



ISTITUTO COMPRESIVO DI TAI0

CARTA DEI SERVIZI

APPROVATA CON DELIBERA DEL COLLEGIO DOCENTI
E DEL CONSIGLIO DELLE ISTITUZIONI
NELL'A. SC. 2020/2021

INDICE

PREMESSA.....	pag. 1
A. PRINCIPI GENERALI.....	pag. 3
B. PERCORSI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE OFFERTI DALL'ISTITUZIONE.....	pag. 6
C. I SERVIZI OFFERTI AGLI STUDENTI.....	pag. 6
D. MISURE E SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE.....	pag. 7
E. SERVIZI OFFERTI AI GENITORI.....	pag. 8
F. SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	pag. 8
G. SERVIZI GARANTITI IN RELAZIONE ALLE STRUTTURE E ALLA SICUREZZA.. ..	pag. 10
H. MODALITA' E TEMPI PER L'INFORMAZIONE ALLE FAMIGLIE.....	pag. 11
I. LE PROCEDURE PER I RECLAMI.....	pag. 11
L. I TEMPI DI RISPOSTA ALL'UTENZA.....	pag. 12
M. DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE.....	pag. 12

La Carta dei servizi dell'Istituto comprensivo di Taio è approvata con Delibera n. del Collegio docenti dele con Delibera n.del Consiglio dell'Istituzione del

PREMESSA

La Carta dei Servizi, come previsto dall'art. 18 della Legge provinciale n. 5 del 2006 e dall'art. 19 dello Statuto dell'Istituto Comprensivo di Taio è il documento che esplicita i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei servizi garantiti dall'istituzione, e fornisce le informazioni fondamentali in merito all'offerta formativa.

La Carta dei Servizi in particolare descrive:

- 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 in relazione all'utilizzo di laboratori, biblioteca e strutture dell'istituzione;
- d) misure e servizi per l'integrazione e l'inclusione degli studenti con bisogni educativi speciali e stranieri
- e) i servizi offerti ai genitori per favorire una migliore collaborazione scuola-famiglia;
- f) i servizi amministrativi, relative procedure e trasparenza
- g) i servizi garantiti in relazione alle strutture e alla sicurezza;
- h) i servizi garantiti in relazione alla trasparenza e anticorruzione
- i) i servizi garantiti in relazione alla tutela dei dati personali
- l) le modalità e i tempi per l'informazione alle famiglie;
- m) le procedure per i reclami;
- n) i tempi di risposta all'utenza sia in relazione ai servizi richiesti sia in merito a quesiti, istanze, reclami.

A. PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Art. 1. Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Art. 2. Imparzialità e regolarità

1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Art. 3. Accoglienza e integrazione

1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare attenzione è posta al sostegno dei percorsi formativi degli studenti con Bisogni Educativi Speciali, degli studenti stranieri o di madrelingua non italiana, degli studenti ospedalizzati e/o costretti alla convalescenza a casa per lunghi periodi.

2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente secondo quanto previsto dal Regolamento dei diritti e dei doveri degli studenti e dal Patto di corresponsabilità che l'istituto si impegna a condividere con i genitori.

Art. 4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

Art. 4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

1. Relativamente alla frequenza del primo ciclo di istruzione, la scuola di riferimento è quella situata nel territorio di residenza/domicilio. Solo in caso di particolari necessità lavorative o di organizzazione familiare (riconosciute dalla normativa) è possibile effettuare l'iscrizione ad una scuola fuori bacino di utenza. L'accoglimento della richiesta di iscrizione fuori bacino di utenza è condizionata dalla valutazione del dirigente scolastico di assenza dell'aumento delle risorse in organico.
2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi 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.

Art. 5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

1. Personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata dell'Istituto nell'ambito degli organi e organismi collegiali e delle procedure vigenti.
2. L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche funzionali ad obiettivi cognitivi, culturali, didattici e di socializzazione secondo quanto previsto dal Regolamento interno.
3. L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la semplificazione delle procedure e un'informazione il più possibile completa e trasparente. A tal fine aggiorna il sito istituzionale www.ictaio.it con informazioni di carattere generale e specifico pubblica sull'albo online gli atti amministrativi previsti da norma.
4. L'Istituto garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale, anche in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

Art. 6. Libert  di insegnamento ed aggiornamento del personale.

1. La programmazione assicura il rispetto delle libert  di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialit  evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalit , nel rispetto degli obiettivi formativi provinciali, nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio d'Istituto. Attraverso la programmazione la scuola assicura il costante monitoraggio dei processi educativi e didattici e adegua i percorsi di insegnamento alle nuove esigenze di apprendimento dei discenti

2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico; essi sono fonte di ispirazione principale della programmazione didattica e dell'innovazione delle metodologie di insegnamento.

Art. 7 Principi generali del servizio educativo-didattico

1. L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della societ  civile,   responsabile della qualit  delle attivit  educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi fissati per il raggiungimento delle finalit  istituzionali.

2. L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuit  educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della formazione e della personalit  degli alunni.

3. L'Istituto programma l'impiego di risorse per l'acquisto di strumentazioni (materiale di facile consumo, strumenti digitali, testi, arredi, ecc. al fine di migliorare la qualit  della proposta formativa e per promuovere il benessere dell'utenza.

4. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume come criteri di riferimento la validit  culturale e la funzionalit  educativa

5. Nel rapporto con gli alunni, in particolare con i pi  piccoli, i docenti, gli assistenti educatori, i collaboratori scolastici, il personale di segreteria ed il dirigente manterranno un atteggiamento sereno basato sul colloquio.

B. PERCORSI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE OFFERTI DALL'ISTITUZIONE

Art. 1 Fanno parte dell'istituto le scuole primarie di Coredo, Tres e Taio e le scuole secondarie di primo grado di Coredo e di Taio. Il piano completo dell'offerta formativa viene presentato e aggiornato annualmente sul sito www.ictaio.it nella sezione "offerta formativa" della home page. Tale sezione del sito offre tutte le informazioni in merito all'orario di ciascun plesso, al monte ore delle discipline, all'articolazione del Clil e alle proposte opzionali.

C. I SERVIZI OFFERTI AGLI STUDENTI IN RELAZIONE ALL'UTILIZZO DI LABORATORI, BIBLIOTECA E STRUTTURE DELL'ISTITUZIONE.

Art. 1

1. In ogni sede sono presenti diversi tipi di laboratori, biblioteche, palestre.
2. L'utilizzo degli spazi è regolamentato seguendo i criteri generali stabiliti dal regolamento interno.
3. Ogni plesso dispone del servizio mensa. Gli alunni che fruiscono del servizio vengono sempre accompagnati da un numero di docenti adeguato, secondo la normativa vigente. In nessun caso sono ammessi alunni senza sorveglianza.

D. MISURE E SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE E L'INCLUSIONE DEGLI STUDENTI CON BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI E STRANIERI

Art. 1 Dal punto di vista pedagogico-educativo, per quanto riguarda gli studenti con Bisogni Educativi Speciali e stranieri si rinvia alla sezione A principi generali, art. 3 comma 1.

Art. 2 Le modalità di inclusione e integrazione degli studenti con Bisogni Educativi Speciali vengono programmate, condivise con i Consigli di classe e monitorate dalla funzione strumentale e dalla commissione preposti.

Art. 3 Ad inizio anno, i Consigli di classe individuano un docente referente per ogni alunno BES che ha il compito di redigere e aggiornare la documentazione specifica, curare i rapporti con le famiglie e coordinare l'attività didattica di personalizzazione e/o individualizzazione.

Art. 4 Per quanto riguarda gli alunni stranieri di recente immigrazione, viene adottato il protocollo di accoglienza previsto dalla normativa provinciale. Ad inizio anno, i Consigli di classe individuano un docente referente per ogni alunno straniero che necessita di supporto linguistico. Tale docente ha il compito di redigere e aggiornare la documentazione specifica, curare i rapporti con le famiglie e coordinare l'attività didattica di personalizzazione.

E. SERVIZI OFFERTI AI GENITORI PER FAVORIRE UNA MIGLIORE COLLABORAZIONE SCUOLA-FAMIGLIA

Art. 1 La partecipazione dei genitori avviene con:

- Assemblea dei genitori per l'elezione dei rappresentanti nei Consigli di classe
- Consigli di classe aperti ai rappresentanti dei genitori
- Consulta dei genitori
- Consiglio dell'istituzione
- Commissione mensa
- Eventuali gruppi di lavoro attivati per specifiche esigenze e su tematiche particolari
- Eventuali assemblee nell'esercizio del diritto di riunione per ciascuna componente della comunità scolastica secondo quanto definito dal Regolamento interno

Art. 2 All'ingresso della scuola secondaria di primo grado i genitori sono invitati a sottoscrivere il Patto di corresponsabilità; esso sancisce una reciproca collaborazione tra scuola e famiglia (nel rispetto dei specifici ruoli) nella costruzione del percorso educativo e formativo.

Art. 3 L'istituto propone incontri per presentare l'offerta formativa e l'organizzazione scolastica rivolti ai genitori delle classi prime della scuola primaria e secondaria.

Art. 4 L'istituto organizza inoltre serate e incontri su tematiche educative e, compatibilmente con le risorse disponibili, uno sportello psicopedagogico.

F. SERVIZI AMMINISTRATIVI, RELATIVE PROCEDURE E TRASPARENZA

Il servizio di Segreteria è unico per tutti i plessi ed è dislocato presso la Scuola secondaria di Taio.

L'Istituto Comprensivo di Taio individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi, e ne garantisce l'osservanza ed il rispetto: celerità delle procedure, informatizzazione dei servizi, tempi ridotti di attesa agli sportelli, flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza, tutela della privacy ai sensi del Regolamento europeo n. 679/2016 e rispetto della normativa in tema di anticorruzione e trasparenza. La scuola rispetta le norme in materia di prevenzione e repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione (L. 190/2012), in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni (D.Lgs. 33/2013 e L.P. 4/2014). Sul sito web della scuola è attiva la sezione "Amministrazione Trasparente".

Art. 1 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 relazione alla disponibilità delle risorse di personale. In particolare, l'orario di apertura è consultabile nella prima pagina del sito dell'istituto: www.icitaio.it.

Art. 2 Per le iscrizioni è previsto uno sportello per aiutare i genitori che lo richiedono nella procedura online.

Art. 3 Il rilascio di certificati (iscrizione, frequenza) avviene di norma **entro** i termini definiti dall'Istituzione scolastica e/o la norma di riferimento. Nell'Area Amministrazione trasparente è pubblicata la tabella riportante i termini specifici per ogni procedura.

Art. 4 I docenti designati consegnano i documenti di valutazione degli alunni con il supporto del personale di segreteria, dopo gli scrutini e dopo l'espletamento di tutti gli adempimenti necessari.

Art. 5 I diplomi ed i documenti di valutazione degli alunni che hanno sostenuto l'esame di Stato sono consegnati dalla segreteria dopo la pubblicazione dei risultati finali e dopo l'espletamento di tutti gli adempimenti necessari.

Art. 6 La tempestività del contatto telefonico è garantita nell'orario di segreteria. I contatti e gli orari di segreteria sono pubblicati in basso nella prima pagina del sito della scuola. L'elenco dettagliato delle figure preposte ai servizi e i contatti telefonici e di posta elettronica sono pubblicati sul sito dell'Istituto nella sezione Amministrazione trasparente- Organizzazione.

Art. 7 Sul sito dell'istituto nella sezione Istituto - Documenti di istituto, sono disponibili i seguenti documenti: lo Statuto dell'Istituzione, la Carta dei servizi, il Progetto d'istituto, il Regolamento interno, il Patto di corresponsabilità, il Regolamento sui diritti, i doveri e le mancanze disciplinari degli studenti, il Regolamento della valutazione degli studenti e il Regolamento della Consulta dei genitori.

Art. 8 Tutto il personale scolastico, a seconda dell'incarico, è tenuto a garantire la riservatezza delle informazioni nella rispetto della normativa vigente sulla privacy. (Regolamento europeo n. 679/2016)

G. SERVIZI GARANTITI IN RELAZIONE ALLE STRUTTURE E ALLA SICUREZZA

Art.1 Al fine di garantire l'osservanza delle procedure per la sicurezza, il dirigente scolastico si avvale della seguente struttura organizzativa, da lui nominata:

- a) responsabile del servizio di protezione e prevenzione per l'istituto (RSPP - incarico esterno);
- b) medico competente (incarico esterno);
- c) rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (nominato dal personale dell'Istituto);
- d) addetto al servizio di protezione e prevenzione per l'Istituto
- e) incaricati delle misure di sicurezza, antincendio e primo soccorso (per ciascuna scuola).

Almeno una volta all'anno il dirigente scolastico convoca una riunione periodica per la sicurezza nell'Istituto.

Art. 2 Sulla base delle indicazioni provenienti dal Responsabile Servizio Prevenzione Protezione, l'Istituto elabora un documento di valutazione dei fattori di rischio per quanto attiene alle attività che in esso sono svolte.

Art. 3. L'istituto si impegna a collaborare con le istituzioni preposte al fine di garantire agli alunni la massima sicurezza interna ed esterna, attraverso un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio ed agli impianti.

Art 4. L'Istituto si impegna ad inserire nella programmazione ordinaria tutte le attività attinenti alle esercitazioni pratiche per casi di emergenza (prove di evacuazione) e a promuovere iniziative per sensibilizzare gli alunni sul tema della sicurezza.

H) MODALITA' E TEMPI PER L'INFORMAZIONE ALLE FAMIGLIE

H. 1 Area didattico-educativa

Art. 1 Le udienze generali vengono tenute due volte all'anno sia per la scuola primaria che secondaria

Art. 2 Le udienze settimanali sono previste solo per la scuola secondaria, in base ad uno specifico calendario. La prenotazione è possibile sul registro elettronico.

Art. 3 In occasione della distribuzione delle schede, vengono pianificati dei colloqui individuali alla scuola primaria e alla secondaria.

Art. 4 E' possibile richiedere ulteriori colloqui con i docenti con richiesta sul libretto personale; il Dirigente scolastico riceve su appuntamento da concordare con la Segreteria.

H. 2 Modalità, criteri e tempi per l'informazione alle famiglie

Art. 1 Le comunicazioni alle famiglie avvengono attraverso il registro elettronico, il libretto personale, circolari cartacee, con pubblicazione sul sito www.ictaio.it e con utilizzo dell'indirizzo di posta assegnato a ciascun alunno dall'istituto. In via eccezionale e in caso di urgenza, le comunicazioni possono essere effettuate telefonicamente.

I. LE PROCEDURE PER I RECLAMI

Art. 1. I reclami, relativi a specifiche problematiche, devono essere presentati esclusivamente in forma scritta, cartacea consegnata brevi manu o via fax, oppure via posta elettronica all'indirizzo segr.ictaio@scuole.provincia.tn.it oppure dir.ictaio@scuole.provincia.tn.it. Devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Non verranno presi in esame reclami in forma anonima.

Art. 2 Tutti i reclami devono essere protocollati e inviati al Dirigente scolastico.

L) I TEMPI DI RISPOSTA ALL'UTENZA SIA IN RELAZIONE AI SERVIZI RICHIESTI SIA IN MERITO AI QUESITI, ISTANZE, RECLAMI.

Art. 1. Le procedure e la modulistica relative a: iscrizioni alunni, nulla osta, esonero, educazione fisica, adozioni libri di testo, sanzioni disciplinari, richieste di accesso agli atti, autorizzazione svolgimento altre attività docenti, sono pubblicate sul sito della scuola nell'area Amministrazione trasparente.

Il dirigente scolastico, risponde con celerità e nei tempi definiti per ciascuna pratica e, comunque, in regola con gli obblighi amministrativi, non oltre 30 giorni, attivandosi per approfondire, chiarire ed eventualmente rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, la presentazione del quesito o dell'istanza.

M) DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

Art. 1. Per quanto non espressamente previsto dal presente documento, si rinvia alla normativa statale e provinciale vigente in materia 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. 2. La presente carta ha validità sino alla sua sostituzione a seguito di modifiche o integrazioni deliberate dal Consiglio dell'Istituzione.

Art. 3. Il testo del presente documento è pubblicato sul sito dell'istituto (www.ictaio.it) nell'area Amministrazione trasparente - disposizioni generali - atti amministrativi generali.