono conto dei ritmi di apprendimento e di vita degli studenti.

13.7. La scuola si impegna a porre progressivamente in essere le condizioni per assicurare:

- a) la disponibilità di un'adeguata strumentazione tecnologica;
- b) la salubrità e la sicurezza degli ambienti, che debbono essere adeguati a tutti gli studenti, anche con bisogni educativi speciali;
- c) servizi di sostegno e promozione della salute e di assistenza psicologica;

#### **Art. 14 Doveri degli studenti**

14.1 Gli studenti sono tenuti a frequentare regolarmente i corsi e ad assolvere assiduamente agli impegni di studio.

14.2 Gli studenti sono tenuti ad avere nei confronti del capo d'istituto, dei docenti, del personale tutto della scuola e dei loro compagni lo stesso rispetto, anche formale, che chiedono per se stessi.

14.3 Nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro doveri, gli studenti sono tenuti a mantenere un comportamento corretto e coerente con i principi di cui al comma 14.2.

14.4 Gli studenti sono tenuti ad osservare le disposizioni organizzative e di sicurezza dettate dai regolamenti dei singoli istituti.

14.5 Gli studenti sono tenuti ad utilizzare correttamente le strutture, i macchinari e i sussidi didattici e a comportarsi nella vita scolastica in modo da non arrecare danni al patrimonio della scuola.

14.6 Gli studenti condividono la responsabilità di rendere accogliente l'ambiente scolastico e averne cura come importante fattore di qualità della vita della scuola.

14.7 Le regole e le relative sanzioni saranno esplicitate dettagliatamente nel contratto formativo e nel Regolamento sui diritti, i doveri, le regole e le mancanze disciplinari degli studenti.

### **PARTE QUARTA**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### **Art. 15. Fattori di qualità**

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi ridotti di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

#### **Art. 16. Standard specifici delle procedure**

16.1 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

16.2 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di due giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

16.3 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati da docenti incaricati, con l'eventuale supporto del personale amministrativo, al termine delle operazioni di scrutinio di tutte le classi.

16.4 I diplomi ed i documenti di valutazione degli alunni che hanno sostenuto l'esame di Stato sono consegnati ai genitori o agli alunni interessati, purché maggiorenni, "a vista" dopo la pubblicazione dei risultati finali.

16.5 L'orario dell'ufficio di segreteria è impostato in modo da coniugare la necessità di garantire il regolare svolgimento del servizio con l'accessibilità da parte del pubblico; in particolare durante l'attività didattica verrà garantita l'apertura al pubblico dal lunedì al sabato, secondo un orario esposto, diffuso, articolato su sei mattine ed almeno due pomeriggi settimanali (vedi 2<sup>a</sup> parte del Progetto d'Istituto). Durante la sospensione dell'attività didattica gli uffici saranno aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

16.6 L'ufficio di dirigenza riceve il pubblico normalmente nella fascia oraria antimeridiana, preferibilmente su appuntamento.

16.7 L'istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

#### **Art. 17. Informazione e trasparenza**

17.1 Nell'atrio della sede dell'istituto, in apposita **bacheca dell'Istituto**, sono esposti i documenti di cui è prescritta l'affissione, ed in particolare:

- la presente Carta dei servizi;
- il Progetto d'istituto, comprensivo dell'organigramma del personale dell'istituto e della composizione degli organi collegiali;
- il Regolamento interno;
- il Regolamento sui diritti, i doveri, le regole e le mancanze disciplinari degli studenti;

Presso la stessa sede è predisposta la **bacheca sindacale**.

17.2 Il personale di segreteria espone un **cartellino di identificazione** per l'intero orario di lavoro.

17.3 Tutto il personale scolastico ha l'obbligo di riservatezza delle informazioni (privacy) nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

## PARTE QUINTA

## STRUTTURE E SICUREZZA

### Art. 18. Documentazione e struttura organizzativa interna

18.1 L'istituto fa proprio il principio secondo cui le condizioni ambientali in cui essa opera sono un fattore potenziale per l'incremento della qualità degli esiti educativi.

18.2 L'istituto si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la massima sicurezza interna ed esterna attraverso un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio ed agli impianti.

18.3 Sulla base delle indicazioni provenienti da esperti allo scopo individuati, l'istituto elabora un Documento di Valutazione dei fattori di Rischio (DVR) per quanto attiene alle attività che in essa sono svolte e per ognuno di esse il dirigente scolastico fornisce disposizioni specifiche mediante ordini di servizio.

18.4 Al fine di garantire l'osservanza delle procedure per la sicurezza, il dirigente scolastico si avvale della seguente struttura organizzativa, da lui nominata:

- a) Responsabile del servizio di protezione e prevenzione per l'istituto (incarico esterno);
- b) Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (nominati dal personale dell'istituto);
- c) Addetti al servizio di protezione e prevenzione per l'istituto (nominati per ogni singola scuola);
- d) incaricati delle misure di sicurezza, antincendio e primo soccorso (nominati per ciascuna scuola).

Almeno una volta all'anno il dirigente scolastico convoca una riunione periodica per la sicurezza nell'istituto.

e) Preposti

18.5 L'istituto si impegna ad inserire nella programmazione ordinaria tutte le attività attinenti alle esercitazioni pratiche per casi di emergenza (prove di evacuazione almeno 2 volte all'anno) o all'approfondimento teorico dei fattori di rischio per gli alunni.

## PARTE SESTA

## RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### 19. Procedura dei reclami

19.1 I reclami, al meglio circostanziati, possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, telematica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

19.2 Il dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere, se fondate, le cause che hanno provocato il reclamo.

19.3 Annualmente il dirigente scolastico formula per il consiglio dell'istituzione una relazione analitica dei reclami e dei relativi provvedimenti.

## **20. Valutazione del servizio scolastico**

20.1 Il **Nucleo Interno di Valutazione (NIV)**, organo interno nominato secondo quanto previsto dallo statuto, ha il compito di valutare il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto d'istituto, sulla base degli indirizzi generali individuati dal consiglio dell'istituzione, con particolare riferimento ai processi e ai risultati che attengono all'ambito educativo e formativo, al fine di progettare le azioni di miglioramento della qualità del servizio.

20.2 Per l'attività di valutazione, oltre agli indicatori forniti dal comitato provinciale di valutazione, il Nucleo si avvale di ulteriori propri indicatori adeguati a monitorare e valutare gli aspetti specifici del progetto d'istituto.

20.3 Alla fine di ciascun anno scolastico il nucleo elabora un rapporto annuale che è utilizzato dagli organi dell'istituzione, in relazione alle rispettive competenze, per valutare le scelte organizzative ed educative dell'istituzione e per aggiornare il progetto d'istituto; il rapporto annuale è, inoltre, inviato al comitato provinciale di valutazione e al dipartimento competente in materia di istruzione della Provincia autonoma di Trento.

## **PARTE SESTA**

## **DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE**

### **21. Norma di rinvio**

21.1 Per quanto non espressamente previsto dalla presente carta dei servizi, si rinvia alla normativa statale e provinciale vigente in tema di istruzione la quale, essendo gerarchicamente superiore, prevale in caso di contrasto. Per la stessa ragione quanto qui stabilito si intenderà abrogato da eventuali atti normativi nazionali o provinciali successivi, qualora implicitamente o esplicitamente incompatibili.

### **22. Procedura di revisione**

22.1 La presente carta ha validità sino alla sua sostituzione a seguito di modifiche od integrazioni deliberate, a maggioranza assoluta, dal consiglio dell'istituzione. Le modifiche sono rese pubbliche con le stesse modalità del successivo articolo.

### **23. Pubblicazione**

23.1 Il testo del presente documento, sottoscritto dal presidente del consiglio dell'istituzione e dal dirigente scolastico, è pubblicato all'albo, sul sito dell'istituto e depositato presso la sala insegnanti di ciascuna sede scolastica affinché i docenti, il personale non docente e gli utenti dell'istituto ne possano prendere conoscenza.

*Il presente documento è stato approvato in via definitiva dal Consiglio dell'istituzione scolastica nella seduta del \_\_\_\_\_, dopo aver raccolto le proposte del Collegio dei docenti, della Consulta dei genitori e del personale ATA ed assistente educatore.*

Il Dirigente scolastico  
Lidio Miato

Il Presidente del Consiglio dell'Istituzione  
Silvia Cristina Zangrando