

FUTURA

**LA SCUOLA
PER L'ITALIA DI DOMANI**

Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU

Ministero dell'Istruzione
e del Merito

Italiadomani
PIANO NAZIONALE DI BIRNESSA E RESILIENZA



Istituto Comprensivo "CENTRO VALSUGANA"

Via F. Meggio, 2/a - 38050 Roncesgno Terme
(TN)

Tel. 0461/764581 - Fax 0461/771046

ic.centrovalsugana@pec.provincia.tn.it

segr.ic.centrovalsugana@scuole.provincia.tn.it

www.iccentrovalsugana.it

C.F. 90009760225



CARTA DEI SERVIZI

(L.P. n. 5/2006 – art. 18 comma 7)

Approvata dal Consiglio dell'Istituzione il 22 dicembre 2025 con delibera n.22



PREMESSA

Questa è la Carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo "Centro Valsugana" – di seguito denominato semplicemente Istituzione – prevista dalla legge provinciale n. 5 del 7 agosto 2006 e dallo Statuto dell'Istituzione.

La Carta dei servizi è lo "strumento che definisce i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione del servizio di ciascuna istituzione e informa l'utenza sui principi fondamentali, sui contenuti specifici e sull'organizzazione dell'offerta formativa di ciascuna istituzione".

Ai sensi dell'art. 19 comma 3 dello Statuto la Carta dei Servizi è predisposta e approvata dal consiglio dell'istituzione che, in un'ottica di collaborazione e condivisione, acquisisce il parere del collegio dei docenti, della consulta dei genitori e del personale amministrativo, tecnico, ausiliario e assistente educatore.

Art. 1

Contenuti della Carta dei servizi

1. Sulla base di quanto stabilito dall'art. 19 dello statuto dell'istituzione la Carta dei servizi disciplina:
 - a) i principi generali di organizzazione del servizio tra cui quelli di uguaglianza, imparzialità, accoglienza, partecipazione, efficienza e trasparenza;
 - b) i percorsi di istruzione e formazione offerti dall'istituzione;
 - c) i servizi offerti agli studenti e alle studentesse in relazione all'utilizzo di laboratori, biblioteca e altre strutture dell'istituzione;
 - d) i servizi offerti ai genitori per favorire una migliore collaborazione tra scuola e famiglia;
 - e) i servizi amministrativi e le relative procedure
 - f) gli interventi garantiti in relazione alle condizioni di agibilità delle strutture e alla gestione della sicurezza;
 - g) le condizioni di garanzia per la tutela della riservatezza nella gestione dei dati sensibili a livello cartaceo e elettronico;
 - h) le modalità e i tempi per l'informazione alle famiglie;
 - i) le procedure per i reclami;
 - j) gli standard garantiti in relazione ai tempi di risposta a richieste di servizi, presentazione di quesiti, istanze e reclami procedurali.

TITOLO I

I principi generali di organizzazione del servizio

Art. 2

Principi generali dell'Istituzione

1. La Carta dei servizi dell'Istituzione ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana:

art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' 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 e sociale del Paese.

art. 33 L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione e istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti 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 delle scuole statali. E' 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 e 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 i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie, ed altre provvidenze che devono essere attribuite per concorso.

2. Sulla base di quanto previsto dalla Costituzione dalle leggi sull'ordinamento scolastico e formativo l'Istituzione informa la propria azione sui seguenti principi:
 - a) di **uguaglianza** in base al quale tutti hanno pari dignità sociale, senza distinzione di genere, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. Tutte le attività educativo-didattiche devono contribuire a creare un clima di benessere nelle scuole dell'Istituzione, condizione fondamentale per prevenire eventuali forme di disagio. L'Istituzione favorisce la creazione di un ambiente sereno in cui gli studenti e le studentesse possano star bene con se stessi, se stesse e con gli altri.
 - b) di **imparzialità e regolarità** in base al quale gli utenti del servizio vengono trattati da tutto il personale scolastico secondo criteri di obiettività ed equità
L'Istituzione, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.
 - c) di **accoglienza** in base al quale l'Istituzione si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio scolastico, a favorire l'accoglienza e l'inclusione degli studenti e delle studentesse, con particolare attenzione al momento dell'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di particolare disagio e difficoltà. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente, secondo quanto previsto dal Contratto formativo che l'Istituzione si impegna a condividere con i genitori;
 - d) di **partecipazione** in base al quale gli studenti, le studentesse, il personale, i genitori, la comunità locale sono protagonisti dell'attuazione dei principi fondamentali dello Statuto, anche attraverso la gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi collegiali, nel rispetto delle procedure vigenti e dei diversi livelli di responsabilità;
 - e) di **trasparenza** in base al quale l'Istituzione garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.
3. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La **libertà di scelta** si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei famigliari, ecc.).
L'obbligo scolastico e la regolarità della **frequenza** sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.
4. **L'aggiornamento** e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.
La programmazione assicura il rispetto delle **libertà di insegnamento** dei e delle docenti e garantisce la formazione dell'alunno e dell'alunna, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi.
5. Nella definizione e attuazione della propria offerta formativa l'Istituzione si ispira a quanto dichiarato nell'art. 3 dello Statuto:
 - a) la **centralità dello studente e della studentessa** nella relazione educativa e nella costruzione di un curriculum progressivo, dai sei ai tredici anni, adeguato a ritmi e stili di apprendimento propri delle diverse età, che lo consideri nella sua integralità ossia nella dimensione non solo cognitiva, ma anche affettiva, relazionale, estetica, etica e spirituale;
 - b) la **qualità della relazione educativa** nel processo di apprendimento e insegnamento per la promozione del successo scolastico e formativo, perché ogni studente e studentessa sviluppi al massimo le proprie potenzialità, arricchisca e consolidi il patrimonio cognitivo, sia nel campo



della comunicazione, che in quello logico e strumentale; sviluppi capacità e competenze, per appropriarsi di metodi e strumenti mentali per pensare meglio, acquisire ed elaborare nuove conoscenze, definire e risolvere problemi e prendere decisioni;

- c) **il pieno riconoscimento della funzione formativa ed educativa** dell'esperienza scolastica **per favorire la crescita della comunità** in senso democratico e civile, promuovendo i valori della pace, della solidarietà e della cooperazione, predisponendo ambienti aperti al dialogo, al confronto e all'arricchimento reciproco, e **per la formazione di cittadini e cittadine** in grado di: integrarsi in una società sempre più plurale, complessa e in rapido cambiamento; acquisire autonomia e consapevolezza nello studio e nelle scelte indispensabili per progettare il proprio futuro; costruire relazioni positive attraverso il rispetto reciproco, in situazioni che richiedano spirito cooperativo; imparare a confrontarsi con idee e culture diverse; costruire la propria identità ed esercitare una cittadinanza attiva;
- d) la tensione verso **la qualità del servizio** erogato attraverso la ricerca di modalità organizzative e gestionali attente alla soddisfazione della comunità degli utenti; la valutazione/autovalutazione di istituto, anche all'interno di processi di valutazione di sistema e degli apprendimenti degli studenti; la partecipazione attiva a processi di innovazione in reti di collaborazione con soggetti istituzionali nel territorio vicino e lontano e con istituti di ricerca qualificati.

Art. 3

Criteri organizzativi del servizio educativo

1. La gestione dell'istituzione si fonda su azioni di programmazione e di controllo di risultato e si ispira ai criteri costituzionali di buon andamento e imparzialità, di trasparenza, efficacia, efficienza, economicità, nonché ai criteri generali di promozione della partecipazione e di forme di cittadinanza responsabile, di servizio per la comunità.
2. L'istituzione provvede all'erogazione del servizio educativo nel rispetto dei seguenti criteri organizzativi:
 - a) **adeguatezza del progetto organizzativo e didattico** rispetto alla funzione specifica dell'istituzione nonché alle capacità e alle caratteristiche degli studenti e delle studentesse, considerati anche nella loro dimensione evolutiva, alle attese delle famiglie, al contesto della più ampia comunità sociale locale, nazionale e internazionale con cui l'istituzione interagisce;
 - b) **partecipazione attiva e responsabile** di tutte le componenti, in funzione del migliore raggiungimento degli obiettivi istituzionali della scuola e nell'ottica della più ampia condivisione del progetto di istituto da parte di tutti coloro che, a diverso titolo, concorrono alla formazione;
 - c) **riconoscimento del valore della ricerca e della sperimentazione** e attenzione al rapporto tra il processo di insegnamento e quello di apprendimento in un'ottica di rinnovamento e miglioramento della qualità del servizio erogato, sostenendo la progettualità dei e delle docenti, un costante confronto professionale, anche in un'ottica di incremento dei livelli di qualità dell'offerta formativa;
 - d) **leale collaborazione** tra le componenti interne nonché con gli enti, le espressioni culturali, economiche e sociali più significative del territorio, in un'ottica di condivisione del progetto di sviluppo della comunità a cui l'istituzione concorre con la formazione delle persone e del capitale umano lungo tutto l'arco della vita;
 - e) **programmazione dell'attività**, in particolare di quella didattica e formativa, in modo da assicurare qualità e continuità al servizio educativo e da operare per un utilizzo efficace, flessibile, razionale e trasparente delle risorse disponibili;
 - f) **valutazione sistematica** del servizio erogato, al fine di raggiungere e di implementare gli standard di qualità previsti dal progetto di istituto e nell'ottica dell'apertura al confronto con la realtà provinciale, nazionale ed internazionale;
 - g) **informazione e comunicazione** trasparente, puntuale ed efficace in merito ai servizi offerti, nella consapevolezza che tali modalità operative rappresentino un prerequisito fondamentale



- per l'esercizio dei diritti, da parte degli studenti e delle famiglie, per la partecipazione e il coinvolgimento più responsabili alla vita dell'istituzione da parte di tutta la comunità;
- h) **valorizzazione** di specificità e differenze di genere e di cultura, con riguardo alle pari opportunità, all'accoglienza, all'integrazione, alla promozione delle diverse forme di cittadinanza attiva;
 - i) **riconoscimento delle rappresentanze sindacali del personale** che partecipano all'organizzazione del lavoro nelle forme stabilite dalla legge e dalla contrattazione collettiva provinciale e decentrata, anche in un'ottica di ricerca di forme organizzative nuove e più efficaci.

TITOLO II

I percorsi di istruzione e formazione offerti dall'Istituzione

Art. 4

Principi e criteri

1. L'Istituzione è responsabile della qualità della propria azione educativa e formativa e si impegna a coniugarla alle esigenze culturali e formative degli studenti e delle studentesse, nel rispetto delle finalità e dei traguardi fissati a livello istituzionale con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile.
2. L'istituzione individua ed elabora azioni e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, per permettere uno sviluppo armonico della personalità di ciascuno studente.
3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche l'Istituzione assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli studenti e delle studentesse e di garantire un tempo da dedicare anche alle attività extrascolastiche.
5. Nel rapporto con gli studenti e con le studentesse, in particolare con i più piccoli e le più piccole, il personale scolastico colloquia in modo pacato e teso al convincimento, senza ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

Art. 5

Il tempo scuola

1. Il tempo scuola in tutte le scuole primarie e secondarie di primo grado è distribuito su cinque giorni, dal lunedì al venerdì.
2. Nelle scuole primarie l'orario settimanale è di 30 ore, comprensivo delle attività opzionali facoltative. Nelle scuole secondarie di primo grado l'orario settimanale è di 30 ore, alle quali si aggiungono 2,30 ore per le attività opzionali facoltative del venerdì pomeriggio.
3. Gli orari dei plessi sono fortemente condizionati dal servizio di trasporto.

SCUOLA PRIMARIA DI NOVALEDO



	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
	7.50-12.15	7.50-12.15	7.50-12.15	7.50-12.15	7.50-12.15
mensa e intermensa	12.15-13.30	12.15-13.30	12.15-13.30		
	13.30-15.55	AOF 13.30-15.55	13.30-15.55		

SCUOLA PRIMARIA DI MARTER					
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
	8.10- 12.30	7.50-12.15	7.50-12.15	7.50-12.15	7.50-12.15
mensa e intermensa	12.30-13.30	12.15-13.30	12.15-13.30		
	13.30-15.55	AOF 13.30-15.55	13.30-15.55		

SCUOLA PRIMARIA DI RONCHI					
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
	8.05- 12.30	8.05- 12.30	8.05- 12.30	8.05- 12.30	8.05- 12.30
mensa e intermensa	12.30-13.45	12.30-13.45	12.30-13.45		
	13.45-16.10	AOF 13.45-16.10	13.45-16.10		

SCUOLA PRIMARIA DI RONCEGNO					
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
	7.50-12.15	7.50-12.15	7.50-12.15	7.50-12.15	7.50-12.15
mensa e intermensa	12.15-13.30	12.15-13.30	12.15-13.30		
	13.30-15.55	AOF 13.30-15.55	13.30-15.55		

SCUOLA PRIMARIA DI TELVE					
---------------------------------	--	--	--	--	--



	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
	8.00-12.25	8.00-12.25	8.00-12.25	8.00-12.25	8.00-12.25
mensa e intermensa	12.25-13.40	12.25-13.40	12.25-13.40		
	13.40-16.05	AOF 13.40-16.05	13.40-16.05		

SCUOLA PRIMARIA DI TELVE DI SOPRA					
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
	7.50-12.15	7.50-12.15	7.50-12.15	7.50-12.15	7.50-12.15
mensa e intermensa	12.15-13.30	12.15-13.30	12.15-13.30		
	13.30-15.55	13.30-15.55	AOF 13.30-15.55		

SCUOLA PRIMARIA DI CASTELNUOVO					
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
	7.50-12.15	7.50-12.15	7.50-12.15	7.50-12.15	7.50-12.15
mensa e intermensa	12.15-13.30	12.15-13.30	12.15-13.30		
	13.30-15.55	13.30-15.55	AOF 13.30-15.55		

SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO DI RONCEGNO					
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
	8.05-13.05	8.05-13.05	8.05-13.05	8.05-13.05	8.05-13.05
mensa e intermensa	13.05-14.05	13.05-14.05	13.05-14.05		
	14.05-16.35	AOF 14.05-16.35	14.05-16.35		

SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO DI TELVE					
--	--	--	--	--	--



	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
	8.10-13.10	8.10-13.10	8.10-13.10	8.10-13.10	8.10-13.10
mensa e intermensa	13.10-14.10	13.10-14.10	13.10-14.10		
	14.10-16.40	AOF 14.10-16.40	14.10-16.40		

Art. 6

Le aree di apprendimento e il tempo delle discipline

1. Nella scuola primaria le discipline sono articolate nei seguenti aree di apprendimento:
 - o lingua italiana
 - o matematica, scienze e tecnologia;
 - o lingue comunitarie (tedesco e inglese);
 - o storia, geografia ed educazione alla cittadinanza;
 - o musica, arte e immagine, scienze motorie e sportive;
 - o religione cattolica.

2. Nella scuola secondaria di primo grado le aree di apprendimento sono così articolate:
 - o lingua italiana
 - o matematica, scienze, tecnologia;
 - o lingue comunitarie (tedesco e inglese);
 - o storia, geografia ed educazione alla cittadinanza;
 - o musica, arte e immagine, scienze motorie e sportive;
 - o religione cattolica.

Art. 7

Le attività opzionali facoltative

1. Le attività opzionali facoltative (AOF) sono definite annualmente; esse hanno lo scopo di personalizzare i percorsi degli studenti fornendo loro l'occasione di approfondire, secondo gli interessi personali, le diverse discipline proposte con funzione di orientamento e di promozione dell'eccellenza. Le attività opzionali facoltative sono comprese nelle seguenti aree:
 - attività espressive e musicali
 - attività motorie e sportive
 - attività di laboratorio (ad es. laboratorio di scienze, metodo di studio, informatica, Mind lab, certificazioni linguistiche....)
 - potenziamento dell'attività didattica

L'iscrizione è libera ma, una volta che gli utenti sono iscritti, la frequenza diventa vincolante per tutto l'anno; è prevista una valutazione intermedia e finale.
2. Le attività opzionali facoltative presentate ai genitori ad inizio anno saranno inserite nell'ambito dell'attività educativa organizzata dal/la Dirigente ai sensi dell'art. 23 comma 1 della L.P. n. 5/2006, in quanto responsabile dell'utilizzo e della gestione delle risorse finanziarie, tenendo conto della dotazione finanziaria annuale dell'istituto, conferita ai sensi dell'art. 16 della stessa legge e delle risorse umane assegnate.

Art. 8

I documenti dell'Istituto

1. Oltre alla presente Carta dei servizi, l'Istituzione garantisce l'elaborazione, l'adozione e la



pubblicizzazione dei seguenti documenti:

■ **Statuto dell'Istituzione**

Lo statuto costituisce il documento fondamentale dell'Istituzione ed in particolare stabilisce:

- a) i principi e i criteri di organizzazione dell'istituzione;
- b) i contenuti vincolanti e le modalità di approvazione del progetto di istituto;
- c) le funzioni, la composizione e le modalità di nomina degli organi e degli organismi dell'Istituzione;
- d) i contenuti e le modalità di approvazione del regolamento interno, che definisce gli aspetti organizzativi attinenti il funzionamento dell'istituzione e dei relativi organi, nonché del regolamento che definisce i diritti, i doveri degli studenti e delle studentesse e i comportamenti che configurando mancanze disciplinari;
- e) le modalità di formazione e di approvazione del bilancio e del conto consuntivo;
- f) la partecipazione degli studenti, delle studentesse e dei genitori alle attività della classe e dell'istituzione;
- g) la partecipazione dell'Istituzione a progetti

■ **Progetto di Istituto**

Gli artt. 17 e 18 dello Statuto stabiliscono contenuti e modalità di approvazione del Progetto di Istituto.

Il progetto d'istituto è il documento che esplicita l'identità culturale e progettuale dell'istituzione. Esso tiene conto delle esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale, degli indirizzi generali e programmatici del governo provinciale, nonché degli obiettivi generali propri dei diversi cicli scolastici.

Il progetto d'istituto ha durata triennale, a partire dall'anno scolastico successivo alla sua approvazione, nella parte di indirizzo generale; può essere periodicamente modificato e integrato, anche ogni anno, nelle parti riguardanti scadenze di programmazione, elaborazione di progetti, dati gestionali e organizzativi (piano attuativo) o soggetti a modifiche anche per attuazione di sperimentazioni.

Il progetto d'istituto contiene in particolare:

- a) l'analisi del contesto sociale, economico e culturale al fine di individuare i bisogni formativi attuali e futuri, anche in relazione agli sviluppi prevedibili della comunità;
- b) gli obiettivi educativi, culturali e formativi, attualizzati rispetto allo sviluppo della conoscenza e ai bisogni individuati, con lo sguardo agli obiettivi fissati a livello provinciale, nazionale e internazionale nell'ambito della comunità europea; la selezione all'interno di ogni disciplina o gruppo di discipline aggregate per area- ambito dei nuclei concettuali basilari, delle soglie di padronanza e dei livelli di competenza, del quadro delle conoscenze, delle prestazioni richieste e dei livelli minimi di apprendimento; i profili di competenze irrinunciabili per gli studenti e le studentesse a conclusione del primo ciclo di istruzione (profilo delle competenze in uscita);
- c) il quadro dell'offerta formativa curricolare e l'eventuale offerta di potenziamenti formativi con la proposta di un monte ore facoltativo di attività anche non previste nel curriculum disciplinare obbligatorio, verificata l'attuabilità di tali proposte dal punto di vista organizzativo, gestionale, finanziario;
- d) la programmazione degli interventi di studio e approfondimento delle competenze comunicative nelle lingue straniere e di innovazione e sviluppo nell'utilizzo delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione;
- e) le scelte organizzative e i criteri di utilizzazione e valorizzazione delle risorse per garantire il successo formativo, con pari attenzione sia alle fasce deboli che alla valorizzazione dell'eccellenza;
- f) i criteri generali per l'integrazione degli studenti e delle studentesse con bisogni educativi speciali e l'inserimento degli studenti stranieri;



- g) i criteri generali per la formazione delle classi e l'utilizzazione del personale dell'istituzione; le proposte orarie e i tempi di insegnamento con riferimento alla ripartizione dell'intero monte orario delle discipline nell'anno scolastico e alla organizzazione dell'orario giornaliero e settimanale delle lezioni;
- h) i criteri generali per la programmazione didattica e la valutazione degli studenti e delle studentesse, nell'ottica di assicurare un servizio educativo omogeneo;
- i) i criteri generali per l'autoanalisi e la valutazione dei processi e dei risultati conseguiti anche al fine di fornire alla commissione autovalutazione linee guida per l'espletamento dell'attività;
- j) le modalità di effettivo coinvolgimento di studenti, studentesse e genitori nella vita della scuola, oltre a quelle già previste istituzionalmente;
- k) le finalità e le modalità per assicurare l'informazione e la comunicazione alle famiglie, in particolare per quanto attiene all'orientamento e alla valutazione degli studenti e delle studentesse;
- l) gli obiettivi, i criteri e le modalità per l'integrazione e la collaborazione con le altre istituzioni scolastiche e formative provinciali e gli altri soggetti istituzionali operanti nel territorio della comunità scolastica.

■ **Regolamento d'Istituto**

Il regolamento d'istituto, così come previsto dallo statuto, disciplina gli aspetti organizzativi riguardanti il funzionamento dell'istituto e dei relativi organi, con esclusione del collegio dei docenti. Esso disciplina, in particolare, i seguenti aspetti:

- a) gli orari dell'attività didattica
- b) le modalità di giustificazione delle assenze e di richiesta di permessi di ingresso posticipato o uscita anticipata degli studenti e delle studentesse;
- c) le modalità di formazione delle classi;
- d) i criteri per la distribuzione di materiale informativo agli studenti e alle studentesse;
- e) i rapporti tra scuola e famiglia, in particolare per quanto attiene ai colloqui con i/le docenti e alle comunicazioni dirette dalla scuola alla famiglia;
- f) il funzionamento della biblioteca, della palestra, delle aule speciali, dei laboratori e degli spazi comuni ed i comportamenti da assumere all'interno dell'istituzione: spostamenti interni, criteri per l'accesso alla mensa, alla palestra, alle aule speciali, ai laboratori, agli spazi comuni e alla biblioteca;
- g) le modalità di utilizzo delle fotocopiatrici;
- h) il funzionamento degli uffici e le modalità di accesso agli stessi da parte del pubblico;
- i) i criteri e le modalità per lo svolgimento di attività didattiche esterne quali viaggi di istruzione e visite guidate, gemellaggi e settimane formative;
- j) le modalità di stipula di contratti di prestazione d'opera con esperti per attività didattiche;
- k) i criteri e le modalità per l'utilizzo delle attrezzature e sussidi didattici da parte degli studenti e delle studentesse;

Il regolamento d'istituto inoltre provvede a definire le modalità:

- a) per l'esercizio del diritto di riunione e di assemblea in relazione alle diverse componenti e all'erogazione del servizio educativo nonché i criteri e le modalità per lo svolgimento delle assemblee dei genitori e degli studenti ivi comprese le modalità di verbalizzazione;
- b) per individuare il presidente dell'organo collegiale, qualora non stabilito dalla normativa in vigore;
- c) di funzionamento della commissione autovalutazione e della consulta dei genitori;
- d) per il riconoscimento e per l'ammissione alla consulta dei genitori dei/delle rappresentanti di associazioni di genitori che ne facciano richiesta;
- e) di pubblicizzazione degli atti;
- f) per permettere il diritto di associazione e per lo svolgimento di attività educative e formative da parte delle associazioni stesse;



- g) per l'elezione delle componenti elettive degli organi collegiali dell'istituzione, qualora non stabilito dalla normativa in vigore.
- **Regolamento sui diritti, i doveri e le mancanze disciplinari degli studenti e delle studentesse**
 I diritti e i doveri degli studenti e delle studentesse e il loro esercizio e rispetto rappresentano un valore pedagogico in sé e costituiscono un momento essenziale per la crescita personale, l'apprendimento delle regole fondamentali del vivere sociale e l'educazione alla cittadinanza attiva.
 Il consiglio dell'istituzione disciplina con regolamento, i diritti e i doveri degli studenti e delle studentesse, nonché i comportamenti che configurano mancanze disciplinari, le relative sanzioni, gli organi competenti a irrogarle, le modalità di impugnazione delle sanzioni disciplinari.
 - **Contratto formativo**
 L'art. 48 del Regolamento d'Istituto stabilisce che nel corso della prima assemblea di classe venga presentato il Contratto formativo che sarà sottoscritto da parte dei genitori e degli studenti e delle studentesse. Il documento è finalizzato a definire in maniera dettagliata e condivisa diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, studenti, studentesse e famiglie.
 Nel corso delle prime due settimane di inizio delle attività didattiche, ciascun consiglio di classe pone in essere le iniziative più idonee per le attività di accoglienza degli studenti e delle studentesse, per la presentazione e la condivisione del contratto formativo e l'illustrazione del piano delle attività della classe.
 Il modello di riferimento per la stesura del contratto è allegato al regolamento stesso e potrà essere integrato con eventuali parti aggiuntive redatte da ciascun consiglio di classe entro 15 giorni dall'avvio delle attività didattiche.
2. La presente Carta dei servizi, lo Statuto, il Progetto di istituto, i Regolamenti e il Contratto formativo sono diffusi mediante pubblicazione sul sito web dell'istituzione.

Art. 9

I documenti dei consigli di classe e dei docenti

1. I consigli di classe e i docenti fanno riferimento al progetto di istituto e alla programmazione educativa contenuta nei progetti di plesso adeguandole alla situazione delle singole classi. A tal scopo elaborano i seguenti documenti:
- **Piano di lavoro annuale della classe**
 Questo documento è elaborato da ciascun consiglio di classe dell'istituzione e contiene la programmazione didattica relativa all'anno scolastico. In particolare il piano contiene:
 - una descrizione della composizione e della fisionomia della classe;
 - le competenze trasversali poste come obiettivi per l'anno scolastico in corso;
 - le metodologie didattiche condivise;
 - le attività opzionali facoltative frequentate dalle studentesse e dagli studenti;
 - le attività di recupero e consolidamento degli apprendimenti proposte alle studentesse e agli studenti;
 - i progetti, le attività, le uscite proposte ad integrazione del curricolo;
 - le risorse impiegate sulla classe.
 Il piano è redatto entro il mese di ottobre, illustrato nelle sue linee generali all'assemblea dei genitori e periodicamente valutato.
 - **Piani educativi individualizzati e/o personalizzati**
 Per gli studenti e studentesse con bisogni educativi speciali certificati, sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente, i consigli di classe predispongono:
 - un *profilo dinamico funzionale* (PDF) con la collaborazione dei genitori e dei servizi sociosanitari,
 - un *piano educativo individualizzato* (PEI),
 - un *fascicolo personale* contenente la documentazione relativa alla certificazione della disabilità e al percorso scolastico dello studente o della studentessa.



Il PDF viene periodicamente adeguato ed il PEI valutato dal *gruppo di lavoro per l'integrazione* della classe che si riunisce almeno due volte nel corso dell'anno scolastico.

Per gli studenti e studentesse con altri bisogni educativi speciali e per gli alunni e le alunne con background migratorio i consigli di classe predispongono, a partire da un'analisi iniziale della situazione, appositi *piani educativi personalizzati o percorsi didattici personalizzati*.

Questi documenti sono riservati.

■ **Piano annuale di lavoro dell'insegnante**

Ciascun/a docente, sulla base di quanto definito dal collegio docenti e dal consiglio di classe, elabora il proprio piano annuale, indicando le competenze poste come obiettivi per ciascuna classe, e attività previste per promuoverle nel corso dell'anno scolastico a partire dalla situazione iniziale e le modalità di verifica.

Il piano è redatto entro il mese di ottobre e periodicamente valutato ed adeguato.

TITOLO III

I servizi offerti agli studenti e alle studentesse in relazione all'utilizzo di laboratori, biblioteca e altre strutture

Art. 10

Mensa e interscuola

1. L'Istituzione organizza, compatibilmente con gli organici e le risorse assegnate, attività di interscuola comprensive della sorveglianza e della fruizione del servizio mensa (art. 61 comma 3 L.P. n. 5/2006) nelle giornate in cui è previsto il rientro pomeridiano.
2. Il servizio mensa è gestito dalla Comunità di Valle; i menù proposti in tutte le scuole rispondono alle esigenze alimentari delle studentesse e degli studenti e sono elaborati da una dietista. Eventuali intolleranze/allergie alimentari vanno segnalate e documentate alla Comunità di Valle attraverso il sito, per permettere la preparazione di cibi adeguati.
3. L'iscrizione è libera ma, una volta iscritti, la frequenza diventa vincolante per tutto l'anno.
4. La fruizione del servizio di mensa è vincolata all'effettivo rientro pomeridiano dello studente o della studentessa ai fini dello svolgimento delle attività didattiche programmate.

Art. 11

Aule/laboratori di informatica, palestre ed aule speciali

1. In tutti i plessi sono presenti aule/laboratori di informatica, palestre e aule speciali, auditorium e biblioteche; sono utilizzati per l'arricchimento dell'offerta formativa secondo le modalità dettate dagli artt. 28 -29 e 30 del Regolamento d'istituto.

TITOLO IV

le modalità per l'informazione alle famiglie

Art. 12

Rapporti scuola-famiglia

1. La collaborazione tra la scuola e la famiglia è condizione fondamentale per la formazione dei bambini , delle bambine, delle ragazze e dei ragazzi: pertanto la libertà d'insegnamento e l'autonomia didattica dei e delle docenti si coniugano con il dovere della scuola e di ogni docente di rendere conto delle scelte fatte e di porre gli allievi, le allieve e le famiglie nella condizione di conoscerle; per questo i piani di lavoro di ogni classe sono messi a disposizione delle famiglie.

Art. 13

Modalità, criteri e tempi per l'informazione



1. L'informazione reciproca si avvale del registro elettronico, della mail istituzionale e del libretto personale, che ogni studente o studentessa deve sempre portare con sé e che la famiglia deve controllare sistematicamente. I genitori utilizzano il registro elettronico per le giustificazioni delle assenze e dei ritardi e per i permessi di uscita anticipata. Per le osservazioni e le richieste di colloquio si utilizza la mail istituzionale. La scuola comunica, tramite il registro elettronico, ogni fatto importante, come eventuali variazioni d'orario, scioperi, assemblee, riunioni dei consigli di classe, incontri o altro.
2. Nel primo periodo dell'anno scolastico i/le docenti comunicano ai genitori l'orario delle lezioni.
3. I documenti fondamentali e la modulistica di interesse delle famiglie sono disponibili nelle segreterie e sul portale dell'istituzione.
4. Nel corso dell'anno scolastico sono garantite le seguenti modalità informative tra scuola e famiglia:
 - incontri con dirigenza e collaboratori per conoscere l'offerta formativa al momento delle iscrizioni alle classi prime;
 - assemblea di inizio anno per conoscere il piano di lavoro delle classi ed eleggere i propri rappresentanti nei consigli di classe;
 - colloqui individuali (udienze individuali);
 - udienze generali;
 - incontri per informazioni sui risultati intermedie finali degli studenti e delle studentesse.
5. L'organizzazione dei colloqui individuali seguirà i seguenti criteri:
 - nella scuola primaria docenti e genitori possono richiedere un colloquio previa richiesta scritta, al termine della riunione di programmazione settimanale o concordando giorno ed orario;
 - nella scuola secondaria i genitori possono incontrare i/le docenti a cadenza periodica e previa prenotazione, secondo un calendario inviato alle famiglie all'inizio dell'anno scolastico;
 - per motivi particolari legati alle specifiche situazioni degli studenti e delle studentesse è possibile richiedere ai/dalle docenti un colloquio, previa richiesta scritta ed oltre i periodi comunicati ai genitori;
 - i colloqui individuali hanno luogo al di fuori delle attività collegiali o d'insegnamento dei/delle docenti.
6. L'organizzazione delle udienze generali e per l'informazione dei risultati intermedi e finali seguirà i seguenti criteri:
 - nel corso di ogni anno scolastico sono previste due udienze generali con tutte e tutti i docenti delle classi; esse avranno luogo di norma a dicembre e ad aprile; a febbraio e in giugno sono previsti due incontri per l'informazione sui risultati degli scrutini e la condivisione dei documenti di valutazione;
 - il calendario delle udienze generali è inviato ai genitori con l'avvio dell'anno scolastico.
7. In presenza di problemi scolastici o situazioni di difficoltà, la scuola si impegna ad avvertire direttamente le famiglie, per garantire la possibilità di interventi tempestivi condivisi.
8. Durante gli incontri scuola-famiglia gli studenti e le studentesse, per ragioni di sicurezza e al fine di rendere più sereno lo svolgimento dei colloqui, non possono essere presenti all'interno dell'edificio scolastico se non per partecipare, in accordo con i/le docenti interessati/e, alle udienze unitamente ai loro genitori.

Art. 14

Modalità e tempi della partecipazione

1. Al fine di promuovere la partecipazione delle famiglie, l'Istituzione prevede:
 - a) la partecipazione dei/delle rappresentanti dei genitori nei **consigli di classe**. I consigli di classe con la presenza di rappresentanti dei genitori sono almeno tre durante l'anno scolastico: uno in novembre (dopo la nomina), uno a marzo ed uno a maggio. A tutti i/le rappresentanti viene consegnato il calendario completo degli incontri collegiali previsti. I rappresentanti di classe sono membri di diritto della consulta dei genitori. Il consiglio di classe ha la durata di 1 anno scolastico (art. 11 statuto)
 - b) Le **assemblee dei genitori**, di classe, di plesso o di Istituto possono essere convocate anche dai /dalle docenti o dai/dalle rappresentanti di classe per trattare argomenti attinenti alla vita della scuola e comunque rientranti nelle competenze degli organi collegiali. L'istituto mette a disposizione locali, assistenza ed attrezzature necessarie per le assemblee, purché la richiesta



sia presentata con congruo anticipo al/la dirigente dell'istituzione, contenga l'ordine del giorno ed il nome del/la responsabile dell'incontro.

- c) La **Consulta dei genitori**. La consulta ha la funzione di promuovere, favorire e realizzare la partecipazione attiva e responsabile dei genitori alla vita dell'Istituzione. La consulta dei genitori ha la durata di un anno scolastico (art 16 Statuto)
- d) Il **Consiglio dell'istituzione**. Il consiglio ha un/una presidente eletto/a fra i/le rappresentanti dei genitori: a lui/lei compete la convocazione dell'organo. Nel consiglio è presente la componente dei genitori. Il consiglio dell'Istituzione ha la durata di tre anni scolastici (art. 6 dello Statuto).

TITOLO V

i servizi amministrativi, le relative procedure e gli standard garantiti.

Art. 15

Il funzionamento degli uffici amministrativi

1. L'Istituzione attribuisce un significativo rilievo alle proprie funzioni amministrative. In esse riconosce un servizio indispensabile all'esercizio corretto ed efficace del proprio mandato istituzionale. L'Istituzione scolastica opererà secondo criteri di razionalità, efficienza, trasparenza, attenzione ai bisogni, accorto utilizzo delle risorse e delle strutture.
2. Gli uffici amministrativi sono coordinati dal/la responsabile amministrativo/a secondo i criteri indicati dal/la dirigente dell'istituzione; rivestono una funzione importante in quanto assicurano gli strumenti amministrativi per il regolare funzionamento dell'Istituzione scolastica.
3. L'orario dell'ufficio di segreteria è impostato in modo da coniugare la necessità di garantire il regolare svolgimento del servizio con l'accessibilità da parte del pubblico; in particolare verrà garantita, in entrambe le sedi di Roncegno e di Telve, l'apertura al pubblico. A Roncegno dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00, a Telve il mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 13.00. L'apertura al pubblico nei periodi di sospensione dell'attività didattica viene garantita nella sede di Roncegno.
4. L'ufficio di dirigenza riceve il pubblico, preferibilmente su appuntamento, in entrambe le sedi.

Art. 16

La qualità dei servizi amministrativi

1. L'Istituzione per erogare un servizio ispirato a principi di efficienza ed efficacia, fissa i seguenti elementi di qualità nel servizio amministrativo:
 - celerità nelle procedure;
 - trasparenza;
 - informatizzazione dei servizi di segreteria.

Art. 17

Gli standard specifici delle procedure

1. L'iscrizione all'Istituzione è possibile tramite la procedura prevista sul Portale dei Servizi della Provincia di Trento o in segreteria.
2. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura dell'ufficio di segreteria al pubblico, 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.
3. I documenti di valutazione delle studentesse e degli studenti sono condivisi dai e dalle docenti incaricati al termine delle operazioni di scrutinio di tutte le classi.
4. I diplomi ed i documenti di valutazione degli studenti e delle studentesse che hanno sostenuto l'esame di Stato sono consegnati "a vista" dopo la pubblicazione dei risultati finali.
5. Le attività dai punti 1 a 4 saranno garantite in entrambe le sedi di segreteria di Roncegno Terme e di Telve.



6. L'istituzione assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, l'ufficio di competenza (già previste nella registrazione del centralino) e il nome di chi risponde.

Art. 18

Informazione e trasparenza

1. Sul portale dell'Istituzione sono esposti i documenti di cui è prescritta l'affissione, ed in particolare:
 - la presente carta dei servizi;
 - il progetto d'istituto;
 - il regolamento d'istituto;
 - il regolamento sui diritti, i doveri e le mancanze disciplinari degli studenti e delle studentesse;
 - l'organigramma del personale dell'istituto;
 - la composizione degli organi collegiali.
2. Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:
 - bacheca sindacale;
 - bacheca dei genitori;
 - bacheca degli studenti e delle studentesse (nelle SSpG)

3. Nel trattamento dei dati personali viene garantita la tutela della riservatezza secondo le prescrizioni legislative vigenti. A tal fine si fa riferimento al Documento programmatico sulla sicurezza elaborato ai sensi del decreto legislativo n. 196/2003 riguardante le misure di sicurezza per la protezione dei dati personali. Tale documento fornisce la valutazione sui criteri tecnici ed organizzativi per la protezione delle aree e dei locali interessati a misure di sicurezza, nonché sui criteri adottati per assicurare l'integrità dei dati.

TITOLO VI

Gestione della sicurezza

Art. 19

Condizioni ambientali degli edifici scolastici

1. L'istituzione s'impegna e si attiva, tramite il/la Dirigente dell'istituzione, affinché l'ambiente scolastico si presenti pulito, accogliente e sicuro. A tal fine si adopera a richiedere alle Amministrazioni Comunali, proprietarie degli edifici, a sollecitare interventi pronti ed efficaci per creare condizioni di sicurezza interna ed esterna alle alunne, agli alunni ed al personale, che per mansioni diverse opera nella scuola e che con essa collabora. Si impegna altresì a richiedere interventi per rimuovere eventuali barriere architettoniche che potrebbero limitare la fruizione delle strutture a soggetti diversamente abili.
2. Sarà assicurata la massima pulizia igienica delle aule e di ogni altro locale e laboratorio, nel rispetto delle norme vigenti, con l'impegno di tutte le componenti del personale della scuola e delle alunne, degli alunni e l'opera dei collaboratori scolastici e delle collaboratrici scolastiche.
3. Sarà pertanto favorita una permanenza a scuola confortevole e necessariamente sicura, come previsto da una puntuale applicazione delle indicazioni normative del T.U. n. 81/2008.

Art. 20

Documentazione e struttura organizzativa interna

1. Ferma restando la responsabilità in materia del/la dirigente scolastico/a, egli si avvale della collaborazione di un soggetto esterno al quale affida il compito di responsabile del servizio di prevenzione e protezione.
2. Sulla base delle indicazioni provenienti dal Responsabile esperti allo scopo, l'Istituzione elabora un documento di valutazione dei fattori di rischio per quanto attiene alle attività che in essa sono svolte e per ognuno di essi il/la dirigente scolastico/a fornisce disposizioni specifiche mediante ordini di servizio.



3. Al fine di garantire l'osservanza delle procedure per la sicurezza, il/la dirigente dell'istituzione si avvale della seguente struttura organizzativa, da lui o lei nominata:
 - responsabile del servizio di protezione e prevenzione per l'istituto (incarico esterno);
 - medico competente (incarico esterno);
 - rappresentante dei lavoratori e delle lavoratrici per la sicurezza (nominato dal personale dell'istituto);
 - addetto/a al servizio di protezione e prevenzione per l'Istituzione e referenti per la sicurezza (uno per ogni plesso);
 - addetti/e alle misure di sicurezza, antincendio e primo soccorso (per ciascuna scuola).
4. Il piano di emergenza e i segnali dei percorsi per l'uscita rapida al fine di tutelare le studentesse, gli studenti, le operatrici scolastiche e gli operatori scolastici in caso di calamità viene affisso in tutti i locali delle scuole
5. L'istituzione si impegna ad inserire nella programmazione ordinaria tutte le attività attinenti alle esercitazioni pratiche per casi di emergenza (prove di evacuazione) o all'approfondimento teorico dei fattori di rischio per le alunne e gli alunni; la riunione periodica per la sicurezza viene convocata almeno una volta all'anno dal/la dirigente dell'istituzione.

Art. 21

Obblighi dei lavoratori

1. Ogni lavoratore e ogni lavoratrice deve prendersi cura della propria sicurezza e della propria salute e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro. In particolare il personale deve osservare le istruzioni impartite in tema di sicurezza, usare correttamente le apparecchiature, le sostanze e i preparativi pericolosi, segnalare immediatamente le eventuali condizioni di pericolo di cui vengono a conoscenza, contribuire all'attuazione delle misure di prevenzione, di primo soccorso, lotta antincendio e gestione dell'emergenza.

Art. 22

Procedura in caso di infortunio

1. In caso di infortunio il/la docente responsabile della classe, con l'aiuto dei colleghi o del personale ausiliario, presta le prime cure; in caso di necessità, chiede l'intervento del pronto soccorso (Numero Unico per le Emergenze 112) e contestualmente, per quanto possibile, avverte la famiglia e il/la dirigente dell'istituzione. La denuncia di infortunio, con breve descrizione dell'accaduto è compilata a cura dei /delle docenti in quel momento responsabili dello studente o della studentessa su apposito modulo non oltre i tre giorni successivi all'incidente.

Art. 23

Procedure nei casi di:

interruzione lezioni a causa di scioperi, assemblee sindacali, cause di forza maggiore

1. Il/la dirigente dell'istituzione invia comunicazione scritta alle famiglie circa l'eventuale sospensione delle lezioni o l'adattamento dell'orario e il livello presumibile di funzionamento del servizio scolastico, sulla base delle dichiarazioni rese dai/dalle docenti in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente.
2. I genitori sono tenuti a prendere visione di tali comunicazioni sul registro elettronico.
3. In caso di sciopero i/le docenti già in servizio presenti nelle scuole possono essere utilizzati/e per interventi di sorveglianza di classi scoperte.



4. E' opportuno che i genitori vigilino sull'evoluzione delle manifestazioni di sciopero in modo da contribuire alla massima tutela dell'incolumità degli studenti.
5. In caso di sospensione delle lezioni per cause di forza maggiore, il/la dirigente dell'istituzione opera secondo i seguenti criteri:
 - a) le interruzioni previste saranno comunicate tramite registro elettronico, sulla base delle indicazioni fornite dal/la dirigente dell'istituzione;
 - b) per le interruzioni non previste i/le docenti, previa comunicazione al/la dirigente, valutano alternative di custodia degli studenti e delle studentesse che, in ogni caso, non possono essere lasciati soli e sole.

TITOLO VII

Reclami e valutazione del servizio

Art. 24

Procedura dei reclami

1. Ogni qualvolta gli utenti riscontrino situazioni che presentino carenze per evidenti e documentati disservizi possono presentare reclami o semplici segnalazioni; in questa ottica costituiscono un concreto segno di collaborazione, a cui l'Istituzione rivolge ogni possibile attenzione, confidando nella correttezza degli utenti che vi fanno ricorso.
2. I reclami, al meglio circostanziati, possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e telematica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del/la proponente. I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
3. Il/La dirigente dell'istituzione, dopo aver svolto ogni possibile indagine in merito, risponde, di norma in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere, se fondate, le cause che hanno provocato il reclamo. Quando il reclamo non sia di competenza del/la dirigente scolastico/a, alla persona interessata vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Art. 25

La valutazione del servizio

1. Il riconoscimento agli istituti scolastici della personalità giuridica e dell'autonomia si coniuga con il dovere di ogni scuola di rendere conto delle scelte fatte e di porre le famiglie nella condizione di conoscerle, anche individuando modalità e criteri per la valutazione periodica dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati.
2. La valutazione nella scuola (i risultati dei singoli ragazzi/ragazze) e la valutazione della scuola (i risultati formativi dell'istituto) sono due aspetti dello stesso atto, aspetti tra loro sinergici e complementari. La valutazione dunque è unica e riguarda non solo le prestazioni delle studentesse e degli studenti, ma anche dei/delle docenti, la capacità di direzione, il livello di organizzazione e di gestione della classe e dell'istituto; questo perché l'organizzazione della scuola e l'apprendimento delle studentesse e degli studenti sono due fattori che si condizionano a vicenda.
3. L'istituzione aderisce al percorso di autoanalisi promosso dal comitato provinciale di valutazione del sistema scolastico. Percorso che risulta così articolato:
 - valutazione degli apprendimenti delle studentesse e degli studenti;
 - rilevazione della qualità percepita dalle famiglie relativamente alla vita e all'organizzazione della scuola tramite l'utilizzo di questionari;
 - analisi dell'andamento generale dell'istituzione relativamente al contesto, alle risorse, ai processi e ai risultati attraverso la guida per l'autovalutazione d'istituto della Provincia.
4. Al Nucleo interno di valutazione previsto dall'art. 27 del L.P. n. 5/2006, o alla commissione autovalutazione, spetta il compito di impostare l'attività di valutazione, organizzarla, coordinarla esaminando i risultati finali mettendoli a confronto con le rilevazioni del comitato provinciale di



valutazione coinvolgendo nell'autoanalisi tutte le componenti della scuola e finalizzandola al miglioramento della qualità nell'erogazione del servizio.

TITOLO VII

Disposizioni finali e transitorie

Art. 26

Norma di rinvio

1. Per quanto non espressamente previsto dalla presente carta dei servizi, si rinvia alla normativa statale e provinciale vigente in tema di istruzione la quale, essendo gerarchicamente superiore, prevale in caso di contrasto. Per la stessa ragione quanto qui stabilito si intenderà abrogato da eventuali atti normativi nazionali o provinciali successivi, qualora implicitamente o esplicitamente incompatibili.

Art. 27

Procedura di revisione

1. La presente carta ha validità sino alla sua sostituzione a seguito di modifiche od integrazioni deliberate, a maggioranza assoluta, dal consiglio dell'istituzione. Le modifiche sono rese pubbliche con le stesse modalità del successivo articolo.

Art. 28

Pubblicazione

1. Il testo del presente documento, sottoscritto dal/la presidente del consiglio dell'istituzione e dal /la dirigente dell'istituzione, è pubblicato all'albo, sul sito dell'istituto e depositato presso la sala insegnanti di ciascuna sede scolastica affinché i/le docenti, il personale non docente e gli utenti dell'istituto ne possano prendere conoscenza.

La dirigente scolastica

La presidente del Consiglio dell'Istituzione

