



# ISTITUTO COMPRENSIVO GIUDICARIE ESTERIORI

Via S. Giovanni Bosco, 14 38077 Ponte Arche (TN)  
tel.0465/701472 fax 0465/702452 - Cod. Fisc. 95013010228

segr.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it  
[www.giudicariescuola.it](http://www.giudicariescuola.it)



## Carta dei Servizi dell'IC Giudicarie Esteriori

La Carta dei Servizi vuole illustrare, semplificare e agevolare l'accesso alle strutture in un'ottica di efficienza, semplificazione e trasparenza. Si ispira in primo luogo, agli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana che sanciscono il principio di pari dignità di tutti i cittadini, il ruolo fondamentale delle famiglie nell'educare i figli, oltre che i principi di libertà d'insegnamento, il diritto-dovere di tutti all'istruzione e il diritto dei capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, di raggiungere i gradi più alti degli studi. Si ispira inoltre ai principi costituzionali e legislativi relativi alla pubblica amministrazione che impongono il rispetto del "buon andamento" e dell'imparzialità. Essi si sostanziano in azioni il più possibile efficaci ed efficienti nel rispetto delle norme di legge ed in applicazione dell'Autonomia riconosciuta alle istituzioni scolastiche. Questo documento fa inoltre riferimento alle finalità e ai principi previsti dalla Legge Provinciale 7 agosto 2006, n. 5 "Sistema educativo di istruzione e formazione del Trentino", ai relativi regolamenti ed attua il disposto dell'art. 19 dello Statuto dell'Istituto.

## ORARI SCOLASTICI

### SCUOLA PRIMARIA

	CAMPO	FAVÈ	RANGO	SAN LORENZO	STENICO
<b>LUNEDÌ</b>	8.30 – 16.30	8.15 – 16.15	8.00 – 16.00	8.05 – 16.05	8.10 – 16.10
<b>MARTEDÌ</b>	8.30 – 12.40	8.15 – 12.45	8.00 – 12.30	8.05 – 12.35	8.10 – 12.40
<b>MERCOLEDÌ</b>	8.30 – 16.40	8.15 – 16.15	8.00 – 16.00	8.05 – 16.05	8.10 – 16.10
<b>GIOVEDÌ</b>	8.30 – 16.30	8.15 – 16.15	8.00 – 16.00	8.05 – 16.05	8.10 – 16.10
<b>VENERDÌ</b>	8.30 – 16.40	8.15 – 16.15	8.00 – 16.00	8.05 – 16.05	8.10 – 16.10
<b>Durata intervallo della mattina</b>	dalle 11.00 alle 11.20	dalle 10.45 alle 11.05	dalle 10.30 alle 10.50	dalle 10.35 alle 10.55	dalle 10.40 alle 11.00
<b>Durata mensa + intervallo dopo mensa</b>	dalle 13.00 alle 14.30	dalle 12.45 alle 14.15	dalle 12.30 alle 14.00	dalle 12.35 alle 14.05	dalle 12.40 alle 14.10

## SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
I	7.40 – 8.30	7.40 – 8.30	7.40 – 8.30	7.40 – 8.30	7.40 – 8.30
II	8.30 – 9.20	8.30 – 9.20	8.30 – 9.20	8.30 – 9.20	8.30 – 9.20
III	9.20 – 10.10	9.20 – 10.10	9.20 – 10.10	9.20 – 10.10	9.20 – 10.10
	<b>INTERVALLO</b>	<b>INTERVALLO</b>	<b>INTERVALLO</b>	<b>INTERVALLO</b>	<b>INTERVALLO</b>
IV	10.30 – 11.20	10.30 – 11.20	10.30 – 11.20	10.30 – 11.20	10.30 – 11.20
V	11.20 – 12.10	11.20 – 12.10	11.20 – 12.10	11.20 – 12.10	11.20 – 12.10
VI	12.10 – 13.00 lezione corsi A/C MENSA E INTERVALLO corsi B/D/E	12.10 – 13.00	12.10 – 13.00 lezione corsi B/D/E MENSA E INTERVALLO corsi A/C	12.10 – 13.00	12.10 – 13.00 lezione corsi B/D/E MENSA E INTERVALLO corsi A/C
	13.00 – 13.50 MENSA E INTERVALLO corsi A/C LEZIONE CORSI B/D/E		13.00 – 13.50 MENSA E INTERVALLO corsi B/D/E LEZIONE CORSI A/C		13.00 – 13.50 MENSA E INTERVALLO corsi B/D/E LEZIONE CORSI A/C
VII	Opzionale corsi A/C 13.50 – 14.40		Opzionale corsi B/D/E 13.50 – 14.40		CURRICOLARE 13.50 – 14.40
	Curricolare corsi B/D/E 13.50 – 14.40		Curricolare corsi A/C 13.50 – 14.40		
VIII	Opzionale corsi A/C 14.40 – 15.30		Opzionale corsi B/D/E 14.40 – 15.30		CURRICOLARE 14.40 – 15.30
	Curricolare corsi B/D/E 14.40 – 15.30		Curricolare corsi A/C 14.40 – 15.30		

## **ORARI DI SEGRETERIA**

### **Utenti e altri visitatori:**

Dal lunedì al venerdì 11,00 - 13,30

Martedì, giovedì e venerdì 14,00 - 17,30

### **Docenti e Alunni**

Tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 17.30

## **SPAZI PER LA COMUNICAZIONE**

Sono predisposti gli albi di istituto, principalmente on-line.

Sono disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti ( SSPG)
- bacheca dei genitori online.

## **COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA**

### **AREA DIDATTICO-EDUCATIVA**

### **MODALITA'**

Udienze generali	Le udienze generali vengono tenute due volte l'anno, sia per la scuola primaria che per la SSPG.
Udienze settimanali dei docenti	Le udienze settimanali dei docenti sono previste solo per la SSPG e in base ad un calendario di prenotazione on-line i genitori possono accedere alla prenotazione delle stesse attraverso una procedura telematica della segreteria.
Colloqui con il Dirigente Scolastico	La Dirigente Scolastica riceve tutti i giorni previo appuntamento.
Incontri con i Docenti	Gli incontri con i docenti vengono richiesti tramite il libretto scolastico.
Eventuali comunicazioni sul profitto (in caso di carenze o insufficienze sia nella scheda di valutazione del I quadrimestre che in quella finale)	Queste comunicazioni avvengono tramite lettera a firma del Dirigente Scolastico e del Coordinatore di classe.
Eventuali comunicazioni in caso di numerose assenze	Queste comunicazioni avvengono tramite lettera a firma del Dirigente Scolastico. Le assenze degli alunni della SSPG sono visibili tramite registro elettronico.
Eventuali comunicazioni di particolare rilievo sul profitto e sul comportamento	Queste comunicazioni avvengono tramite lettera a firma del Dirigente Scolastico e del Coordinatore di classe. Le valutazioni relative a verifiche scritte e orali sono visibili per i genitori degli alunni della SSPG tramite registro elettronico.
Supporto psicologico	L'Istituto si avvale della consulenza psicologica come opportunità per alunni,

	genitori e docenti qualora si presentino delle situazioni che ne richiedano l'intervento. La psicologa è contattabile direttamente o tramite la segreteria Alunni al seguente indirizzo e- mail : <a href="mailto:lauramocini@libero.it">lauramocini@libero.it</a> .
Richiesta di assemblea di classe degli studenti	Nella SSPG sono previste assemblee di classe in preparazione e/o successivamente alle iniziative promosse dalla Consulta degli Studenti.

**AREA AMMIN.VA SEGRETERIA  
DIDATTICA**

**MODALITA'**

Domanda di ritiro e/o trasferimento dalla scuola, certificati di iscrizione e frequenza, rilascio diplomi, richiesta copia elaborati	I genitori possono richiedere gli atti direttamente sia recandosi presso l'ufficio di segreteria sia online, facendo uso della modulistica scaricabile dal sito (è disponibile anche in cartaceo nei plessi e/o presso la Segreteria).
Consegna e restituzione delle verifiche e dei compiti in classe (SSPG)	I Docenti consegnano gli elaborati corretti entro 15 giorni dallo svolgimento e comunque in tempi congrui per consentire un tempestivo recupero delle eventuali lacune. Gli elaborati vengono inviati in visione ai genitori che devono controfirmarli e fare in modo che vengano restituiti agli insegnanti entro i termini dagli stessi indicati.
Mancata restituzione delle verifiche da parte degli alunni	In caso di mancata restituzione e smarrimento delle verifiche e dei compiti in classe, ai genitori verrà richiesta l'assunzione di responsabilità attraverso la compilazione di apposito modulo disponibile online nella cartella MODULISTICA della sezione GENITORI.
Richiesta di esonero dalle lezioni di educazione fisica	È possibile richiedere l'esonero dalle lezioni di educazione fisica presentando idoneo certificato medico da allegare al modulo di richiesta.
Rilascio del permesso permanente di uscita e di entrata per motivi eccezionali e documentati	Previa richiesta del genitore, tramite modulistica fornita dall'ufficio di segreteria, sarà rilasciato il documento in oggetto.
Duplicati libretti assenze	Il libretto delle assenze, qualora smarrito o deteriorato, potrà essere nuovamente fornito su richiesta del genitore, tramite modulo fornito dall'ufficio al costo di euro 3.
Libri di testo: predisposizione, raccolta della documentazione relativa all'adozione	I libri di testo per la SP vengono annualmente adottati rispettivamente dai docenti di classe quinta per la classe prima e dai docenti della classe terza per la classe quarta. Le adozioni per le altre classi vengono semplicemente confermate. Tale procedura prevede l'approvazione in sede di

	<p>Consiglio di Classe del mese di maggio.</p> <p>Le adozioni prevedono la stesura, da parte del docente coinvolto nella scelta, di una relazione. Le adozioni vengono approvate successivamente dal Collegio Docenti. I testi non hanno alcun costo per le famiglie e rimangono di loro proprietà.</p> <p>I libri vengono dati agli alunni della SSPG in comodato d'uso. Può essere consigliato l'acquisto di libri e/o eserciziari per determinate discipline (grammatica italiana, lingue straniere, ecc.)</p>
Indicazioni per il comodato dei libri di testo e relativa gestione	<p>Gli alunni della SSPG usufruiscono dei libri in comodato d'uso la cui gestione è regolamentata con comunicazione scritta dell'ufficio di segreteria e sottolinea la presa in carico del genitore che si assume la responsabilità di restituire i volumi in buono stato; in caso di usura degli stessi la famiglia dovrà provvedere a risarcire il costo.</p>

### PROCEDURE PER LA RICHIESTA DI COLLOQUIO

Area interessata	Tipo di procedura	Figura responsabile	Modalità
Area didattica/ educativa/ relazionale	Richiesta di colloquio	a. Genitori b. Docenti/coordinatore di classe	<p>a. comunicazione scritta e firmata tramite libretto o diario personale dell'alunno/a – risposta dei docenti entro 4 giorni dalla richiesta</p> <p>b. comunicazione scritta e firmata tramite libretto o diario personale dell'alunno/a o con comunicazione ufficiale sottoscritta anche dalla DS, nelle situazioni che richiedono maggiore attenzione – in questo caso il recapito avverrà tramite mail dell'Ufficio.</p>
Area organizzativa del servizio scolastico	Richiesta di colloquio	Dirigente Scolastico	<p>- GENITORI: Richiesta telefonica all'Ufficio Alunni o via mail all'indirizzo <a href="mailto:segr.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it">segr.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it</a> oppure, in caso di necessità, direttamente al <a href="mailto:dir.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it">dir.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it</a> con sintetica indicazione dell'oggetto del colloquio ed evitando di fornire dettagli riservati all'operatore - Risposta entro 7 giorni</p> <p>- PERSONALE DELLA SCUOLA: richiesta di colloquio senza preavviso salvo particolari esigenze, nel qual caso è opportuno fissare un appuntamento secondo le modalità indicate precedentemente.</p>

			- ALTRI UTENTI: Richiesta telefonica all'Ufficio Alunni o via mail all'indirizzo <a href="mailto:segr.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it">segr.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it</a> oppure, in caso di necessità, direttamente al <a href="mailto:dir.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it">dir.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it</a> con sintetica indicazione dell'oggetto del colloquio ed evitando di fornire dettagli riservati all'operatore - Risposta entro 7 giorni
Area amministrativa e della gestione finanziaria	Richiesta di colloquio	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dirigente Scolastico</li> <li>b. Funzionario amministrativo</li> <li>c. Presidente del Consiglio dell'Istituzione</li> <li>d. Presidente della Consulta dei Genitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Richiesta telefonica all'Ufficio Alunni o via mail all'indirizzo <a href="mailto:segr.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it">segr.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it</a> oppure, in caso di necessità, direttamente al <a href="mailto:dir.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it">dir.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it</a></li> <li>b. Richiesta telefonica all'Ufficio Alunni o via mail all'indirizzo <a href="mailto:segr.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it">segr.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it</a> oppure, in caso di necessità, direttamente a <a href="mailto:luisa.baldracchi@giudicariescuola.it">luisa.baldracchi@giudicariescuola.it</a></li> <li>c. Contatto via mail all'indirizzo <a href="mailto:o.riccadonna@alice.it">o.riccadonna@alice.it</a></li> <li>d. Contatto via mail all'indirizzo <a href="mailto:flavio.appoloni@apss.tn.it">flavio.appoloni@apss.tn.it</a></li> </ul>

**OPERAZIONI VIA INTERNET DAL SITO : [www.giudicariescuola.it](http://www.giudicariescuola.it)\***

Consultazione e informazione	E' possibile consultare comunicazioni di carattere generale attraverso il sito web istituzionale.
Comunicazioni /modulistica	E' possibile scaricare la modulistica dal sito web secondo percorsi differenziati per famiglie e docenti. I docenti accedono all'Area riservata del sito dell'I.C. tramite nome utente e password. I genitori accedono al sito tramite l'indirizzo sopra riportato, quindi tramite la sezione GENITORI e selezionano la voce MODULISTICA.
Comunicazioni per Docenti e Genitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilità di consultare avvisi e comunicazioni riservati relativi ai vari ambiti utilizzando la password per l'accesso all'area riservata docenti del sito web.</li> <li>- Trasmissione di tutte le comunicazioni provenienti dalla dirigenza attraverso l'e-mail personale, sia per i docenti che per i genitori</li> </ul>
Docenti / Calendario udienze individuali	- Specifica comunicazione
Docenti / Prenotazione udienze	I genitori degli alunni della SSPG prenotano

	le udienze individuali online tramite registro elettronico. I genitori degli alunni della SP possono richiedere incontri con gli insegnanti tramite il libretto personale.
Giustificazione assenze on-line e registro elettronico	Secondo le indicazioni che verranno fornite all'inizio dell'anno scolastico sarà possibile conoscere assenze e uscite anticipate dello studente tramite password riservata.

### **PROCEDURA PER I RECLAMI**

<p>I reclami o i suggerimenti che provengono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dal personale della scuola devono essere tempestivamente segnalati ai docenti coordinatori di plesso, secondo l'organigramma reso noto all'inizio dell'anno scolastico, agli Uffici di segreteria o al Tecnico di Laboratorio Informatica, in base alla competenza.</li> <li>- dagli utenti devono essere presentati in forma scritta. Non verranno presi in considerazione i reclami anonimi.</li> </ul> <p>Esaminate le segnalazioni di reclamo e/o disservizio, verrà fornita una risposta scritta entro un mese, indicando o attuando eventuali azioni correttive o specifiche integrazioni.</p> <p>Per quanto non espressamente dichiarato, si fa riferimento agli altri documenti ufficiali della scuola (Progetto d'Istituto e Regolamento Interno).</p>
--

**Il presente documento è stato approvato dal Consiglio dell'Istituzione con delibera n. 15 del 27 giugno 2016.**

Il Presidente del Consiglio dell'Istituzione

f.to Onorio Riccadonna

La Dirigente Scolastica

f.to Francesca Lasaracina