



REPUBBLICA ITALIANA

ISTITUTO COMPRENSIVO ROVERETO EST

corso Rosmini,86 - 38068 Rovereto (TN) - tel 0464.433709 – 0464.433614,
fax 0464.488448 – 0464.450463

segr.ic.roveretoest@scuole.provincia.tn.it – ic.roveretoest@pec.provincia.tn.it - www.roveretoest.it
C.F. 94024500228



PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO

CARTA DEI SERVIZI

Approvato dal Consiglio dell'Istituzione nella seduta del 16 giugno 2009

L'Istituto Comprensivo Rovereto Est aderisce ai principi della Carta dei Servizi emanata con D.P.C.M. 07/06/95, n. 773. Essa avrà una funzione di riferimento con una valenza pluriennale, sia pure migliorabile attraverso l'elevazione progressiva degli standard o fattori di qualità raggiunti.

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è ispirata al dettato costituzionale (artt. 2 – 3 – 30 – 33 – 34) ed è caratterizzata da alcuni principi fondamentali enunciati nella Dichiarazione Internazionale dei Diritti dell'uomo e del cittadino (O.N.U., 10/12/1948) e nella convenzione Internazionale dei diritti del minore (O.N.U., 20/11/1989).

Con essa si cercherà di garantire la qualità del servizio, attraverso il conseguimento dei seguenti obiettivi:

- a) coerenza nel perseguire i fini del progetto educativo e formativo;
- b) adeguamento della proposta formativa ai bisogni dell'utenza attraverso gli strumenti del Progetto d'Istituto, della programmazione educativo-didattica e del Patto educativo di corresponsabilità;
- c) informazione/trasparenza;
- d) valutazione della qualità del servizio;
- e) pieno rispetto degli artt. 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- a) L'istituto Comprensivo riconosce il valore della varie culture ed etnie, senza alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche;
- b) tutti gli operatori scolastici sono tenuti a comportarsi secondo criteri di obiettività ed equità;
- c) nel rispetto delle disposizioni contrattuali in materia, delle norme e dei principi sanciti dalla legge, si cerca di garantire la regolarità delle attività educative;
- d) tutti gli educatori favoriscono l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso delle classi iniziali e alle situazioni di disagio socio-economico;
- e) l'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica con l'ausilio dell'ente locale e di tutte le altre istituzioni coinvolte;
- f) genitori ed alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta" mediante una gestione partecipata della scuola attraverso la partecipazione agli organi collegiale e nel rispetto delle procedure vigenti;
- g) è garantita la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente;
- h) l'orario di servizio rispetta i criteri di efficienza ed efficacia, con un articolata flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi;
- i) si assicura la formazione in servizio, nonché l'aggiornamento di tutto il personale scolastico nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Istituto e dalla Giunta Provinciale;
- j) la programmazione didattico-educativa, con la relativa pianificazione degli obiettivi formativi, deve garantire la libertà di insegnamento dei docenti oltre che la formazione e lo sviluppo della personalità dell'alunno.

3. AREA DIDATTICA

- 1) La scuola è responsabile della qualità delle attività educative, garantendone l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni.
- 2) Nella scelta dei libri di testo si tiene conto della validità culturale con particolare riguardo agli obiettivi formativi rispondenti alle esigenze dei docenti. Sono adottate soluzioni idonee per un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana in modo da evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare nella stessa giornata.
- 3) Nell'assegnazione di compiti a casa si tengono presenti i ragionevoli tempi di studio degli alunni.

- 4) Il rapporto educativo tra insegnanti e alunni è improntato su basi di reciproca correttezza, chiarezza e comprensione.
- 5) Sono adottate opportune strategie per il raggiungimento dei seguenti obiettivi formativi, ossia:
 - a) integrare gli alunni in grave difficoltà;
 - b) promuovere il benessere psico-fisico degli alunni e il passaggio adeguato da un grado di scuola all'altro.
- 6) La scuola garantisce l'elaborazione e la pubblicazione dei seguenti documenti:
 - a) Progetto d'Istituto, integrato dalla programmazione didattico-educativa;
 - b) Patto educativo di corresponsabilità;
 - c) Statuto dell'Istituzione e i relativi regolamenti attuativi.
- 7) La programmazione didattica è stilata dai Consigli di Classe; indica i percorsi formativi desunti dai piani di studio nazionali e provinciali e da tutta la normativa che in questi ultimi anni ha contribuito ad arricchire l'offerta culturale della scuola. Sede di confronto e verifica sono i Consigli di Classe, organi collegiali costituiti da insegnanti di classe e da genitori.
- 8) La scuola cerca di essere attenta alle richieste anche implicite degli alunni con l'attuazione di progetti ordinari e straordinari mirati a realizzare il loro benessere e ad evitare il disagio all'interno della comunità scolastica. Altri progetti sono attuati in collegamento con gli Enti locali in un reciproco rapporto di arricchimento con la scuola e nell'ambito di un sistema integrato di istruzione sul territorio.

4. PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ

Il Patto educativo di corresponsabilità, previsto dal D.P.R. 21 novembre 2007, n. 235 e stilato dal nostro Istituto, vuole definire in maniera sintetica, ma dettagliata e condivisa, l'impegno reciproco di diritti e doveri nel rapporto tra l'istituzione scolastica, gli studenti e le famiglie.

Il Patto educativo di corresponsabilità favorisce l'instaurazione di un rapporto basato sulla fiducia e sulla trasparenza.

In virtù dell'assunzione del Patto educativo di corresponsabilità gli insegnanti, i genitori e gli alunni convengono sui loro reciproci impegni così come descritti di seguito.

Insegnanti

I loro impegni sono stabiliti dalla programmazione educativo-didattica della scuola, dai piani di lavoro delle classi e dai piani di lavoro individuale.

Genitori

L'impegno e la collaborazione dei genitori, ai fini della realizzazione del Patto educativo di corresponsabilità, devono concretizzarsi in vari modi:

- a) trasmettere al figlio un'immagine positiva del valore formativo della scuola;
- b) porre attenzione a valorizzare l'attività del ragazzo e il suo impegno scolastico;
- c) comprendere le sue difficoltà e aiutarlo a superarle;
- d) aiutare il figlio ad acquisire un comportamento corretto e responsabile;
- e) comunicare con una certa frequenza con gli insegnanti di tutte le discipline;
- f) comunicare agli insegnanti eventuali problemi generali e personali.

Alunni

I loro impegni consistono nel migliorare i loro comportamenti in relazione a:

- a) rispetto delle regole;
- b) partecipazione;
- c) esecuzione delle consegne assegnate;
- d) responsabilità negli impegni.

5. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola opera secondo criteri di razionalità, efficienza, efficacia e produttività ed individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- a) trasparenza;
- b) celerità delle procedure.

Standard specifici delle procedure:

1. la Segreteria garantisce la procedura di iscrizione alle classi in tempi rapidi;
2. il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico ed entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi per quelli di iscrizione, frequenza e giudizi;
3. presso l'ingresso e gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le necessarie informazioni per la fruizione del servizio;
4. i regolamenti dell'Istituto avranno adeguata divulgazione mediante pubblicazione sul sito internet dell'Istituto.

6. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per tutto il personale.

I collaboratori scolastici devono adoperarsi per garantire la presenza di tali condizioni; gli alunni devono rispettare le regole di igiene e sicurezza e i genitori devono garantire la loro collaborazione perché ciò avvenga.

La scuola s'impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna, negli spazi prossimi degli edifici scolastici.

7. PROCEDURA DEI RECLAMI

si ritiene di dover stimolare e sostenere una cultura del dialogo e del confronto aperto e costruttivo, fondato sul rispetto reciproco, da realizzarsi, all'interno di ciascuna classe, mediante i colloqui individuali e assembleari.

Le famiglie e gli alunni possono dare suggerimenti tendenti a migliorare il servizio, ma anche esprimere rilievi, critiche o insoddisfazione nei confronti dei vari aspetti del sistema scolastico.

Le procedure di reclamo, di natura non contenziosa ma partecipativa, sono lo strumento a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni.

Qualsiasi reclamo sarà preso in considerazione.

I reclami potranno essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e dovranno contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami, orali e telefonici, dovranno, successivamente essere sottoscritti.

Il Dirigente scolastico, dopo essersi informato in merito, risponderà in forma scritta entro 15 giorni e si attiverà, se opportuno, per rimuovere le cause del reclamo.

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

8. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola dell'autonomia progetta e, periodicamente, verifica i risultati della sua azione con processi interni di controllo e valutazione.

In questa direzione sono utilizzati tutti gli strumenti normativi, le opportunità offerte dagli organi collegiali e le possibilità date dalla collaborazione con altri soggetti presenti sul territorio. Può inoltre avvalersi degli strumenti predisposti dalle agenzie che a livello provinciale o nazionale si occupano di valutare i processi e i risultati conseguiti dal sistema scolastico.

Per una corretta ed articolata valutazione del servizio, vengono periodicamente effettuate delle rilevazioni mediante questionari rivolti ai genitori e al personale. Tali indagini hanno lo scopo di far emergere i punti di forza e le eventuali criticità organizzative, didattiche e amministrative del servizio erogato.

9. ATTUAZIONE

La presente Carta dei Servizi deliberata nella seduta del Consiglio dell'Istituzione del 16 giugno 2009 resta in vigore fino a nuove eventuali disposizioni.

Essa è soggetta a revisioni ed aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica.

A livello personale e collettivo tutti i soggetti componenti la comunità scolastica dell'Istituto Comprensivo Rovereto Est sono impegnati a rispettare e a far rispettare le indicazioni operative contenute nella presente Carta.