



CARTA DEI SERVIZI

Deliberata dal Consiglio dell'Istituzione in data 11 giugno 2009

PREMESSA

- L'Istituto Comprensivo Trento 4 adotta la seguente carta dei Servizi scolastici in attuazione della direttiva 254 del 21 luglio 1995 ed in esecuzione dell'art. 2 del DL 163/95 "Qualità dei Servizi Pubblici", della L. prov. N. 5 del 7 agosto 2006, art. 18 comma 7, esplicitato nell'art. 7 dello Statuto dell'Istituzione.
- La presente Carta dei Servizi scolastici, visto il parere favorevole espresso dal Collegio Docenti nella riunione del 3 giugno 2009 è stata approvata dal Consiglio dell'Istituzione in data 11 giugno 2009.

Art.1

CONTENUTI E MODALITA' OPERATIVE

Il documento contiene i principi e le modalità operative fondamentali secondo cui viene erogato il servizio scolastico nell'Istituto.

Art.2

FONTI NORMATIVE

Il documento trae il proprio fondamento dagli articoli 3-21-33-34 della Costituzione Italiana che recitano quanto segue:

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.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza 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. 21.

Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione. La stampa non può essere soggetta ad autorizzazioni o censure.

Si può procedere a sequestro soltanto per atto motivato dell'autorità giudiziaria nel caso di delitti, per i quali la legge sulla stampa espressamente lo autorizzi, o nel caso di violazione delle norme che la legge stessa prescriva per l'indicazione dei responsabili.

In tali casi, quando vi sia assoluta urgenza e non sia possibile il tempestivo intervento dell'autorità giudiziaria, il sequestro della stampa periodica può essere eseguito da ufficiali di polizia giudiziaria, che devono immediatamente, e non mai oltre ventiquattro ore, fare denuncia all'autorità giudiziaria. Se questa non lo convalida nelle ventiquattro ore successive, il sequestro s'intende revocato e privo di ogni effetto.

La legge può stabilire, con norme di carattere generale, che siano resi noti i mezzi di finanziamento della stampa periodica.

Sono vietate le pubblicazioni a stampa, gli spettacoli e tutte le altre manifestazioni contrarie al buon costume. La legge stabilisce provvedimenti adeguati a prevenire e a reprimere le violazioni.

Art. 33.

L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.

Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

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.

PARTE PRIMA

OBIETTIVI E CONTENUTI

Art.3 FINALITA'

LA CARTA DEI SERVIZI HA LO SCOPO DI:

- pubblicizzare con sintetica chiarezza le prospettive educative e gli obiettivi formativi della scuola
- rendere trasparente il funzionamento informando sulle scelte fondamentali che vengono operate
- favorire la responsabilizzazione degli operatori scolastici, degli studenti, dei genitori, degli enti locali e dell'amministrazione scolastica

Art. 4 PRINCIPI FONDAMENTALI: Uguaglianza, imparzialità e regolarità

4.1. Nell'erogazione del servizio non possono essere compiute discriminazioni per motivi legati a sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche.

4.2. I soggetti operanti nella scuola agiscono secondo criteri di equità. La regolarità del servizio è assicurata attraverso una corretta utilizzazione del personale assegnato e dalla sua sostituzione, nel rispetto della normativa vigente in caso di assenza, con garanzia di informazione sul servizio anche in situazioni di conflitto sindacale.

Art.5 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

5.1 La scuola si impegna a favorire, con adeguate azioni e atteggiamenti degli operatori del servizio, l'accoglienza di alunni e genitori, nel rispetto degli accordi territoriali vigenti.

5.2 La scuola cura l'inserimento e l'integrazione di alunni stranieri, alunni con handicap o con problemi particolari. Gli operatori hanno pieno rispetto dei diritti e degli interessi scolastici degli alunni e si impegnano a favorirne l'integrazione, anche con il supporto di figure specialistiche e di specifici protocolli. La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

- criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze organizzative degli alunni e delle loro famiglie, ma anche della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile tra sessi, di integrazione culturale fra studenti di religione, lingua, etnia diverse;
- iniziative didattiche curriculari, con modifiche e integrazione dei programmi previste dalla vigente normativa, funzionali alla conoscenza della storia e cultura locale, nonché di quella dei Paesi di provenienza degli studenti non italiani;
- provvedimenti per garantire la piena offerta formativa con la messa a disposizione di strumenti didattici nell'ambito delle possibilità di bilancio;
- massima cura nei rapporti con APSS, Enti locali e le altre scuole del Comune di Trento o di origine degli alunni allo scopo di garantire assistenza adeguata agli alunni in difficoltà, ad alunni con handicap fisico e sensoriale e agli alunni di recente immigrazione;
- provvedimenti atti ad eliminare le eventuali barriere architettoniche per gli alunni portatori di handicap fisico, nel rispetto della vigente normativa e con scansione temporale determinata dalla situazione dei bilanci dell'Istituto e degli Enti cointeressati .

Art.6

OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La scuola si attiva nella prevenzione e nel controllo dell'evasione e della dispersione scolastica mettendo in atto opportune azioni indicate nel Piano dell'offerta formativa, nel regolamento interno dell'Istituzione, assecondando, per quanto di sua competenza, la vigente normativa di Stato, Provincia autonoma, Comune di competenza territoriale. L'Istituto garantisce, nei confronti dei propri iscritti, forme di monitoraggio, tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione e si impegna ad elaborare, attraverso i consigli di classe conseguenti strategie didattiche.

Art. 7

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

7.1 L'Istituto considera la trasparenza, nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. Vengono pertanto garantiti, con modalità coerenti con la LP 7 agosto 2006, n. 5:

- a) la Consulta dei genitori, che consente la partecipazione dei genitori nella scuola, al fine di contribuire alla soluzione di problemi riguardanti la scuola stessa
- b) i rapporti tra scuola e famiglia e tra scuola e società, creando quando serve un collegamento fra Famiglie, Enti territoriali con Dirigenza di Istituto, singoli insegnanti, Organi collegiali
- c) una bacheca generale di istituto e un sito web ove verranno pubblicati in modo permanente una copia dello statuto, del regolamento interno dell'Istituzione, del regolamento della consulta dei genitori, della carta dei servizi, del progetto d'istituto, l'organigramma dell'istituto.
- d) una bacheca (o parte di bacheca) del personale ATA contenente in via permanente l'organigramma e le mansioni, gli ordini di servizio per i tempi di vigilanza, le turnazioni, le attività di manutenzione, gli incarichi speciali (assistenza dei portatori di handicap, accompagnamento dalle classi alla palestra e viceversa, servizi esterni alla scuola);
- e) una bacheca (o parte di bacheca) del personale docente contenente l'organigramma dei coordinatori di plesso, dei coordinatori dei consigli di classe, dei responsabili di laboratorio, di biblioteca, della palestra; l'elenco del personale docente con la materia insegnata, l'orario di servizio, quello delle lezioni e il piano della vigilanza; l'orario di ricevimento dei singoli docenti;
- f) una bacheca (o parte di bacheca) sindacale per tutti i dipendenti;

g) una bacheca (o parte di bacheca) dei genitori, visibile se possibile dall'esterno di ciascuna scuola, contenente l'orario scolastico e le comunicazioni ad essi indirizzate.

7.2 La scuola è responsabile dell' attuazione della Carta dei Servizi tramite i propri Organi collegiali

7.3 L'Istituto garantisce la semplificazione delle procedure ed un' informazione quanto più chiara e completa. L'attività e l'orario di servizio delle sue componenti sono rapportati a criteri di efficienza e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, nell'attività didattica e nell'offerta formativa.

Art. 8

SERVIZI GARANTITI IN RELAZIONE ALLE STRUTTURE E ALLA SICUREZZA.

Per adempiere alle disposizioni previste dalla legislazione vigente (D. Lgs. 81/08), l'Istituto si è dotato delle figure atte a garantire la sicurezza degli edifici scolastici, il pronto intervento in caso di incendio ed il primo soccorso in caso di infortunio:

- responsabile del servizio di protezione e prevenzione per l'Istituto (incarico esterno)
- addetto al servizio di protezione e prevenzione per l'Istituto
- incaricati delle misure di sicurezza, antincendio e primo soccorso, per ciascun ambiente di lavoro
- responsabile della sicurezza dei lavoratori

PARTE SECONDA

AREA DIDATTICA

Art.9

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

9.1 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale della scuola e un compito per l'Amministrazione che assicura interventi organici e regolari. La libertà di insegnamento, sancita dalle leggi dello Stato, è un principio base del Progetto di Istituto e ne garantisce l'attuazione

9.2 La Scuola, con la collaborazione delle famiglie e delle istituzioni, è responsabile della qualità del servizio educativo offerto, compatibilmente con quantità e qualità delle risorse professionali e materiali di cui dispone; essa garantisce esperienze di continuità con le scuole dei gradi scolastici precedenti e successivi.

9.3 La Scuola assicura la scelta e l'adozione di libri di testo nel rispetto dei vincoli normativi e del principio della libertà di insegnamento. I testi per la scuola secondaria di I^a grado vengono forniti in comodato gratuito, con possibilità di riscatto su richiesta specifica.

9.4 Nell'assegnazione dei compiti a casa i docenti si impegnano ad operare in coerenza con la programmazione dei consigli di classe, tenendo presenti i carichi cognitivi e i tempi di applicazione degli alunni.

- 9.5 Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano modalità comunicative tese al convincimento, evitando il ricorso a forme di intimidazione mortificanti.
- 9.6 Il Dirigente fissa l'orario settimanale delle lezioni nelle diverse Scuole dell'Istituto in relazione al calendario scolastico provinciale, alle norme sul tempo – scuola obbligatorio e facoltativo e sulla ripartizione delle discipline.
- 9.7 Il Consiglio dell'Istituzione, su richiesta della maggioranza degli utenti di un plesso può modificare l'orario di inizio e fine delle lezioni.

Art. 10

OBIETTIVI DELL'AZIONE FORMATIVA

10.1 L'Istituto si propone di raggiungere obiettivi strettamente legati ai bisogni dei ragazzi, al Territorio di appartenenza e alle priorità formative che discendono dalle finalità istitutive della scuola, dalla Carta dei diritti delle Nazioni Unite e dai Protocolli europei.

10.2 L'Istituto individua tra i suoi obiettivi le priorità, predisponendo anche percorsi differenziati che consentano a ciascun alunno di ottenere il massimo di apprendimento e autonomia personale.

Le finalità fondamentali che si intendono perseguire sono relative a:

- 1) la maturazione dell'identità personale dei propri alunni
- 2) l'acquisizione di strumenti di base adatti al conseguimento di una buona qualità della vita

Art. 11

PROGETTO DI ISTITUTO

Il Progetto di Istituto è elaborato dagli organi collegiali dell'Istituto, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzo delle risorse e costituisce un impegno per tutta la comunità scolastica. Esso definisce il piano organizzativo in funzione delle scelte educative e degli obiettivi formativi formulati.

È integrato dal Regolamento interno dell'Istituzione che comprende le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze e giustificazioni
- uso degli spazi
- conservazione delle strutture e delle dotazioni
- modalità di convocazione degli Organi Collegiali

Art. 12

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

L'Istituto garantisce l'elaborazione da parte dei docenti della programmazione educativa e didattica, in coerenza con i programmi e dello Stato e dei Piani della Provincia Autonoma, individuando gli strumenti per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici ed elaborando attività relative alla continuità, all'orientamento, al benessere e alla formazione.

La programmazione educativa esplicita i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineate dai programmi e dal Progetto di Istituto. La programmazione educativa e didattica, elaborata nel rispetto delle indicazioni approvate dal Collegio docenti, è presentata ai genitori nelle assemblee di classe effettuate entro la fine di ottobre. È sottoposta a momenti di verifica e valutazione dei risultati per adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

PARTE TERZA

AREA SERVIZI

Art.13

SERVIZI AMMINISTRATIVI E DIRIGENZA

I Servizi amministrativi dell'Istituto comprensivo Trento 4 hanno sede presso la Scuola di Madonna Bianca in Via Menguzzato 89.

Si dividono in:

- Uffici di Dirigenza (Dirigente dell'Istituto e Ins. collaboratore vicario)
- Uffici di Segreteria (segreteria amministrativa, gestione alunni, gestione insegnanti, gestione personale A.T.A.)

Il personale scolastico assicura trasparenza, celerità di procedure e rispetto della riservatezza nel trattamento di dati personali in base alle leggi ed alla normativa vigenti.

Orari di apertura:

Dirigente e Ins. collaboratore vicario ricevono preferibilmente su appuntamento. Sia presso la Scuola primaria della Clarina che presso la Secondaria di primo grado Alighieri, compatibilmente con le loro esigenze di servizio, gli Ins. coordinatori di Plesso sono disponibili ad accogliere in prima istanza richieste ed osservazioni da parte di alunni e loro familiari

La segreteria, nell'ottica della maggior disponibilità possibile, è aperta al pubblico dal lunedì al sabato secondo un orario che verrà comunicato all'utenza all'inizio di ogni anno scolastico.

Art. 14

CONDIZIONI AMBIENTALI

La Scuola si adopera affinché le attività didattiche e lavorative avvengano in ambienti puliti, accoglienti e sicuri. Si impegna a tal fine a coordinare nel modo più efficace il proprio personale e a sollecitare le Istituzioni interessate per garantire tali condizioni: si attiva inoltre nella programmazione ed esecuzione di piani e di esercitazioni di sicurezza. L'Istituto ha predisposto per ogni Plesso un piano di evacuazione e un documento di valutazione dei rischi.

PARTE QUARTA

Art. 15

VALUTAZIONE, AUTOVALUTAZIONE E PROCEDURE DI RECLAMO

15.1 In osservanza ai propri obiettivi e per migliorare il servizio erogato, l'Istituto esamina offerte di valutazione esterna del proprio operato provenienti da Enti accreditati ed attua annualmente forme di autovalutazione strutturate rivolte ad individuare il grado di soddisfazione dell'utenza o del proprio personale interno.

15.2 I genitori rappresentanti di classe sono portavoce presso il Dirigente Scolastico di qualsiasi disfunzione o difficoltà che gli altri genitori segnalino loro. Essi possono convocare l'Assemblea dei genitori nei locali della scuola ogni qualvolta lo ritengano necessario secondo le modalità previste dal Regolamento interno dell'istituzione.

15.3 Ogni cittadino è in dovere di segnalare, in prima istanza al Dirigente dell'Istituto, situazioni o fatti che, all'interno delle strutture scolastiche, possano mettere a rischio la sicurezza delle persone

15.4 Eventuali reclami riguardanti l'erogazione del servizio devono essere espressi in forma scritta, firmati ed indirizzati al Dirigente Scolastico che si attiverà per controllare, chiarire ed eventualmente rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione.

Art. 16

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta potrà essere modificata e/o integrata dal Consiglio dell'Istituzione con la maggioranza qualificata dei 2/3 anche su richiesta di una parte degli organismi scolastici decisionali.

Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute in norme di legge o derivanti da modifiche contrattuali che le rendano inattuabili