

ISTITUTO COMPRENSIVO GIUDICARIE ESTERIORI

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

segr.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it
www.giudicariescuola.it



CARTA DEI SERVIZI

Approvata dal Consiglio dell'Istituzione il 24/06/2021

Delibera N. 38

Edizione 2021

Indice

1. LA CARTA DEI SERVIZIO DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO GIUDICARIE ESTERIORI.....	4
2. PRINCIPI GENERALI E STRUMENTI DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	4
3. AREA DIDATTICA	5
4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	6
5. ORARI DI APERTURA E CONTATTI	7
6. SPAZI PER L'INFORMAZIONE RELATIVA ALL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	8
7. COMUNICAZIONE SCUOLA-FAMIGLIA: MODALITÀ E TEMPI PER IL DIALOGO	9
8. SERVIZI AMMINISTRATIVI E UFFICI DI SEGRETERIA.....	10
9. SERVIZI GARANTITI IN RELAZIONE ALLA SICUREZZA	11
10. PROCEDURA PER RECLAMI E SUGGERIMENTI	11
11. AUTOVALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO.....	12
11. ATTUAZIONE	12

1. LA CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO GIUDICARIE ESTERIORI

La Carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo Giudicarie Esteriori esplicita i diritti dell'utente, che si realizzano in una dimensione partecipativa e co-responsabile, in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei servizi garantiti dall'Istituto e fornisce le informazioni fondamentali in merito all'offerta formativa.

Essa è redatta in armonia e coerenza con lo Statuto, il Progetto di Istituto e i diversi Regolamenti di Istituto e Protocolli che definiscono identità, missione e linee di azione della Scuola atte a garantire, con le risorse disponibili, un servizio di qualità al territorio.

La Carta si ispira, in primo luogo, agli articoli 2, 3, 21, 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 buona amministrazione. 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" e successive modifiche e ai relativi regolamenti, attuando inoltre il disposto dell'art. 19 dello Statuto dell'Istituto Comprensivo Giudicarie Esteriori.

L'Istituto, migliorando costantemente il proprio servizio attraverso il lavoro quotidiano di tutti gli operatori della scuola, ha tradotto in procedure i principali processi caratterizzanti il servizio.

2. PRINCIPI GENERALI E STRUMENTI DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto, in dialogo con le famiglie e con la comunità locale di cui è espressione, ispira la sua azione formativa e didattica ai seguenti valori: centralità della persona, pari opportunità di accesso all'offerta formativa, cittadinanza responsabile, dialogo e confronto nel rispetto delle differenze, solidarietà e cooperazione.

In particolare, il servizio formativo è organizzato nel rispetto dei seguenti principi:

- **uguaglianza e imparzialità:** l'Istituto assicura uguaglianza di trattamento per tutti nell'erogazione del servizio scolastico e respinge qualsiasi discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. I docenti dell'Istituto sono tenuti ad operare secondo criteri di obiettività e di equità; in particolare, nella scelta dei contenuti del percorso educativo, non possono essere condizionati da preferenze di natura puramente personale, ma si basano su scelte e criteri condivisi;
- **trasparenza:** gli atti della scuola sono soggetti alla pubblicazione secondo le norme legislative e regolamentari. L'Istituto assicura il diritto dell'utente all'accesso ai documenti amministrativi sulla base di un interesse specifico e nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali; garantisce agli studenti l'informazione relativa al loro percorso didattico e formativo;
- **libertà di insegnamento:** l'Istituto assicura la libertà di insegnamento dei docenti garantita dalla Costituzione che si esplica nel rispetto delle finalità e degli obiettivi formativi e didattici specifici di ogni curriculum di studi. In forza di ciò ciascun docente elabora il proprio piano di lavoro in coerenza con il Progetto di Istituto, dei Regolamenti e delle indicazioni degli Organi Collegiali;
- **partecipazione:** l'Istituto attua la partecipazione favorendo e supportando la rappresentanza negli Organi Collegiali, nonché le riunioni della Consulta dei genitori. Inoltre agevola le riunioni assembleari e ogni altra attività promossa a fini informativi e di confronto tra le varie componenti dell'Istituto;
- **diritto di scelta:** l'Istituto fornisce tutte le informazioni necessarie affinché ogni studente, con la propria famiglia, possa individuare, e quindi scegliere, in modo consapevole e responsabile il percorso

di studio, offrendo attività di supporto per accompagnare le scelte di orientamento e favorire il proseguimento degli studi;

- **obbligo scolastico e regolarità della frequenza:** l'Istituto assicura interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica;
- **accoglienza e inclusione:** l'Istituto promuove specifiche iniziative volte a favorire l'inclusione e il benessere di tutti gli studenti, con particolare riguardo agli studenti stranieri e/o agli studenti con bisogni educativi speciali;
- **consolidamento formativo:** l'Istituto si adopera per rimuovere gli ostacoli educativi che possono pregiudicare l'apprendimento e la riuscita personale e sociale di ciascuno studente;
- **regolarità:** l'Istituto si impegna a garantire la continuità del servizio scolastico e delle attività educative nel rispetto delle procedure e dei vincoli vigenti;
- **efficienza:** l'Istituto organizza i propri servizi in modo da valorizzare e favorire il migliore utilizzo delle sue risorse umane e materiali;
- **autovalutazione:** al fine di garantire la coerente attuazione dei principi sopra specificati l'Istituto monitora periodicamente i servizi e valuta la soddisfazione degli utenti così come previsto dall'art. 27 della Legge 5/2006.

L'Istituto elabora, adotta e pubblicizza i seguenti strumenti fondamentali di progettazione, pianificazione e organizzazione del servizio:

- lo Statuto;
- il Progetto di Istituto;
- la Carta dei Servizi;
- il Regolamento interno ;
- il Regolamento sui diritti, doveri e mancanze disciplinari delle studentesse e degli studenti;
- la Programmazione educativo-didattica dei Consigli di classe;
- il Piano di lavoro dei docenti.

L'Istituto eroga il servizio formativo pianificando l'utilizzo delle risorse economico-finanziarie nei seguenti documenti:

- il Bilancio di previsione annuale e pluriennale che assegna ai vari ambiti di intervento programmati le necessarie risorse finanziarie;
- il Rendiconto che espone i dati relativi alla gestione finanziaria e patrimoniale, illustrando i risultati ottenuti rispetto alle risorse impiegate.

3. AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

L'Istituto Comprensivo Giudicarie Esteriori 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 delle studentesse e degli studenti.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alle esigenze dell'utenza.

Nel rapporto con le/i minori, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.

Progettazione Educativa e Didattica

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal Collegio dei Docenti nel rispetto dei Piani di studio provinciali, illustra le scelte educative e didattiche assunte al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di classe. Attraverso il patto formativo, che coinvolge lo studente, la famiglia e l'Istituzione Scolastica, viene esplicitato e partecipato l'operato della scuola.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali,

a) lo studente deve

- collaborare responsabilmente nelle attività proposte
- conoscere ed impegnarsi a raggiungere gli obiettivi proposti nel progetto educativo-didattico.

b) l'Istituzione scolastica deve

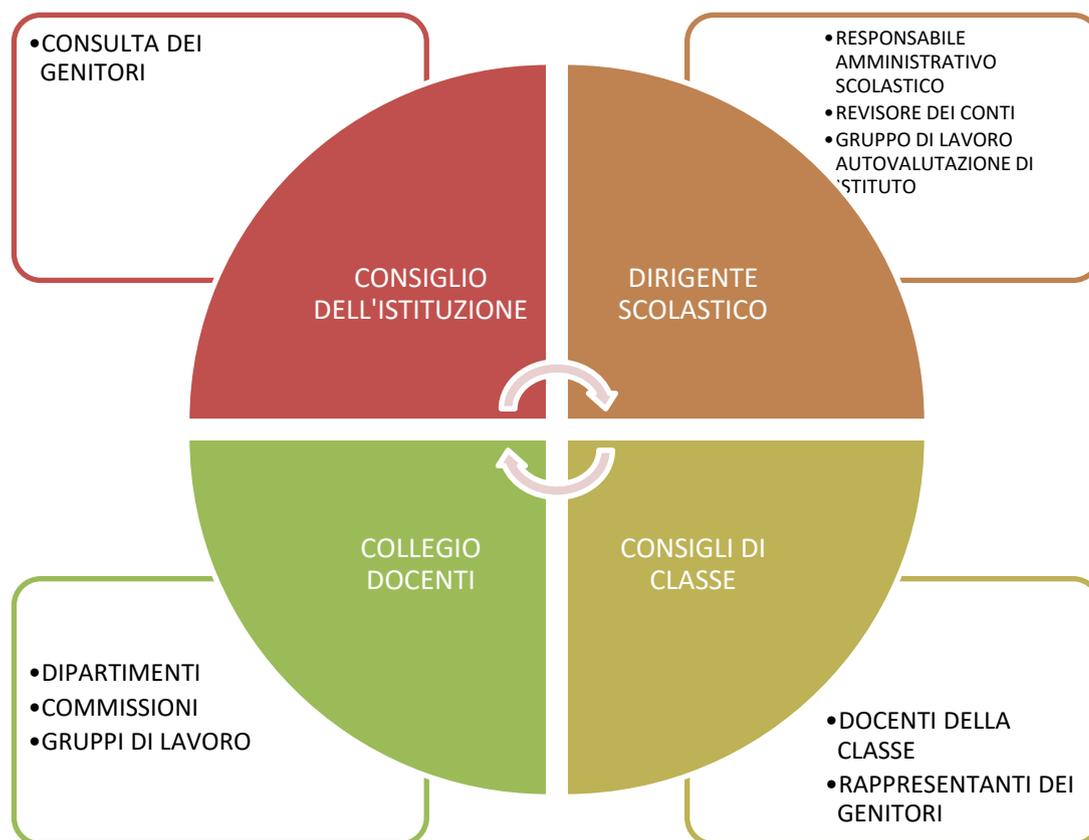
- esprimere la propria offerta formativa
- motivare le linee generali del proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

c) i responsabili delle/dei minori devono

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività proposte

4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Gli Organi dell'Istituzione sono visualizzati nella seguente rappresentazione grafica:



La composizione, la funzione e il funzionamento di ciascun organo sono definiti nello Statuto e nel Regolamento interno.

L'Organigramma funzionale dell'Istituto determina una rete di relazioni, specifica l'attribuzione delle aree di responsabilità, stabilisce le modalità di partecipazione e di coinvolgimento nella vita dell'Istituto.

La rappresentazione grafica seguente illustra l'organizzazione funzionale e le relazioni tra le varie componenti.



Il Dirigente scolastico è legale rappresentante dell'Istituto, è responsabile della sua gestione e dei risultati del servizio. Si avvale di docenti collaboratori ed è supportato dalle Funzioni strumentali che svolgono funzioni di supporto alla realizzazione delle finalità istituzionali operando in specifiche aree individuate dal Collegio dei docenti.

I Dipartimenti e le Commissioni, articolazioni del Collegio dei docenti, condotti da un Coordinatore, sono gruppi di lavoro e di ricerca didattica formati dai docenti sia afferenti alla stessa area disciplinare sia espressione di aree disciplinari diverse; supportano l'elaborazione della programmazione didattica del Collegio docenti e dei Consigli di classe, stabilendone gli obiettivi didattici e formativi, i contenuti, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione.

Il Coordinatore di classe, nominato dal Dirigente, è la figura di riferimento per gli studenti e i loro genitori e per i docenti della classe, riguardo a questioni didattiche e/o formative. Inoltre cura le comunicazioni con le famiglie.

Ogni attività progettuale ha come referente un Responsabile di progetto che ne cura la progettazione, la realizzazione e la rendicontazione.

5. ORARI DI APERTURA E CONTATTI

La sede amministrativa dell'Istituto (SSPG di Ponte Arche) è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.30.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le informazioni richieste.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, consultabile sul sito Web dell'Istituto, sul quale sono disponibili altresì gli orari di apertura dei plessi e l'orario delle lezioni.

Il Dirigente Scolastico riceve preferibilmente su appuntamento fissato dalla Segreteria e salvo impegni istituzionali.

L'Istituto assicura la tempestività del contatto telefonico, avvalendosi di un servizio adeguato con un addetto, sempre presente in orario di apertura della scuola, che risponde indicando il nome dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica e inoltrando la chiamata alla persona o all'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

SEDE AMMINISTRATIVA	SSPG Ponte Arche
Indirizzo	Via S.Giovanni Bosco, 14 – 38077 – Comano Terme (TN)
Tel.	0465 - 701472
Cod. Fisc.	95013010228
E-mail	segr.ic.pontearche@scuole.provincia.tn.it
Posta elettronica certificata	ic.giudicarie@pec.provincia.tn.it
Sito Web	www.giudicariescuola.it

PLESSI SP	INDIRIZZO	TELEFONO
Campo	via G.Prati 26 - 38077 Comano Terme	0465 701071
Fiavè	Via Degasperi - 38075 Fiavè	0465 735071
Rango	via Balbido 1 - Fraz. Rango - 38071 Bleggio Superiore	0465 779948
S. Lorenzo-Dorsino	via di S.Lorenzo 14 - 38078 San Lorenzo - Dorsino	0465 734038
Stenico	via Vecia 5 - 38070 Stenico	0465 771052

6. SPAZI PER L'INFORMAZIONE RELATIVA ALL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

per l'informazione relativa all'organizzazione dei servizi è costituito dal sito web di Istituto, raggiungibile al link www.giudicariescuola.it. In particolare sul sito web sono pubblicati:

- nella sezione Pubblicità legale:
 - determinazioni del Dirigente scolastico
 - delibere del Consiglio dell'Istituzione
 - graduatorie e nomine
 - protocolli di intesa e convenzioni
 - tutti gli atti amministrativi soggetti all'obbligo di pubblicazione
- documenti dell'autonomia (statuto, progetto di istituto, regolamento interno, Regolamento Diritti e doveri delle studentesse e degli studenti, carta dei servizi, protocolli di rete)
- regolamenti vari
- atti amministrativi e modulistica
- organigramma funzionale dell'Istituto
- organigramma degli uffici
- organigramma del Servizio prevenzione e protezione ai sensi del D.Lgs 81/2008
- sezioni informative sulle varie attività di istituto
- accesso alla sezione Amministrazione trasparente

L'Istituto ha predisposto anche spazi fisici adibiti all'informazione:

- Albo docenti (graduatorie interne)
- Albo ATA (graduatorie interne)
- Albo sindacale
- Albo elettorale

Sono stati predisposti inoltre appositi spazi all'ingresso della scuola dove sono esposti:

- gli orari di apertura degli uffici.
- l'organigramma del Servizio prevenzione e protezione ai sensi del D.Lgs 81/2008

7. COMUNICAZIONE SCUOLA-FAMIGLIA

La Scuola, come "comunità", condividendo con le famiglie la responsabilità della formazione degli studenti, instaura varie forme di dialogo e collaborazione. A tal fine l'Istituto ha predisposto diverse modalità di comunicazione:

- **Colloqui individuali:** quantità e periodizzazione dei colloqui individuali sono stabilite annualmente dal Collegio dei docenti. Nei periodi interessati i docenti mettono a disposizione dei colloqui individuali un'ora settimanale secondo un calendario che viene comunicato alle famiglie mediante Registro elettronico e pubblicato sul sito web di Istituto
- **Colloqui generali:** aperti a tutte le famiglie degli studenti dell'Istituto, si svolgono in due giornate infrasettimanali, normalmente una nel mese di dicembre e l'altra nel mese di aprile
- **Bacheca del Registro elettronico:** L'Istituto comunica con le famiglie, tramite Registro elettronico, in merito a: Calendario scolastico; Colloqui generali; Elezione dei rappresentanti dei genitori nei Consigli di classe o dell'Istituzione; Orario dei colloqui individuali dei docenti con le famiglie; Particolari progetti integrativi dell'offerta formativa; Uscite didattiche, visite guidate, viaggi di istruzione, settimane linguistiche, scambi linguistico-culturali, gemellaggi; Manifestazioni culturali promosse e/o sostenute dalla scuola; Scioperi, avvisi e informazioni concernenti i servizi scolastici; ogni altra comunicazione, avviso o circolare interna
- **Schede e note informative:** sono comunicazioni, inviate tramite Registro elettronico, che informano la famiglia sulla situazione scolastica degli studenti. Si tratta della scheda di valutazione di fine primo periodo scolastico e di fine anno, delle comunicazioni personali relative al profitto scolastico o alla situazione disciplinare del singolo alunno
- **Assemblee con genitori e studenti:** sono momenti informativi per illustrare programmi, risultati e problematiche inerenti alla vita della scuola
- **Sito web di Istituto:** www.giudicariescuola.it

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI E UFFICI DI SEGRETERIA

Organizzazione dei servizi amministrativi:



Il personale di segreteria è impegnato a:

- supportare le attività didattiche, progettuali e organizzative dei docenti e del Dirigente scolastico per la realizzazione del Progetto di Istituto;
- garantire la trasparenza:
 - pubblicando gli atti agli albi dell'Istituto e all'albo online;
 - consentendo l'accesso agli atti amministrativi in conformità alla normativa vigente;
- garantire la celerità delle procedure:
 - rendendo minimi i tempi di attesa agli sportelli;
 - rendendo minimi i tempi di rilascio delle certificazioni richieste, entro gli standard fissati per legge;
- garantire che gli orari degli uffici siano funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio.

L'iscrizione alle classi prime è effettuata online. L'Istituto offre un servizio di supporto per le famiglie prive di strumentazione informatica.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi, senza alcuna limitazione di numero. I certificati sono firmati dal Dirigente scolastico, ove non sia prevista firma sostitutiva: accanto alla firma viene apposto il timbro tondo della scuola.

Nella scuola, come nelle altre Amministrazioni pubbliche, è in vigore l'autocertificazione.

Il diploma e il documento sostitutivo del diploma sono consegnati a partire da dieci giorni lavorativi successivi alla pubblicazione dei risultati finali.

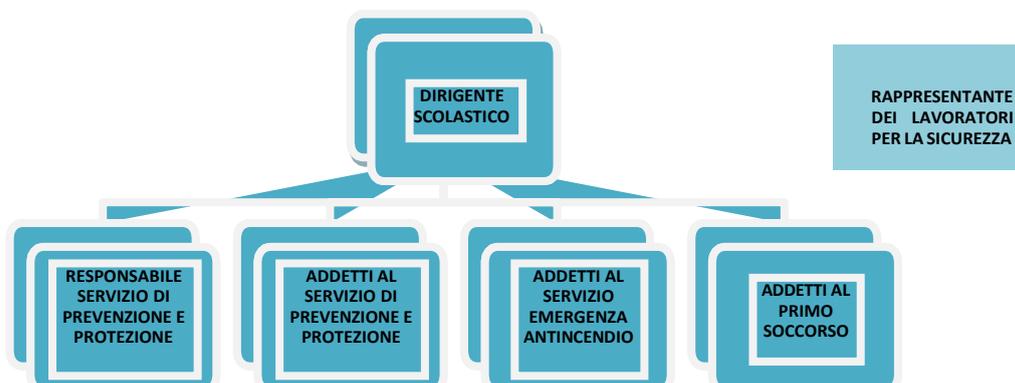
I documenti di valutazione degli studenti sono disponibili tramite Registro elettronico. I genitori sprovvisti di strumentazione informatica possono richiedere in segreteria copia cartacea del documento di valutazione.

Tutti gli atti e i documenti amministrativi e scolastici, anche interni, relativi alla carriera degli allievi e candidati, compresi quelli degli elaborati scritti, degli scrutini e degli esami, sono quindi oggetto di diritto di accesso di chi vi abbia un interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, non necessariamente connesse a ricorsi. Tale diritto si esercita, su richiesta verbale o scritta, mediante esame e visione degli atti, senza alcun

pagamento.

9. SERVIZI GARANTITI IN RELAZIONE ALLA SICUREZZA

La rappresentazione grafica seguente illustra l'organizzazione funzionale e le relazioni tra le varie componenti relative alla sicurezza.



L'Istituto assume e applica una politica per la sicurezza che è esplicitata nel documento "Politica per la salute e la sicurezza del lavoro", consultabile nella sezione "Sicurezza" sul sito web dell'Istituto.

L'Istituto si impegna pertanto a ottemperare a tutte le disposizioni previste in materia di sicurezza e ad effettuare un controllo sistematico dei fattori di rischio legati agli edifici e agli impianti, avvalendosi anche di esperti esterni e dei competenti servizi e in stretta collaborazione con le Amministrazioni Comunali (proprietarie degli edifici).

L'Istituto è dotato, di dispositivi di protezione individuali (DPI), contenuti in appositi armadi, estintori, idranti dislocati in vari punti degli edifici scolastici, secondo quanto stabilito nei relativi Piani di emergenza; inoltre ogni plesso scolastico è dotato di cassetta di primo soccorso, per effettuare interventi di emergenza.

Per garantire un elevato standard di sicurezza l'Istituto si impegna ad alimentare e diffondere una "cultura della sicurezza", sia nell'ambito della programmazione ordinaria, sia attraverso attività specifiche. Vengono periodicamente programmate: esercitazioni pratiche di simulazione di evacuazione; corsi di formazione specifici, tra cui quelli in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro; formazione di "primo soccorso".

In ogni aula scolastica e laboratorio è affisso in modo ben visibile il Piano di evacuazione con le vie di fuga e le norme di comportamento in caso di pericolo.

10. PROCEDURA PER RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami vanno rivolti al Dirigente scolastico e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Gli interessati possono anche presentare reclami e/o suggerimenti in forma scritta su apposito modulo disponibile in Istituto.

Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde ai reclami scritti, nella stessa forma, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni dalla ricezione.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Eventuali controversie o contrasti interpretativi di norme del regolamento vanno segnalati al Dirigente

scolastico, che li sottoporrà all'esame del Consiglio dell'Istituzione.

11. AUTOVALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

L'Istituto provvede all'autovalutazione del servizio scolastico attraverso l'attività svolta da un apposito Gruppo di lavoro per l'Autovalutazione di Istituto.

Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 43bis della Legge provinciale 5/2006, il dirigente dell'istituzione, supportato dal gruppo di lavoro per l'autovalutazione di Istituto, predispone un rapporto di autovalutazione (RAV), secondo un quadro di riferimento e di indicatori stabiliti dal comitato provinciale di valutazione del sistema educativo; il rapporto di autovalutazione ha cadenza triennale ed è aggiornato annualmente. Il dirigente scolastico elabora altresì il piano di miglioramento per il raggiungimento dei risultati in modo coerente con il rapporto di autovalutazione e con il Progetto di Istituto. Attraverso il processo di rendicontazione sociale, i dati raggruppati in un rapporto vengono messi a disposizione degli organi della scuola per le opportune riflessioni, in un'ottica di promozione dell'accesso e della trasparenza.

L'autovalutazione è attuata attraverso l'utilizzo di valutazioni effettuate da Enti esterni all'Istituto (INVALSI, OCSE-PISA, IPRASE) e di rilevazioni interne (mediante la somministrazione di questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti).

12. ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative e/o integrative.