

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

(art. 3 dello statuto dell'Istituzione-17 aprile 2008)

INDICE

- Art. 1:** *Principi generali di organizzazione del servizio*
Art. 2: *Strumenti per rispondere ai bisogni formativi degli alunni*
Art. 3: *I servizi offerti agli studenti*
Art. 4: *Disponibilità degli edifici e delle strutture scolastiche*
Art. 5: *Condizioni ambientali della scuola*
Art. 6: *Servizi amministrativi*
Art. 7: *Procedure per quesiti, istanze, reclami*
Art. 8: *Standard delle procedure*
Art. 9: *Valutazione del servizio*
Art. 10: *Approvazione della carta dei servizi e pubblicità dell'atto*

Art. 1

Principi generali di organizzazione del servizio

1. Funzione della carta dei servizi

La carta dei servizi 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 che viene declinata nel progetto d'istituto.

2. I principi previsti dallo statuto

La Carta dei Servizi rende operativi i seguenti principi elencati nell'art. 3 dello Statuto dell'istituzione :

- a) *principio di uguaglianza*, teso ad assicurare pari opportunità formative a tutti gli studenti, a prescindere dalle condizioni socio-economiche e culturali di partenza;
- b) *principio di sussidiarietà*, inteso come aiuto alla famiglia, che viene esercitato in collaborazione con altre istituzioni di supporto quando la famiglia non risulta essere in grado di garantire ai propri figli un percorso educativo adeguato;
- c) *principio di libertà*, inteso come rispetto e valorizzazione delle convinzioni politiche e religiose delle famiglie di appartenenza, purché in accordo coi principi di democrazia ai quali si ispira il dettato costituzionale. Tale principio garantisce altresì il pluralismo delle idee e la libertà di insegnamento, purché coerenti con le

- finalità educative e coi principi assunti dall'istituzione;
- d) *rispetto e valorizzazione delle diversità*: di genere, di cultura, di lingua, di stile di apprendimento, di progetto di vita, nella consapevolezza che tali diversità costituiscono un arricchimento di esperienze e di orientamenti per la comunità nel suo complesso;
 - e) *diritto-dovere all'istruzione e alla formazione*, in quanto la promozione culturale e civile è un bene che favorisce il singolo e insieme la comunità, mentre l'ignoranza impedisce la realizzazione delle proprie potenzialità e la partecipazione consapevole e critica al vivere comune in una società complessa come la nostra;
 - f) *diritto a ricominciare*, perché gli insuccessi e le sconfitte non dovranno mai essere considerati come ineluttabili e definitivi;
 - g) *principio di solidarietà*, inteso come aiuto reciproco da parte di tutti i soggetti che operano a vario titolo nell'istituzione, i quali cooperano per la creazione e il mantenimento di un clima favorevole al raggiungimento delle mete formative che l'istituzione si prefigge;
 - h) *diritto-dovere alla salute fisica e mentale*, che si realizza nella conoscenza dei fattori e dei comportamenti a rischio e in attività mirate di prevenzione.

3. Ulteriori principi

La carta dei servizi si pone inoltre la finalità di realizzare i seguenti principi già consolidati nella prassi:

- i) *uguaglianza, imparzialità e regolarità*: il servizio scolastico è erogato tramite un'azione continua e regolare improntata ad equità ed obiettività;
- j) *accoglienza e integrazione*: la scuola si impegna a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione di tutti gli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso e agli alunni con bisogni educativi speciali. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti degli utenti e, in particolare, degli studenti ai quali è rivolto il servizio scolastico.
- k) *diritto di scelta*: i genitori possono iscrivere i loro figli nelle scuole dell'Istituto Comprensivo di Predazzo o di altro Istituto compatibilmente con il limite massimo dei posti disponibili nelle classi istituite e con la disponibilità delle strutture ricettive dell'Istituto; in caso di eccedenza della domanda, si deve pertanto considerare il criterio della territorialità (scuola competente nel cui bacino d'utenza risiede l'alunno);
- l) *partecipazione, efficienza e trasparenza*: istituzioni, personale, genitori e alunni sono protagonisti responsabili dell'attuazione della carta dei servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito della collegialità prevista dalla legge. Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, la scuola si impegna a semplificare le procedure e a dare un'informazione tempestiva e completa. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità organizzativa;

- m) *libertà di insegnamento, aggiornamento e formazione*: la progettualità dell'Istituto comprensivo è funzionale alla formazione dell'alunno, ne facilita le potenzialità contribuendo allo sviluppo della personalità e assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti nel quadro delle decisioni collegiali assunte. L'aggiornamento e la formazione in servizio costituiscono un impegno fondamentale per tutto il personale scolastico; ogni decisione in merito viene presa dal Collegio docenti in base ad un'accurata fase di studio della fattibilità e della funzionalità di ogni proposta formativa rispetto alle prospettive dell'Istituto comprensivo iscritte nel Progetto d'Istituto.

Art. 2

Strumenti per rispondere ai bisogni formativi degli alunni

La scuola, con l'apporto professionale di tutto il personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle proprie attività educative e didattiche e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze formative degli alunni, che si impegna a soddisfare con

- 1) un *progetto d'Istituto* nel quale si esplicitano le scelte educative, curricolari, extracurricolari, didattiche ed organizzative dell'Istituto;
- 2) un *regolamento d'Istituto* che ne disciplina l'organizzazione complessiva, il funzionamento didattico, il modo di operare dei vari organismi attivati dall'Istituzione e prevede le modalità di rapporto con le famiglie;
- 3) un *regolamento dei diritti-doveri degli studenti* che prevede anche le sanzioni per eventuali mancanze disciplinari;
- 4) una *programmazione educativa dei Consigli di classe*, con la quale si calano nel contesto specifico delle singole classi le linee progettuali e gli obiettivi contenuti nel progetto d'Istituto. La programmazione educativa viene illustrata a grandi linee ai genitori nei Consigli di classe di ottobre o novembre. Contiene, tra l'altro, la proposta delle attività extrascolastiche, parascolastiche e di arricchimento dell'offerta formativa;
- 5) una *programmazione disciplinare annuale*, con la quale il singolo docente denca le tematiche disciplinare che intende affrontare in relazione ai bisogni di ogni classe e ai traguardi formativi previsti nei curricoli d'Istituto. Tale programmazione è sottoposta a momenti di verifica e di valutazione al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergeranno in itinere;
- 6) il *Patto educativo di corresponsabilità*, che viene proposto all'ingresso alla secondaria di primo grado, in conformità a quanto previsto dal D.P.R. 21 novembre 2007, n. 235, art. 3. Tale patto è finalizzato alla corresponsabilizzazione di tutti gli attori che partecipano al processo educativo, nel rispetto di responsabilità e ruoli diversi.
- 7) un *Piano Educativo Individualizzato (PEI)* per gli alunni disabili, steso dai docenti di sostegno o dai docenti di classe, eventualmente in collaborazione con

assistenti educatori, sentiti i genitori interessati e gli specialisti che hanno steso la diagnosi funzionale e/o che seguono l'alunno disabile. Il PEI viene verificato ed aggiornato periodicamente. In caso di necessità, il Dirigente Scolastico convoca il personale necessario in qualsiasi momento dell'anno scolastico;

- 8) le *Programmazioni Educative Personalizzate* (PEP) per gli alunni con bisogni educativi speciali, definite, in base alla normativa vigente, dagli insegnanti disciplinari, sentiti i genitori ed altri eventuali. Come per il PEI, tali programmazioni vengono verificate e aggiornate periodicamente. In caso di necessità, il Dirigente Scolastico convoca il personale necessario in qualsiasi momento dell'anno.
- 9) le *programmazioni periodiche del team* dei docenti per le singole classi della scuola primaria, con lo scopo di operare un confronto fra le varie discipline, rivedere le ipotesi di intervento educativo e verificare l'evoluzione dei processi di apprendimento alla luce dei percorsi di maturazione degli alunni e di eventuali problematiche di carattere psico-sociale che possono nel frattempo emergere;
- 10) *incontri* per facilitare la *continuità* educativo-didattica fra i diversi ordini di scuola.

Art. 3

I servizi offerti agli studenti

1. Sussidi didattici

L'uso dei sussidi e delle attrezzature di supporto alla didattica è regolato dall'art. 13 del Regolamento interno dell'Istituzione,

2. Libri di testo e strumenti integrativi

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità formativa, nonché la rispondenza alle esigenze dell'utenza. I docenti si impegnano a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare. I libri di testo di norma sono assegnati in comodato gratuito. Il deterioramento non dovuto al normale utilizzo comporta un risarcimento del danno da parte di chi ne è responsabile. Per alcuni strumenti didattici l'Istituto può richiedere un contributo da parte delle famiglie, in particolare quando tali strumenti resteranno di proprietà degli alunni.

3. Laboratori, biblioteca e strutture dell'istituzione

L'utilizzo dei laboratori, delle biblioteche e delle diverse strutture (ad esempio le aule speciali) dell'Istituzione viene disciplinato dai regolamenti dei singoli plessi, come previsto dall'art. 13, 3 del Regolamento interno.

4. Mensa

Nei giorni dei rientri pomeridiani gli alunni ammessi al servizio mensa sono accompagnati da docenti appositamente incaricati ad inizio d'anno, in rapporto al numero di alunni che fruiscono del servizio.

Art. 4

Disponibilità degli edifici e delle strutture scolastiche

1. Attività para-scolastiche, culturali, ricreative

La scuola è aperta a promuovere ed accogliere attività para-scolastiche, culturali, ricreative, quali elementi integrativi della crescita culturale e civile delle sue componenti. L'edificio scolastico può essere messo a disposizione, fuori dall'orario delle lezioni, per attività culturali, sociali e sportive con priorità per le iniziative rivolte ad alunni della fascia dell'obbligo scolastico. Le Associazioni autorizzate all'uso delle strutture scolastiche devono garantire con apposita assunzione di responsabilità il massimo rispetto delle stesse.

2. Autorizzazioni

L'autorizzazione all'uso è concessa dall'Ente proprietario, sentito il parere del Consiglio di Istituto che può delegare a ciò il Dirigente Scolastico. In casi particolari il Dirigente Scolastico può consultare il Consiglio di Classe interessato all'attività proposta.

3. Materiale pubblicitario

La distribuzione di materiale pubblicitario o informativo da parte di associazioni culturali, sportive e religiose è disciplinata dall' art 6 del Regolamento interno.

4. Affissione di manifesti e locandine

All'interno della scuola è riservato un apposito spazio per l'affissione di manifesti e locandine inerenti ad iniziative potenzialmente interessanti per alunni, insegnanti e genitori. La valutazione per la concessione di affiggere questo materiale è rimessa al dirigente scolastico.

5. Riscaldamento degli edifici

In caso di mancato o difettoso funzionamento dell'impianto di riscaldamento, l'organo competente ad emanare un eventuale provvedimento di chiusura della scuola è il Sindaco, mentre al dirigente scolastico compete l'assunzione di provvedimenti d'emergenza e di quelli richiesti per garantire la sicurezza della scuola. Se la temperatura delle aule è inferiore a 18°C, i collaboratori avisano il Comune ed il dirigente scolastico. Gli insegnanti adottano iniziative per rendere sopportabile il disagio, ad esempio radunando gli alunni nel locale più caldo o in altro edificio pubblico agibile o modificando la programmazione delle attività scolastiche. Se, entro il

termine delle lezioni, il riscaldamento non entra in funzione ed in mancanza di assicurazioni che all'indomani sarà garantita la normale erogazione del calore, l'Istituto invia un avviso scritto alle famiglie tramite gli alunni. Analoga procedura va adottata per altre situazioni d'emergenza.

Art. 5

Condizioni ambientali della scuola

1. Qualità e sicurezza

La scuola fa proprio il principio secondo cui le condizioni ambientali in cui essa opera sono un fattore influente sugli esiti educativi. Pertanto tutto il personale si impegna a garantire adeguate condizioni d'igiene, accoglienza e sicurezza dei locali e dei servizi.

2. Sicurezza e prevenzione

La scuola si impegna a sensibilizzare le Istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna, nell'ambito delle pertinenze scolastiche.

Sulla base delle indicazioni provenienti da esperti allo scopo individuati, la scuola costruisce una mappa dei fattori di rischio per quanto attiene alle attività che in essa sono svolte e per ognuno di essi il dirigente scolastico fornisce disposizioni specifiche mediante ordini di servizio.

3. Piano di evacuazione dell'edificio

La scuola si impegna ad inserire nella programmazione ordinaria di inizio anno le attività didattiche finalizzate ad incrementare la sicurezza negli ambienti della scuola, da svolgersi anche con la collaborazione dei vigili del fuoco e relative sia ad esercitazioni pratiche, per casi di emergenza, sia all'approfondimento teorico dei fattori di rischio per gli alunni.

Art. 6

Servizi amministrativi

1. Indicatori di qualità

L'art. 22 del regolamento interno definisce i fattori di qualità dei servizi amministrativi.

2. Orari degli uffici

Gli uffici di segreteria e gli sportelli amministrativi presso la scuola secondaria di Predazzo e Tesero garantiscono un orario di apertura al pubblico, in orario antimeridiano e pomeridiano, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. **L'orario di apertura al pubblico della segreteria generale presso la scuola primaria di Predazzo, del presidio organizzativo presso la scuola secondaria di Tesero e per le altre sedi, strutturato in modo funzionale all'utenza, viene definito...? (DL)** Durante il periodo scolastico, gli uffici di segreteria rimangono aperti al pubblico secondo gli orari previsti all'inizio di ogni anno e sono puntualmente comunicati all'utenza anche attraverso il sito dell'Istituzione.

3. Ricevimento del Dirigente

Il dirigente riceve il pubblico su appuntamento.

4. Informazione e riconoscimento degli addetti, albi accessori

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico e si impegna, attraverso iniziative del dirigente scolastico, ad adempiere alle norme prescritte per quanto riguarda gli organigrammi degli uffici, gli organi collegiali, gli albi e la pubblicizzazione degli orari, nonché le disposizioni sul diritto di accesso alle informazioni, sulla riservatezza e sul cartellino di riconoscimento. Oltre all'albo dell'Istituto comprensivo, sono a disposizione spazi espositivi per le varie componenti scolastiche.

Art. 7

Procedure per quesiti, istanze, reclami

Tutti gli operatori si impegnano ad assumere un atteggiamento di apertura e disponibilità in merito ai problemi che possono emergere in ambito scolastico. Ai quesiti, alle istanze o ai reclami scritti, cartacei o trasmessi con e-mail contenenti generalità, indirizzo e reperibilità del proponente sarà data risposta entro dieci giorni. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente scolastico al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Art. 8

Standard delle procedure

Qualsiasi certificato o documento è rilasciato entro due giorni dalla data della richiesta. I certificati di studio o altri documenti che richiedono particolari ricerche sono rilasciati entro tre giorni dalla richiesta. Le pratiche per le iscrizioni e i trasferimenti degli alunni sono evase in giornata.

Art. 9

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, il nucleo interno di valutazione effettuerà rilevazioni mediante questionari o altri strumenti d'indagine opportunamente tarati, rivolti a tutte le componenti scolastiche, elaborando anche delle comparazioni sulle dinamiche nel corso degli anni.

Art. 10

Approvazione della carta dei servizi e pubblicità dell'atto

Come previsto dallo statuto dell'Istituzione (art. 20), la carta dei servizi è predisposta dal consiglio dell'Istituzione che, in un'ottica di collaborazione e condivisione, acquisisce il parere della consulta dei genitori, del collegio dei docenti e del personale amministrativo, tecnico, ausiliario e assistente educatore riunito in assemblea convocata dal dirigente.

La carta dei servizi è resa pubblica mediante affissione all'albo dell'Istituzione e la pubblicazione sul suo sito web.