

**Carta dei servizi**  
**Approvata dal Consiglio dell'Istituzione**  
**nella seduta del 21/12/2023 – Delibera n. 32**

**sottoposto al parere del Collegio docenti in data 19/12/2023**

**PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi è il documento che stabilisce i principi fondamentali cui si ispira l'Istituto Comprensivo Trento 7 "Rita Levi Montalcini" nella prassi scolastica, al fine di assicurare correttezza ed omogeneità nell'offerta del servizio da parte di tutto il personale nei vari plessi che compongono l'Istituzione.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

**Art.2**

*La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.*

**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 o gli altri mezzi di diffusione.*

**Art.30**

*È dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.*

**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.*

**Art.34**

*La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.*

La Carta dei Servizi ha pertanto come fonte di ispirazione fondamentale i seguenti principi:

a) Uguaglianza e imparzialità

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti etnia, lingua, religioni, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche, socioeconomiche o appartenza di genere.

Gli elementi di diversità culturale sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. I soggetti che operano nella scuola agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La pari opportunità formativa viene garantita attraverso forme specifiche di sostegno pedagogico, psicologico o finanziario ad alunni in difficoltà.

b) Accoglienza e inclusione

La scuola, come luogo di benessere e valorizzazione delle differenze, ha come obiettivo quello di favorire la relazione tra le varie componenti (studenti, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere alle studentesse e agli studenti di esprimere al meglio le proprie abilità.

L'Istituto promuove, in modo particolare nel primo anno di scuola primaria e di scuola secondaria di primo grado, attività di accoglienza al fine di accompagnare le/i minori nella graduale conoscenza del nuovo ambiente e delle regole che lo caratterizzano.

Particolare attenzione viene posta per garantire l'effettiva inclusione di alunne e alunni con Bisogni Educativi Speciali e l'integrazione dei cittadini di origine straniera di recente immigrazione.

c) Regolarità del servizio

Nell'ambito delle proprie funzioni e possibilità, l'Istituto garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge, in applicazione delle disposizioni contrattuali.

L'Istituto garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo in merito all'eventuale modifica dell'orario scolastico e dei servizi attivi.

d) Diritto di scelta

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita nel rispetto dei criteri fissati con delibera della Giunta provinciale, in materia di iscrizioni.

Annualmente vengono proposti incontri per illustrare l'offerta formativa delle diverse sedi scolastiche. 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.

Gli alunni e le alunne che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative di studio assistito o uscire dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

#### e) Frequenza e obbligo scolastico

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di cinque giorni, dal lunedì al venerdì, secondo la seguente organizzazione oraria:

- Scuola secondaria di primo grado "Pedrolli" - Gardolo: da lunedì a giovedì 7:50-15:40 (16:30 per classi ad indirizzo musicale), venerdì 7:50-13:10. Opzionali: in base alla scelta effettuata dalla famiglia rispetto all'offerta formativa.
- Scuola primaria "Pigarelli" Gardolo: da lunedì a venerdì 8:10-16:10. Opzionali: martedì e venerdì;
- Scuola primaria "S. Anna" Gardolo: da lunedì a giovedì 8:00-16:00; venerdì 8:00-12:30. Opzionali: martedì e giovedì;
- Scuola primaria "De Carli" Meano: da lunedì a venerdì 8:00-16:00. Opzionali: mercoledì e venerdì;
- Scuola primaria "I. Calvino" Vigo Meano: da lunedì a venerdì 8:05-16:05. Opzionali: mercoledì e venerdì.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti attraverso il registro elettronico.

L'obbligo formativo e la regolarità della frequenza sono garantiti e tutelati con interventi di prevenzione e di controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni scolastiche che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico, anche associate in rete.

L'Istituto, in particolare il personale docente, si impegna a promuovere un clima positivo nel contesto scolastico, favorendo l'orientamento degli alunni nella scelta scolastica o professionale nel corso degli anni e al termine del primo ciclo di studi.

#### f) Partecipazione, trasparenza ed efficienza

La scuola, anche con il concorso degli Enti locali, si impegna a favorire le attività extrascolastiche programmate come sviluppo della promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici, della strumentazione didattica e delle attrezzature informatiche.

Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori viene privilegiato l'utilizzo di strumenti informatici; sono rispettati gli adempimenti in materia di pubblicità e pubblicazione degli atti sul sito istituzionale e tutelato il diritto di accesso alla documentazione da parte dell'utenza.

Il sito internet dell'Istituto nella sezione Privacy raccoglie le informative in materia di trattamento dei dati personali e altri documenti di interesse dell'utenza, mentre nella sezione Amministrazione trasparente > Attività e procedimenti sono illustrati i procedimenti attivabili d'ufficio e su istanza di parte, eventuali termini per la presentazione dell'istanza fissati da legge e la relativa modulistica.

La partecipazione si realizza anche mediante la presenza delle diverse componenti nell'ambito degli organi collegiali previsti dallo Statuto, secondo le modalità disciplinate dal Regolamento interno d'Istituto.

#### g) Libertà di insegnamento e formazione del personale

La programmazione educativa assicura la formazione delle alunne e degli alunni, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei Piani di Studio d'Istituto.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe e dal Collegio dei Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'Amministrazione Scolastica, che assicura interventi organici e regolari e favorisce la partecipazione ai percorsi di altri enti accreditati.

### **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 Trento 7 "Rita Levi Montalcini" 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 che gratifichino e motivino gli studenti.

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

- Progetto di Istituto, comprendente le scelte educative e didattiche nonché quelle organizzative della scuola stessa, i criteri di utilizzazione delle risorse e la progettazione d'Istituto;
- Regolamento d'Istituto;
- Regolamento disciplinare, comprendente l'individuazione delle infrazioni disciplinari e le eventuali sanzioni da irrogare.

#### Progettazione Educativa e Didattica

La progettazione educativa e didattica, elaborata dai docenti nel rispetto dei Piani di studio provinciali, illustra le scelte educative e didattiche assunte al fine del raggiungimento degli obiettivi previsti dal Progetto di Istituto.

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

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'Istituto Comprensivo Trento 7 "Rita Levi Montalcini" individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- precisione e celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

### **Standard specifici delle procedure:**

L'iscrizione online può essere effettuata presso la Segreteria e con l'ausilio del personale della stessa Segreteria. La distribuzione e il ritiro dei moduli di iscrizione, ove previsti, avvengono in orario dedicato e pubblicizzato in modo efficace, per un immediato soddisfacimento della pratica.

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 sono visibili alle famiglie online, ma possono essere a richiesta stampati in cartaceo dalla scuola.

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.

### **Informazioni e comunicazione**

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili i collaboratori scolastici e il personale tecnico-amministrativo in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

L'Istituto Comprensivo Trento 7 "Rita Levi Montalcini" predispone ed assicura gli spazi di visibilità esterna attraverso il proprio sito (<https://www.trento7.it/>), in particolare sono pubblicati:

- orario di apertura al pubblico degli uffici;
- informazioni relative ai diversi plessi e scansione oraria delle lezioni;
- organigramma degli organi collegiali;
- organigramma del personale A.T.A., assistente educatore e docente;
- documenti d'Istituto (Statuto, Progetto di Istituto, Carta dei Servizi, Regolamenti...)

È garantita la pubblicizzazione degli atti amministrativi mediante affissione all'albo nonché il loro accesso secondo la normativa vigente in materia.

Nei diversi plessi sono inoltre disponibili appositi spazi per:

- la bacheca sindacale (distinta tra personale ATA e personale docente);
- la bacheca per studenti e famiglie.

## **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'Istituzione scolastica si impegna a mantenere l'ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro al fine di garantire una permanenza a scuola confortevole per le studentesse e gli studenti e per tutto il personale.

Il rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di studio e di lavoro (documentazione, prove di evacuazione, cartellonistica, attrezzature, manutenzione delle vie di fuga e della strumentazione...) viene assicurato grazie al supporto del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e all'impegno di tutto il personale scolastico, opportunamente informato delle proprie responsabilità e mansioni.

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità, riferibili alle condizioni ambientali, per le informazioni all'utenza:

- numero delle aule, numero dei rispettivi alunni, dotazioni delle aule dove si svolge l'attività didattica;
- numero, dotazioni, orario settimanale di disponibilità e di utilizzo delle aule speciali e dei laboratori;
- numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio;
- numero dei servizi igienici compresi quelli per persone diversamente abili;

- assenza di barriere architettoniche e presenza di ascensore;
- esistenza di un piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

## **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma scritta 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, se non circostanziati.

Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità, nel rispetto dei termini fissati da legge o, ove non previsti, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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.

## **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio possono essere effettuate rilevazioni mediante questionari, opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e, per talune tematiche, anche agli studenti. Nella formulazione delle domande sono utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e dal Comitato di Valutazione Provinciale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti sono oggetto di lavoro della Commissione autovalutazione d'Istituto.

## **DURATA**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando intervengano, in materia, disposizioni legislative e regolamentari, modificative contenute nei contratti di categoria, diverse indicazioni operative definite dall'Istituto.