

Istituto Comprensivo Cembra

Carta dei Servizi

(Approvata con delibera del Consiglio di Istituto 28 aprile 2011, modificata
25.09.2013)



Cembra,

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi si propone di fornire alcune linee indicative ai fruitori del servizio scolastico, riguardo al funzionamento delle attività didattiche ed amministrative messe in atto dalle strutture dell'Istituto Comprensivo di Cembra attraverso il personale che vi presta servizio.

Essa costituisce inoltre anche un riferimento per gli operatori, un contributo di riflessione per commisurare i loro comportamenti ad **alcuni principi condivisi dalla comunità scolastica** e da questa posti a **fondamento del servizio didattico e amministrativo fornito dalla scuola.**

Principi fondamentali

La Carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale i seguenti articoli della Costituzione Italiana:

(art. 3)

"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' 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, economica e sociale del Paese."

(art.30)

"E' diritto e dovere dei genitori mantenere, istruire e educare i figli ... "

(art.33)

"L'arte e la scienza sono libere e ne è libero l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sulla istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi ..."

(art. 34)

"La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi...."

Individuando il concetto di **cittadinanza** come valore fondamentale di riferimento, gli operatori scolastici sono chiamati a promuovere con gli alunni il **rispetto degli altri, la valorizzazione delle differenze personali e culturali, la conoscenza e la graduale comprensione dei principi libertà, solidarietà ed uguaglianza** sanciti dalla Carta costituzionale e posti a fondamento della vita sociale nel nostro Paese.

L'attività dei singoli e dei gruppi all'interno del servizio scolastico pertanto si fonda sui predetti principi, che rappresentano certamente la sintesi dell'impegno educativo della scuola nel quadro di valori socialmente condivisi, quali:

- l'**uguaglianza** di fronte al servizio scolastico per tutti gli alunni;
- l'**imparzialità, l'obiettività e la regolarità** del servizio;
- l'**accoglienza** dei genitori;
- l'**accoglienza e l'integrazione** di tutti gli alunni con pieno rispetto della loro personalità con particolare attenzione agli alunni con Bisogni Educativi Speciali o di madrelingua non italoфона;
- la **garanzia ai genitori del diritto di scelta della scuola da frequentare nei limiti fissati dalla normativa vigente e consentiti dalla capienza di ciascuna scuola** (l'iscrizione o la frequenza di un alunno non residente non deve comportare spese aggiuntive per l'Amministrazione scolastica);
- la **partecipazione e la trasparenza** nelle scelte da effettuare. Il personale scolastico, i genitori, gli alunni sono protagonisti della scuola attraverso una sua gestione partecipata;
- la **libertà di insegnamento e il diritto/dovere di aggiornamento** del personale, che deve essere garantita nel rispetto degli obiettivi formativi sanciti dal Progetto d'Istituto e nel quadro delle decisioni collegiali. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico ed un compito per l'Amministrazione e per il Collegio dei docenti che può organizzare autonomamente i corsi prescelti;
- la **valorizzazione delle risorse umane e materiali del territorio** mediante scelte condivise, per una efficace crescita formativa.

Integrazione e inclusione degli studenti con Bisogni Educativi Speciali

Per la realizzazione di interventi, laboratori e progetti didattici attivati per il superamento del disagio a scuola l'Istituto fa riferimento al Protocollo di Accoglienza ed al "Regolamento per favorire l'integrazione e l'inclusione degli studenti con bisogni educativi speciali" (art. 74 della L.P. n. 5, del 7 agosto del 2006).

Il Regolamento prevede che

Destinatari degli interventi sono gli studenti frequentanti che:

- a) si trovano in situazione di disabilità certificata, ai sensi della legge n. 104 del 1992
- b) presentano un DSA accertato da un neuropsichiatra o da uno psicologo esperto dell'età evolutiva
- c) presentano situazioni di svantaggio determinate da particolari condizioni sociali o ambientali e difficoltà di apprendimento tali da compromettere in modo significativo la frequenza e il positivo svolgimento del percorso di istruzione e formazione.

Inserimento e integrazione degli studenti stranieri

Per la realizzazione di interventi, laboratori e progetti didattici attivati per l'inserimento e l'integrazione degli studenti stranieri, l'Istituto fa riferimento a quanto previsto nel "Regolamento per l'inserimento e l'integrazione degli studenti stranieri nel sistema educativo provinciale" (art. 75 della L.P. n. 5, del 7 agosto del 2006), il quale disciplina la promozione ed il sostegno degli interventi e delle attività di inserimento e di integrazione degli studenti stranieri nelle istituzioni scolastiche e formative della provincia di Trento.

Definizione degli interventi di integrazione e di inclusione a livello di classe

Per promuovere l'integrazione e l'inclusione degli studenti con BES e l'inserimento e l'integrazione degli studenti stranieri, il Consiglio di Classe predisponde, entro i termini concordati e previsti dalla normativa, i seguenti documenti:

Profilo Dinamico Funzionale (PDF)	Alunni BES fascia A
Piano Educativo Individualizzato (PEI)	Alunni BES fascia A
Piano Educativo Personalizzato (PEP)	Alunni BES fascia B - C
Piano Didattico Personalizzato (PDP)	Alunni stranieri

All'attuazione delle misure e degli interventi previsti e approvati dal Consiglio di Classe, provvedono tutti i docenti della classe, insieme al docente referente.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

I genitori hanno facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche provinciali 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.).

L'obbligo scolastico 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.

Partecipazione, Efficienza e Trasparenza

L'Istituto Comprensivo, i suoi operatori, i genitori e gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'istituto si impegna a favorire le attività extra scolastiche che realizzino la sua funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

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

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

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. Il progetto della scuola è integrato da attività svolte in collaborazione con gli Enti Locali e con le associazioni, a vario titolo operanti sul territorio.

I documenti e le scelte educative

L'Istituto, al fine di definire e comunicare all'interno e all'esterno dell'istituzione le proprie scelte progettuali, le caratteristiche organizzative e le regole adottate, elabora i seguenti documenti:

- Lo Statuto
- Il Progetto d'Istituto
- I Curricoli
- Il Regolamento dell'Istituzione
- Il Regolamento sui diritti, doveri e mancanze disciplinari degli studenti
- Il Regolamento del Collegio dei Docenti
- Il Regolamento della Consulta dei Genitori
- Il Documento Criteri generali per la valutazione, ai sensi del Regolamento Provinciale sulla Valutazione.

Tutti i documenti sopraelencati sono disponibili nell'area "Albo Scuola – Documenti Istituzionali" del portale www.iccembra.it

Patto Educativo di Corresponsabilità

L'Istituto persegue l'obiettivo di costruire un'alleanza educativa con i genitori e di stringere con loro relazioni costanti che riconoscano i reciproci ruoli allo scopo di supportarsi vicendevolmente nelle comuni finalità educative.

A tal fine l'Istituto ha redatto un Patto educativo di corresponsabilità, previsto dal D.P.R. 21 novembre 2007 n. 235, con cui le famiglie si assumono l'impegno di rispondere direttamente dell'operato dei propri figli, nell'ambito di una definizione più dettagliata e condivisa dei diritti e dei doveri verso la Scuola.

La sottoscrizione del Patto implica il rispetto dei documenti fondamentali dell'Istituto (Progetto di istituto, Regolamento di Istituto e Regolamento di disciplina).

PARTE I – AREA DIDATTICA

Servizi educativi e didattici della scuola

La scuola è responsabile della qualità delle attività proposte e si impegna dunque, con l'apporto di tutte le componenti interessate alla sua gestione, a garantirne l'adeguatezza rispetto alle esigenze degli alunni.

L'Istituto elabora pertanto strumenti atti a garantire la continuità con la scuola dell'infanzia e la scuola superiore e , al proprio interno, tra la scuola secondaria e la scuola primaria.

Il Progetto d'Istituto promuove la continuità con l'ambiente, definendo una scuola che si intende aprire al territorio, cercando di agevolare una sua conoscenza, anche diretta.

In questa linea saranno favorite anche le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

La nostra scuola, consapevole di non esaurire le opportunità educative dell'alunno, collabora con gli altri soggetti culturali, sportivi e ricreativi presenti nel territorio.

Programmazione didattico-educativa

La programmazione didattico-educativa è parte integrante del Progetto d'Istituto.

Essa è formulata sulla base delle indicazioni fornite dal Collegio Docenti, nel rispetto degli obiettivi di apprendimento, dei contenuti e conoscenze disciplinari, delle attività previste dai Curricoli condivisi e dei Piani di studio provinciali.

Essa viene elaborata a livello di:

- dipartimenti disciplinari, che hanno il compito di definire l'articolazione didattica della disciplina, di verificare ed aggiornare i curricoli e di confrontare e valorizzare le diverse proposte didattiche in ordine alla disciplina;
- consigli di classe, che definiscono il piano delle attività curricolari ed extracurricolari della classe, tenendo conto del progetto d'istituto;
- singolo docente, che redige il piano di lavoro annuale relativamente alle proprie discipline di insegnamento.

I docenti per il sostegno sono tenuti ad elaborare il Piano Educativo Individualizzato, sulle base delle indicazioni raccolte dal team di classe e dall'équipe di riferimento.

I docenti che svolgono lezioni di italiano come L2 sono tenuti ad elaborare la programmazione periodica, sulla base delle indicazioni condivise nell'apposita commissione o gruppo di lavoro.

I curricoli di Istituto per le diverse aree di apprendimento, i regolamenti concernenti la valutazione, i criteri di valutazione sono resi disponibili alle famiglie tramite l'Albo pretorio della scuola (www.iccembra.it nella sezione: Albo scolastico/Documents istituzionali). I Piani di lavoro dei singoli docenti sono illustrati sinteticamente nelle riunioni di inizio anno, entro il mese di ottobre di ciascun anno scolastico, aperte a tutti i genitori. Estratti dei Piani di lavoro dei singoli docent, della programmazione di classe e del progetto di

Plesso sono disponibili su richiesta, da presentare alla Segreteria didattica, a partire dal 10 novembre di ciascun anno scolastico.

Gli orari dei docenti sono depositati in segreteria e in ciascun plesso scolastico.

Il dirigente scolastico è disponibile a incontri con genitori e insegnanti su appuntamento.

PARTE II – AREA AMMINISTRATIVA

Servizi amministrativi della scuola

L'Istituto individua, garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure, sia con l'utenza interna che esterna;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- adeguatezza degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Vengono definiti i seguenti standard specifici delle procedure:

Presso l'Ufficio di Segreteria dell'Istituto le procedure di iscrizione, di trasferimento degli alunni sono garantite contestualmente alla domanda.

Il rilascio dei certificati avviene durante il normale orario di apertura ed entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.

Gli attestati e le schede di valutazione sono consegnati dai docenti incaricati entro 6 giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi e la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario pubblicizzato in modo efficace.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I diplomi sono consegnati "a vista" dal personale incaricato.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati di norma entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo garantiscono un orario di apertura al pubblico, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Gli uffici di Segreteria, dal 1° settembre al 30 giugno, assicurano di norma al pubblico i seguenti orari:

MATTINO, dal LUNEDI al SABATO, dalle ore 10.30 alle ore 13.30

POMERIGGIO, dal LUNEDI al VENERDI, dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Gli uffici di Segreteria, dal 1° luglio al 30 giugno assicurano di norma al pubblico il seguente orario:

Da lunedì a sabato	8:00 – 13:00
--------------------	--------------

Gli orari di servizio degli uffici di segreteria sono stabiliti annualmente dal Dirigente scolastico, esposti all'albo di ciascun plesso scolastico e pubblicati sul sito dell'Istituzione.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati. Eventuali variazioni possono avvenire, previa autorizzazione del Dirigente Scolastico e del Funzionario Amministrativo.

Presso la segreteria è esposto l'organigramma degli uffici e gli orari di apertura.

Informazione e Comunicazione

Qualsiasi comunicazione ai genitori viene effettuata per iscritto (a seconda dei casi attraverso il libretto personale degli alunni o attraverso comunicazioni del Dirigente Scolastico e dei suoi collaboratori). I docenti sono tenuti a verificare la presa visione delle medesime. I genitori, all'atto dell'iscrizione, possono scegliere modalità alternative di comunicazione, quali sms o email.

L'Istituto predispone uno spazio web (www.iccembra.it) dove vengono pubblicati, nella sezione "Albo Scuola", tutti i documenti dell'Istituzione.

In apposito spazio nell'atrio sono esposti:

- Carta dei Servizi e Regolamento d'Istituto
- Orario di Lavoro e di ricevimento del personale docente
- Organico del personale docente e non docente

Inoltre, sono resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca del personale ATA
- bacheca del personale docente
- bacheca dei genitori

PARTE III – IGIENE, SICUREZZA E PRIVACY

Igiene e Sicurezza

L'Istituto si impegna e si attiva affinché l'ambiente scolastico si presenti pulito, accogliente, sicuro e le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscano una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. A tal fine si impegna a sensibilizzare l'Amministrazione Comunale, proprietaria degli edifici, per garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna con interventi pronti, solleciti ed efficaci.

Per adempiere alle osservanze previste dalla legislazione vigente l'Istituto si è dotato della documentazione prevista (Documento di Valutazione dei rischi, Piano di evacuazione degli edifici) e delle figure istituzionali atte a garantire la sicurezza degli edifici scolastici, il pronto intervento in caso di incendio ed il primo soccorso in caso di infortunio. La scuola si impegna inoltre ad inserire nella programmazione ordinaria tutte le attività attinenti alle esercitazioni pratiche per casi di emergenza o all'approfondimento teorico dei fattori di rischio per gli alunni.

Privacy

Ai sensi dell'articolo 30 del codice in materia di protezione dei dati personali d.lgs. 30/6/2003 n° 196, ogni soggetto operante presso il nostro Istituto deve essere incaricato al trattamento dei dati personali strettamente necessari per l'espletamento della propria mansione. L'incarico viene definito mediante un profilo di autorizzazione che, per classe di appartenenza stabilisce il tipo di dati che possono essere trattati, le operazioni eseguibili, gli strumenti utilizzabili da parte di ciascun soggetto.

Ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali d.lgs. 30/6/2003 n° 196, i genitori degli alunni, i dipendenti e i collaboratori esterni, vengono informati, rispetto alle finalità del trattamento dei dati da loro forniti all'Istituto tramite l'informativa.

PARTE IV – RECLAMI, VALUTAZIONE DEL SERVIZIO - ATTUAZIONE

Contestazioni

I reclami vanno presentati direttamente al Dirigente Scolastico o ai suoi collaboratori (coordinatori dei plessi). Tutti gli operatori scolastici si impegnano a recepire le eventuali contestazioni come posizione di problemi per i quali si può cercare una soluzione, illustrando al riguardo il corretto spirito della norma agli interlocutori interessati. Le contestazioni anonime non vengono prese in considerazione.

Alle contestazioni scritte deve essere data risposta, sempre in forma scritta, **entro 15 giorni** dalla data di ricezione.

Valutazione del Servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante i questionari dell'autoanalisi di istituto, rivolti ai genitori e al personale scolastico. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. I questionari ai genitori sono mirati a rilevare il grado di partecipazione delle famiglie alla vita della scuola e il livello di soddisfazione rispetto all'attività scolastica.

Per la rilevazione degli apprendimenti l'Istituto Comprensivo di Cembra aderisce alle rilevazioni nazionali INVALSI (Istituto Nazionale per la Valutazione dei Sistemi Educativi di Istruzione e di Formazione) e alle indagini internazionali OCSE-PISA.

All'interno dell'Istituto opera il Nucleo Interno di Valutazione, con la partecipazione di genitori, personale docente e non docente.

Alla fine di ciascun anno scolastico il Dirigente Scolastico relaziona al Consiglio di Istituto in merito all'attività formativa della scuola e alla qualità del servizio offerto.

Attuazione

La presente Carta dei Servizi, prima dell'approvazione definitiva del Consiglio dell'Istituzione, verrà sottoposta alla consultazione per l'eventuale proposta di emendamenti, ai Docenti e ai Rappresentanti dei genitori.

Le varie componenti scolastiche possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi.

Il Consiglio dell'Istituzione, in presenza di proposte di emendamenti, è tenuto a valutarle accogliendole o respingendole con opportuna motivazione.

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio dell'Istituzione.