

MAGGIO
2012

La Carta dei Servizi fissa alcuni principi, che rappresentano i punti fondamentali ai quali si ispira l'organizzazione dell'Istituto Comprensivo 'Riva 1', tradotti in impegni operativi all'interno della scuola, al fine di assicurare correttezza ed omogeneità nei servizi e nell'impostazione di tutti i plessi dell'Istituto

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi si applicano fino a quando non interverranno, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. Quanto non espressamente previsto nella presente Carta è già regolamentato da disposizioni ministeriali o provinciali varie e quindi altrimenti esplicitato.

La Carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo 'Riva 1' ha come fonti di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana; il D.P.C.M. 07.06.1995, in attuazione dell'art. 2 Qualità dei servizi pubblici, comma 1, del D.L. 12 maggio 1995, n. 163; la direttiva 21 luglio 1995, n. 254; l'art. 21 della Legge 15 marzo 1997, n. 59; l'art. 2 dello Statuto Speciale di Autonomia per il Trentino - Alto Adige; l'art. 3 dell'allegato alla deliberazione della Giunta provinciale 14 ottobre 1999 n. 6929 Regolamento concernente "Norme per l'Autonomia delle Istituzioni scolastiche"; la Legge provinciale 7 agosto 2006, n. 5 e l'art. 17 dello Statuto dell'Istituto Comprensivo di scuola primaria e secondaria di primo grado Riva 1.

La presente carta dei servizi, approvata dal Consiglio dell'Istituzione con delibera n° 5/2012, annulla e sostituisce ad ogni effetto quella precedentemente in vigore.

Istituto Comprensivo

riva1
C
dei
S
arta
servizi

A. PRINCIPI FONDAMENTALI

Sono i principi che alimentano l'organizzazione di questo Istituto. Il Progetto d'Istituto li garantisce nelle finalità educative, il Regolamento li governa.

A.1 - Uguaglianza e imparzialità

- ▶ Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, provenienza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e ragioni socio-economiche.
- ▶ I soggetti che operano nella scuola agiscono secondo criteri di obiettività ed equità, tenendo peraltro conto della necessità di individualizzare al massimo l'attività pedagogico-didattica.
- ▶ La pari opportunità formativa viene garantita attraverso forme specifiche di sostegno pedagogico, psicologico o finanziario ad alunni in difficoltà.

A.2 - Accoglienza e integrazione

- ▶ L'Istituto si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti e azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori.
- ▶ E' costante l'attenzione dell'Istituto a creare un ambiente che favorisca il ben-essere e l'integrazione. Particolare riguardo viene prestato alle classi iniziali e agli alunni con situazioni di disagio e di svantaggio.
- ▶ L'Istituto favorisce l'inserimento degli alunni stranieri, ferme restando le responsabilità dell'amministrazione centrale e periferica e degli enti locali a fornire le risorse umane e finanziarie di loro competenza.
- ▶ L'integrazione degli alunni con bisogni educativi speciali è garantita da adeguati supporti di competenze specialistiche di operatori sanitari, assistenziali e scolastici.
- ▶ L'Istituto supporta attività formative rivolte agli adulti al fine di favorire nuove opportunità culturali e di apprendimento in una logica di educazione permanente.

A.3 - Obbligo formativo, frequenza e diritto di scelta

- ▶ L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutti gli operatori scolastici.
- ▶ Nel rispetto dell'obbligo formativo l'utente ha la facoltà di scegliere fra le diverse istituzioni che erogano il servizio scolastico e fra i modelli scolastici proposti dall'Istituto, compatibilmente con le risorse umane e finanziarie e la capacità delle strutture.
- ▶ In caso di eccedenza delle richieste si applica il criterio della territorialità.
- ▶ L'iscrizione in un plesso diverso da quello di pertinenza territoriale comporta per la famiglia l'assunzione dell'impegno del trasporto.
- ▶ La famiglia ha diritto di scelta relativamente all'opzione di anticipo dell'obbligo scolastico secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge.
- ▶ I genitori hanno facoltà di esprimere per i propri figli annualmente l'adesione totale o parziale o la non adesione al piano di attività facoltative proposto dall'Istituto.
- ▶ I genitori possono scegliere per i propri figli di non avvalersi dell'insegnamento della Religione cattolica; per chi non si avvale di tale insegnamento sono previste scelte alternative secondo la normativa vigente.

A.4 - Partecipazione, efficienza e trasparenza

- ▶ L'Istituto nelle sue componenti, Dirigente, docenti, genitori, alunni e personale non docente, è protagonista e responsabile dell'attuazione della Carta dei servizi attraverso una gestione partecipata della scuola, la presenza negli organi collegiali previsti dalla normativa in atto e con altre iniziative promosse dalle singole componenti, in ordine alle specifiche competenze e alle disposizioni vigenti.

- ▶ Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, l'Istituto si impegna a semplificare le procedure e a dare un'informazione tempestiva e completa.
- ▶ L'Istituto si impegna a promuovere le attività extra-scolastiche che rientrano nelle finalità dell'Istituto come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente.
- ▶ L'attività scolastica e l'orario di servizio di tutte le componenti sono improntati a criteri di efficienza, di efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.
- ▶ I documenti scolastici sono disponibili per la visione, su richiesta degli interessati oppure attraverso la pubblicazione all'Albo. Il Progetto d'Istituto, la Carta dei servizi, il Regolamento interno, le determinazioni del Dirigente e le delibere degli OO.CC. sono pubblicate anche sul sito web dell'Istituto.

A.5 - Libertà di insegnamento, aggiornamento e formazione

- ▶ La libertà di insegnamento, garantita dalla normativa contrattuale e dalle leggi nazionali e provinciali, esercitata nel quadro delle decisioni collegiali assunte e in funzione del diritto di apprendimento dell'alunno, è principio base della filosofia del Progetto d'Istituto.
- ▶ La scelta dei libri di testo viene effettuata nel rispetto del principio della libertà di insegnamento, riconosciuto ai docenti, e dei vincoli dettati dalla normativa e dalla disponibilità economica.
- ▶ L'aggiornamento e la formazione, in conformità a quanto stabilito dai rispettivi contratti di lavoro, costituiscono un impegno per tutto il personale.
- ▶ L'Istituto promuove e organizza l'aggiornamento del personale, attraverso proposte interne, o favorendo e assicurando la partecipazione alle offerte di altri enti riconosciuti e autorizzati.

B. AZIONI NELL'AREA DIDATTICA

L'Istituto è responsabile della qualità del servizio, offerto compatibilmente e proporzionalmente alla quantità e qualità delle risorse umane e professionali, dei mezzi e dei materiali a disposizione, alla collaborazione delle famiglie e all'impegno delle istituzioni.

B.1 - Regolarità del servizio

- ▶ La regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, per quanto di competenza di questo Istituto, sono assicurate da una corretta utilizzazione del personale assegnato e, in caso di assenza o di impedimento, dalla sua sostituzione nel rispetto delle norme che regolano la materia.
- ▶ In caso di funzionamento irregolare, di interruzione o sospensione del servizio per motivi imprevisti, l'Istituto adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- ▶ In caso di sciopero l'Istituto fornisce alle famiglie un'informazione preventiva.

B.2 - Fattori di qualità nella prassi didattica

- ▶ L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità nella prassi didattica e si impegna a promuoverli e sostenerli:
 - Elaborazione di una chiara programmazione degli obiettivi e delle attività a diversi livelli
 - Definizione di una precisa misurazione e valutazione dei risultati in funzione formativa e autovalutativa
 - Confronto metodologico tra i docenti, finalizzato alla condivisione delle 'buone pratiche'
 - Adeguamento delle strutture, dei sussidi didattici, delle attrezzature e delle moderne tecnologie alle esigenze operative dell'Istituto

- Convergenza didattico-educativa nei Consigli di Classe e nelle articolazioni del Collegio dei Docenti
- Continuità educativa tra i diversi gradi dell'Istruzione (Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria, Scuola Secondaria di primo grado, Scuola Secondaria di secondo grado)
- Ottimizzazione di tutte le risorse per l'integrazione degli alunni con bisogni educativi speciali, degli alunni stranieri e di tutti gli alunni in difficoltà o in situazioni di disagio
- Qualità dei rapporti scolastici (personale scolastico - alunni - genitori) che devono essere improntati al reciproco rispetto delle persone e dei ruoli
- Interazioni costruttive con gli altri soggetti formativi del territorio.

B.3 - Documentazione progettuale

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

Progetto d'Istituto

Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Si integra in modo coerente con il Regolamento interno. Il Progetto d'Istituto viene aggiornato ogni cinque anni e reso pubblico mediante affissione all'albo e inserimento sul sito web della scuola. Copie del Progetto d'Istituto sono disponibili in sala insegnanti per i docenti, in segreteria e presso le diverse sedi scolastiche dell'Istituto per gli utenti.

Piano dell'Offerta Formativa

È il documento di riferimento per l'azione educativa dell'Istituto in relazione al contesto in cui esso opera. Correlato alle finalità delineate nel Progetto d'Istituto, definisce il piano annuale dell'offerta formativa precisando le scelte organizzative e didattico-formative di ogni singolo plesso.

Programmazione didattica

Costituisce propriamente il curriculum esplicito ed è riferita ad ogni disciplina ed a ogni classe. Nella programmazione didattica i docenti esplicitano il percorso formativo, le strategie e gli strumenti di verifica. Elaborata nel rispetto dei principi, delle norme vigenti e secondo le direttive approvate dal Collegio dei Docenti, è presentata ai genitori nelle assemblee di classe entro il 31 ottobre di ogni anno. Copia della programmazione è depositata in segreteria per la consultazione. La duplicazione è possibile per l'utenza ai sensi del Regolamento interno.

Programmazione per alunni con bisogni educativi speciali

Gli insegnanti di sostegno, gli assistenti educatori, i genitori ed i docenti nelle cui classi sono inseriti alunni, ai sensi della L. 104/92 e del Regolamento provinciale, partecipano agli incontri istituzionali con gli specialisti socio-sanitari per l'elaborazione, la stesura e l'aggiornamento del profilo dinamico funzionale (PDF) e del Piano Educativo Individualizzato (PEI) o del Piano Educativo Personalizzato (PEP). Il Piano deve essere verificato in appositi incontri di équipe verbalizzati e aggiornato periodicamente.

Programmazione per alunni stranieri

I docenti, nelle cui classi sono inseriti alunni stranieri di prima alfabetizzazione, anche in collaborazione con figure di riferimento, quali referenti dei laboratori di Italiano L 2, facilitatori linguistici o mediatori culturali, ai sensi del Regolamento provinciale predispongono gli interventi inclusivi, mirati a favorire l'integrazione degli alunni neo-arrivati, ed elaborano un Piano Didattico Personalizzato (PDP) che deve essere periodicamente verificato e aggiornato in appositi incontri di programmazione.

B.4 - Rapporti scuola - famiglia

- ▶ L'Istituto si impegna a rendere quanto più possibile chiaro il proprio operato con la finalità di realizzare il massimo livello di conoscenza, di condivisione e di effettivo coinvolgimento delle famiglie.
- ▶ Per il passaggio delle informazioni tra scuola e famiglia si utilizzano le seguenti modalità:

- Assemblee dei genitori
- Colloqui individuali insegnanti - famiglie
- Partecipazione dei rappresentanti dei genitori agli Organi Collegiali
- Partecipazione dei genitori alla Consulta dei Genitori
- Annotazioni sul libretto personale dell'alunno e/o sul diario (o altro idoneo strumento)
- Comunicazioni diffuse tramite copie fotostatiche
- Affissioni all'albo
- Sito Internet.

C. AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI, AUSILIARI E TECNICI

Gli uffici di segreteria si attengono a criteri di funzionalità del lavoro amministrativo rispetto agli obiettivi educativi e didattici, proposti e deliberati dagli Organi Collegiali, e di correttezza delle procedure regolamentari in tutti i settori di sua competenza.

C.1 - Fattori di qualità dei servizi amministrativi

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi e si impegna a garantirne l'osservanza e il rispetto:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione
- brevi tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico

C.2 - Organizzazione del personale amministrativo e ausiliario

- ▶ Al fine di rendere l'attività lavorativa del personale più efficace e produttiva e quanto più possibile rispondente agli obiettivi prefigurati nel Progetto d'Istituto, l'organizzazione del personale amministrativo e ausiliario tiene presente i seguenti tre punti:
 - normativa in materia di orario di servizio
 - contesto in cui si opera - tipo e dimensioni dell'Istituto
 - decisioni degli Organi Collegiali.

All'inizio di ogni anno scolastico è convocata l'assemblea del personale amministrativo e ausiliario per illustrare le esigenze di funzionamento dell'Istituto e acquisire le proposte del personale su tutte le questioni inerenti l'organizzazione del servizio. Avute presenti le delibere degli Organi Collegiali, le direttive del Dirigente dell'Istituzione e quanto emerso dall'assemblea, il Responsabile Amministrativo procede alla predisposizione dell'organigramma annuale relativo all'organizzazione dei servizi tecnici, amministrativi e ausiliari per lo svolgimento delle varie attività, in modo da rispettare tanto i criteri di uguaglianza e trasparenza, quanto l'obbligo di informazione.

- ▶ Compatibilmente con le esigenze di servizio, durante la sospensione dell'attività didattica, il personale potrà effettuare l'orario di servizio solo al mattino (07.30 - 13.30) ed eventualmente, in giorni da stabilire, può essere disposta la chiusura completa degli uffici.

C.3 - Rapporti col pubblico

- ▶ Gli uffici, compatibilmente con la dotazione organica, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Visti gli eventuali criteri stabiliti dal Consiglio dell'Istituzione, il Dirigente scolastico determina in merito.

Orario d'ufficio:

mattino: dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30

pomeriggio: dal lunedì al giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Orario di apertura al pubblico:

mattino: dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 9.30 - dalle 11.00 alle 13.00

pomeriggio: dal lunedì al giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30

Nel caso di particolari esigenze degli utenti (es. iscrizioni degli alunni), gli uffici effettuano un orario potenziato. In caso di urgenza gli utenti trovano sempre disponibilità da parte degli addetti al servizio nell'ambito del normale orario d'ufficio.

- ▶ Il Dirigente riceve docenti, studenti, personale ATA, genitori e pubblico anche su appuntamento telefonico.
- ▶ Il contatto telefonico con il Dirigente o con gli Uffici di Segreteria è assicurato all'utente in modo tempestivo con un servizio di centralino. Chi risponde indica il suo nome e la sua qualifica e comunica eventualmente notizie sull'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- ▶ Presso l'ingresso delle scuole e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

C.4 - Standard delle procedure

▶ Iscrizioni

Le iscrizioni a tutte le scuole dell'Istituto Comprensivo Riva 1 si effettuano presso la segreteria dell'Istituto. Per le iscrizioni alle classi iniziali la distribuzione dei moduli è effettuata tramite la segreteria, tramite le scuole primarie del bacino d'utenza e in collaborazione con il servizio delle scuole dell'Infanzia. La segreteria raccoglie le domande nei termini stabiliti dalla delibera della Giunta Provinciale relativa alle iscrizioni. Viene data diffusione delle date precise tramite avvisi posti nei singoli plessi scolastici, tramite la stampa locale e con comunicazioni presso le scuole dell'Infanzia del territorio di competenza. L'iscrizione alla sezione a caratterizzazione musicale può essere confermata solo dopo il superamento di un esame attitudinale; pertanto è necessario presentare domanda di iscrizione anche alla scuola secondaria di primo grado di appartenenza territoriale. La domanda per sostenere l'esame di ammissione va presentata al Conservatorio entro i termini fissati annualmente dallo stesso. Le iscrizioni alle classi successive per gli alunni interni avvengono in via automatica. Le iscrizioni degli alunni esterni (provenienti da altra scuola) si effettuano presso la segreteria dell'Istituto.

▶ Rilascio di documenti

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente o dai docenti delegati entro 7 giorni dal termine delle operazioni di scrutinio. La scheda di valutazione finale ai fini dell'iscrizione alle scuole superiori è consegnata agli studenti a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. La certificazione per l'utenza scolastica viene rilasciata nell'orario di ricevimento del pubblico, in particolare entro il massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi. I certificati, per i quali occorre un adeguato tempo di consultazione degli atti anche pregressi per la predisposizione della relativa documentazione, richiedono tempi di consegna più lunghi che verranno comunicati agli utenti al momento della richiesta.

C.5 - Informazione

- ▶ L'Istituto garantisce la pubblicazione degli atti amministrativi mediante affissione all'albo nonché il loro accesso secondo la normativa vigente in materia, fatte salve eventuali esigenze di riservatezza.
- ▶ L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:
 - tabella dell'orario dei dipendenti
 - organigramma degli uffici (dirigenza e servizi)
 - organigramma degli organi collegiali
 - organico del personale docente e A.T.A.
 - albi d'istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori.

- ▶ L'Istituto dispone anche di uno spazio informativo/divulgativo sul web.
- ▶ Tutti gli operatori scolastici rispettano le disposizioni sul diritto di accesso alle informazioni e sulla privacy.

D. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

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

D.1 - Ambiente pulito, accogliente, sicuro

- ▶ Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.
- ▶ Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei locali e dei servizi.
- ▶ L'Istituto si adopera per superare nella struttura scolastica le barriere architettoniche in stretta collaborazione con l'Ente Locale, proprietario degli edifici scolastici.

D.2 - Prevenzione dei rischi

- ▶ L'Istituto si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni degli utenti, al fine di garantire agli alunni la massima sicurezza interna attraverso un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio e agli impianti.
- ▶ Come da disposizione di legge, ogni scuola dell'Istituto è dotata di un piano di evacuazione che viene aggiornato annualmente. Periodicamente vengono effettuate prove di evacuazione degli edifici.
- ▶ Il personale scolastico si impegna, anche in collaborazione con i Vigili del Fuoco, in approfondimenti teorico-pratici per la gestione delle emergenze e nella diffusione dell'informazione agli alunni.

E. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto è attento alla qualità del servizio erogato ed aperto ad un confronto costruttivo fra le varie componenti e con l'utenza.

E.1 - Procedura dei reclami

- ▶ I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, via e-mail, 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.
- ▶ Dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, il Dirigente 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 di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- ▶ Annualmente, il Dirigente formula per il Consiglio dell'Istituzione una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.
- ▶ Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio dell'Istituzione sull'anno scolastico.

E.2 - Valutazione del servizio

- ▶ Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene periodicamente effettuata una rilevazione mediante gli strumenti ritenuti più opportuni.