



[www.istitutotrento5.it](http://www.istitutotrento5.it)

---

ISTITUTO COMPRENSIVO

«**TRENTO 5**»

38122 Trento (TN) – Via San Giovanni Bosco, 8  
CF 80016460224

Tel. 0461/263331 - Fax 0461/984463

[sgr.ic.tn5@scuole.provincia.tn.it](mailto:sgr.ic.tn5@scuole.provincia.tn.it)



[ic.tn5@pec.provincia.tn.it](mailto:ic.tn5@pec.provincia.tn.it)

---

# CARTA DEI SERVIZI

---

---

Approvato dal Consiglio dell'Istituzione nella seduta dell'1 dicembre 2008

---

## INDICE

---

	Indice
	Premessa
<b>Sezione A</b>	Principi generali di organizzazione del servizio
<b>Sezione B</b>	Percorsi di istruzione e formazione offerti dall'istituzione
<b>Sezione C</b>	Mansioni del personale ATA ed assistente educatore
<b>Sezione D</b>	Diritti fondamentali degli studenti
<b>Sezione E</b>	Servizi offerti ai genitori per favorire una migliore collaborazione scuola-famiglia
<b>Sezione F</b>	Servizi amministrativi e relative procedure
<b>Sezione G</b>	Servizi garantiti in ordine alle strutture, alla sicurezza, all'igiene
<b>Sezione H</b>	Modalità di valutazione dei servizi offerti
<b>Sezione I</b>	Procedure per i reclami
<b>Sezione L</b>	Rapporti tra il personale dell'istituzione e l'utenza

## PREMESSA

---

La carta dei servizi dell'Istituto è stata istituita, con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, il 7/6/1995 e illustra il funzionamento della scuola.

Lo scopo di questo documento è garantire l'informazione adeguata a tutta l'utenza ed in particolare affinché ogni genitore possa seguire consapevolmente l'esperienza scolastica del proprio figlio.

E' una mappa che spiega cos'è la scuola, come funziona, gli impegni che la scuola si assume per gli studenti, i diritti e le responsabilità che la scuola chiede di condividere.

La carta dei servizi della scuola è stata scritta e approvata dagli insegnanti, dai genitori e dal personale non docente eletti nel Consiglio dell'Istituzione, assieme al Dirigente Scolastico.

La carta dei servizi dell'Istituto contiene:

- a) principi generali di organizzazione del servizio;
- b) percorsi di istruzione e formazione offerti dall'istituzione;
- c) mansioni del personale amministrativo, tecnico e ausiliario e assistente educatore;
- d) diritti fondamentali degli studenti;
- e) servizi offerti agli studenti in relazione all'utilizzo di laboratori, biblioteca e strutture dell'Istituzione;
- f) servizi offerti ai genitori per favorire una migliore collaborazione scuola-famiglia;
- g) servizi amministrativi e relative procedure;
- h) servizi garantiti in relazione alle strutture, alla sicurezza e all'igiene;
- i) modalità e i tempi per l'informazione alle famiglie;
- j) modalità di valutazione dei servizi offerti;
- k) procedure per i reclami;
- l) tempi di risposta all'utenza sia in relazione ai servizi richiesti sia in merito a quesiti, istanze e reclami;
- m) rapporti fra il personale dell'Istituzione e l'utenza.

## **SEZIONE A**

### **PRINCIPI GENERALI DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

---

La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo "Trento 5" ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana ed i seguenti principi.

- 1. Uguaglianza e imparzialità:** nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri d'obiettività e d'equità, come richiede l'esercizio di una corretta professionalità.
- 2. Regolarità e continuità:** l'Istituto Comprensivo, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate garantisce la regolarità e continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto delle leggi e della normativa secondaria in materia.
- 3. Accoglienza e integrazione e valorizzazione delle individualità:** l'Istituto Comprensivo si impegna 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 impegno si presta per la soluzione delle problematiche relative agli alunni diversamente abili, in condizione di svantaggio socioculturale, di disagio o con problemi di integrazione e alla valorizzazione delle eccellenze.
- 4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**
  - 4.1 L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano i servizi scolastici, in base a quanto previsto dalla normativa nazionale e provinciale in materia.
  - 4.2 In caso di eccedenza di domande rispetto alla disponibilità di locali scolastici e di classi dell'istituzione scolastica si fa riferimento al corrispondente articolo del Regolamento interno.
  - 4.3 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 e organico.
- 5. Partecipazione, efficienza e trasparenza**
  - 5.1 Il Dirigente, il personale, i genitori, gli studenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente carta, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi istituzionali e nel rispetto delle procedure vigenti.
  - 5.2 L'Istituto Comprensivo, in accordo con gli enti locali, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature come previsto dall'art. 28 dello Statuto.
  - 5.3 L'Istituto Comprensivo, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente ai dipendenti e all'utenza.
  - 5.4 L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutti i dipendenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata con riferimento al Progetto d'Istituto.

- 6. Libertà d'insegnamento e diritto alla formazione educativa e didattica degli studenti:** come previsto dall'art. 10 comma 3 della Legge Provinciale 7 agosto 2006 n. 5, la libertà dell'insegnamento si esplica in particolare nell'autonomia didattica, nonché nella libertà di ricerca. La libertà d'insegnamento quale garanzia del pluralismo culturale e sociale, trova espressione in riferimento al diritto all'apprendimento e all'educazione da parte degli studenti, ed è finalizzata alla promozione e alla crescita della loro personalità, nel rispetto della dignità e della coscienza individuale, morale e civile.
  
- 7. Tutela dei dati personali.** L'Istituto comprensivo si impegna a garantire il rispetto del codice di protezione dei dati personali secondo le indicazioni del Decreto Legislativo n° 196 del 30 giugno 2003.

## **SEZIONE B**

### **PERCORSI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE OFFERTI DALL'ISTITUZIONE**

---

#### **1 - AREA DIDATTICA**

- 1.1 L'Istituto Comprensivo, nella sua dimensione collegiale e individuale, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche che si svolgono.  
Esso condivide la sua responsabilità formativa con la famiglia dell'alunno e con le altre agenzie educative che operano sul territorio e gli utenti del centro in cui confluiscono le attività di educazione agli adulti.
- 1.2 L'Istituto Comprensivo garantisce l'elaborazione e la pubblicazione dei seguenti documenti in materia educativa e didattica attraverso il sito web e presso gli uffici di direzione dell'istituzione:
  - **lo Statuto**, il documento fondamentale dell'istituzione che stabilisce principi, criteri organizzativi, contenuti vincolanti del Progetto d'Istituto, composizione e funzioni degli organi collegiali, modalità di approvazione del regolamento interno, di approvazione del bilancio e del conto consuntivo, modalità di partecipazione degli studenti e dei loro genitori alle attività scolastiche ed altre forme partecipative previste dall'art. 17 della Legge Provinciale n. 5 del 7 agosto 2006;
  - **la Carta dei servizi**, con i contenuti definiti dall'art. 19 dello Statuto;
  - **il Progetto d'Istituto**, con i contenuti definiti dall'art. 17 dello Statuto;
  - **il Regolamento interno**, con i contenuti definiti dall'art. 20 dello Statuto;
  - **la programmazione didattico-educativa annuale, eventuali** progetti e percorsi formativi correlati alle indicazioni dei Piani di studio d'istituto, vengono resi pubblici con le modalità riportate al successivo comma 3.

#### **2 - COSA SI PROPONE L'ISTITUZIONE**

- 2.1 Le scuole dell'Istituto Comprensivo devono fornire agli studenti gli strumenti fondamentali per capire, conoscere ed utilizzare i linguaggi ed i metodi di conoscenza per acquisire a tutti gli effetti i diritti di cittadinanza anche in prospettiva europea: a tale scopo esplicitano i loro principali obiettivi nel Progetto d'Istituto.
- 2.2 Le scuole sono anche responsabili, assieme alle famiglie, della qualità educativa e contribuiscono a porre le basi di conoscenza, di equilibrio sociale ed emotivo, necessarie perché gli studenti possano partecipare, sempre più consapevoli, alla cultura ed alla vita sociale. La scuola infatti concorre alla formazione del cittadino, secondo i principi della Costituzione.
- 2.3 Gli obiettivi didattico educativi devono tener conto degli obiettivi generali del processo formativo, degli standard formativi e degli obiettivi specifici di apprendimento definiti dai Piani di studio provinciali come previsto dall'art. 55 della L.P. n. 5 del 7 agosto 2006.

#### **3 - LA PROGRAMMAZIONE DIDATTICO-EDUCATIVA**

- 3.1 Gli strumenti della scuola sono la programmazione educativa e la programmazione didattica, definite secondo gli obiettivi educativi, culturali e formativi, le scelte organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse definiti nel Progetto d'Istituto, come previsto dall'art. 18 della legge provinciale n. 5 del 7 agosto 2006.
- 3.2 La programmazione dell'azione didattico-educativa annuale (*Progetto di Istituto e Piani di studio d'Istituto*): è elaborata dai consigli di classe e dai docenti, che possono organizzarsi per ambito disciplinare, per classi parallele e per gruppi di livello, individua gli obiettivi didattico-

educativi e i contenuti essenziali trasversali e per ambiti disciplinari, facendo riferimento ad uno schema comune.

La programmazione può subire adattamenti e integrazioni in corso d'anno in rapporto a particolari esigenze delle classi e degli alunni interessati.

Viene resa pubblica ai destinatari in occasione della riunione per l'elezione dei rappresentanti di classe entro il mese di ottobre; dopo di che è messa a disposizione dei genitori che possono richiederla per la consultazione agli insegnanti di classe. Su eventuale richiesta dei destinatari i docenti forniscono estratti della programmazione didattico-educativa non tutelati dalla normativa sulla privacy.

- 3.3 La **programmazione didattica** (*Piano annuale delle attività della classe e del docente*) è elaborata dai docenti ed ha le seguenti caratteristiche:

<i>progetta</i>	percorsi formativi correlati a obiettivi e finalità dei piani di studio provinciali e nazionali
<i>individua</i>	strumenti per la rilevazione di situazioni per la verifica-valutazione di percorsi didattici
<i>elabora</i>	attività di recupero, di sostegno e potenziamento
<i>delinea</i>	percorsi formativi di classe, dei singoli alunni con adeguamenti di interventi operativi
<i>utilizza</i>	i contributi delle diverse aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi educativi
<i>e' sottoposta a sistematiche verifiche e valutazioni</i> è consultabile su richiesta dei genitori o degli adulti interessati	

## **4 - ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO**

### **4.1 ASSEGNAZIONE DEI DOCENTI ALLE CLASSI E DEL PERSONALE AI PLESSI SCOLASTICI**

L'assegnazione dei docenti e degli assistenti educatori alle classi delle scuole primarie, secondarie di primo grado, l'assegnazione degli ambiti disciplinari ai docenti delle scuole primarie, sono di competenza del Dirigente scolastico.

### **4.2 ORARI SCOLASTICI**

Gli orari scolastici degli alunni, per l'anno scolastico successivo, in riferimento all'inizio e al termine delle attività giornaliere e settimanali di lezione, sono definiti annualmente dal Consiglio dell'Istituzione entro il mese di dicembre, pubblicati nel sito web dell'Istituzione e nel Progetto d'Istituto.

L'orario settimanale delle lezioni di ogni classe, l'orario di lezione giornaliero e settimanale di ogni docente ed assistente educatore in servizio nell'istituzione è consultabile presso gli uffici di Direzione dell'Istituzione e comunicato ai genitori degli alunni.

Il Dirigente, avvalendosi di docenti incaricati, definisce gli orari di lezione tenendo conto dei criteri stabiliti dalla contrattazione dell'istituzione.

#### **4.3 SCELTA DEI LIBRI DI TESTO**

La scelta dei libri di testo avviene entro i termini stabiliti annualmente dalla Giunta Provinciale, previa consultazione, da parte dei docenti, dei volumi messi a disposizione dalle case editrici interessate.

La scelta operata dai docenti per le rispettive classi e discipline di competenza deve essere approvata dal Collegio dei docenti; nei limiti stabiliti dalla normativa vigente è possibile effettuare anche scelte alternative al libro di testo.

I genitori, rappresentanti di classe, vengono informati dai docenti sulle motivazioni relative all'adozione di nuovi testi scolastici prima della decisione del Collegio dei docenti.

#### **4.4 ASSEGNAZIONE DEI COMPITI**

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa gli insegnanti operano in coerenza con la programmazione didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nell'organizzazione delle attività didattiche si prevede un'equa distribuzione del carico dei compiti scritti, orali e pratici e di evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Durante la prima assemblea con i genitori entro il mese di ottobre, i docenti spiegano i criteri per l'assegnazione delle esercitazioni a casa.

### **5 - AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

5.1. L'Istituto Comprensivo garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo definite dall'Amministrazione.

5.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi funzionali all'attuazione del Progetto d'Istituto e l'assolvimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente.

## **SEZIONE C**

### **MANSIONI DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO, TECNICO, AUSILIARIO ED ASSISTENTE EDUCATORE**

---

- 1. Il personale di segreteria** esegue le mansioni previste dal profilo professionale definito dal contratto di lavoro vigente che prevede fra l'altro la gestione amministrativa del personale in servizio con diverse responsabilità; collabora con tutte le componenti per il regolare funzionamento della scuola e costituisce il necessario punto di raccordo fra l'utenza e la dirigenza
- 2. Il personale ausiliario** esegue le mansioni previste dal profilo professionale definito dal contratto di lavoro vigente che prevede, fra l'altro, la pulizia costante e puntuale delle strutture, la corretta conservazione degli edifici scolastici, la vigilanza sugli spostamenti degli alunni e sugli estranei all'interno dell'edificio scolastico
- 3. Il personale inserviente in servizio nella mensa scolastica** esegue le mansioni previste dal servizio in convenzione con il Comprensorio o la comunità di valle e dai rispettivi contratti di lavoro vigenti che prevedono, fra l'altro, il mantenimento di condizioni igieniche adeguate all'interno dei locali dove i ragazzi mangiano, la distribuzione del cibo in condizioni di igiene e sicurezza.
- 8. Il personale assistente educatore** esegue le mansioni previste dal profilo professionale definito dal contratto di lavoro vigente che prevede, fra l'altro, lo svolgimento di attività educativa e di assistenza diretta agli alunni affetti da menomazioni fisiche, psichiche e sensoriali, la collaborazione con i servizi preposti ad interventi scolastico-formativi e socio-sanitari, con le famiglie e con gli operatori delle istituzioni interessate.
- 9. Il personale assistente di laboratorio scolastico** esegue le mansioni previste dal profilo professionale definito dal contratto di lavoro vigente che prevede, fra l'altro, la collaborazione con gli insegnanti nella preparazione delle lezioni, nella preparazione, gestione ed assistenza tecnica dei laboratori delle scuole dell'Istituzione.
- 6. L'assistente bibliotecario** esegue le mansioni previste dal profilo professionale definito dal contratto di lavoro vigente che prevede, fra l'altro, la cura catalogazione e classificazione del materiale librario, audiovisivo e fotografico in dotazione alle scuole dell'Istituzione, l'assistenza agli utenti delle biblioteche scolastiche.

## **SEZIONE D**

### **DIRITTI FONDAMENTALI DEGLI STUDENTI**

---

1. Gli studenti hanno il diritto di usufruire del tempo scolastico e delle opportunità educative che in esso sono organizzate, senza intralcio al normale funzionamento della giornata scolastica. Il tempo trascorso a scuola deve essere coerente con quanto previsto nel Progetto d'Istituto.
2. Gli studenti hanno il diritto di trascorrere il tempo scolastico in ambienti sani, puliti, sicuri.
3. Tutti gli studenti hanno il diritto di crescere affermando la propria autonomia. Essi devono essere informati e coinvolti nelle decisioni che li riguardano.
4. I genitori, o i legali rappresentanti degli alunni, hanno il diritto di avere colloqui, regolarmente programmati, con gli insegnanti con le modalità e la periodicità indicate all'articolo di riferimento del Regolamento interno dell'Istituzione.
5. Gli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado hanno diritto ad usufruire di pause all'interno dell'orario scolastico.
6. Ogni studente ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
7. Ogni studente ha il diritto di ricevere dai docenti l'attenzione educativa e didattica adeguata ai suoi bisogni.
8. Gli studenti hanno diritto alla correzione e valutazione di tutti i compiti assegnati dai docenti.
9. Tutti gli alunni hanno diritto ad essere rispettati dagli altri scolari e dagli adulti che si occupano di loro. Ciascuno ha il diritto di avere spiegazioni sul significato degli interventi educativi adottati verso la propria persona o nei confronti del gruppo classe. Per atteggiamenti, azioni considerati inadeguati dall'insegnante o dall'adulto di riferimento, ogni alunno ha diritto a essere ascoltato e/o riferire le proprie ragioni. In ogni caso il linguaggio o le azioni utilizzate dall'insegnante o dal personale non docente per correggere comportamenti giudicati inadeguati, non devono risultare lesivi della dignità personale e consone alle finalità educative della scuola.
10. Ogni studente ha il diritto di essere ascoltato, compreso e di trovare un ambiente scolastico aperto al dialogo. Ha il diritto di percepire che la sua presenza nel gruppo classe e la sua partecipazione alla vita della scuola hanno senso e valore per sé e per gli altri.

## **SEZIONE E**

### **SERVIZI OFFERTI AI GENITORI PER FAVORIRE UNA MIGLIORE COLLABORAZIONE SCUOLA-FAMIGLIA**

---

La scuola riconosce di non esaurire tutte le funzioni educative; pertanto favorisce, attraverso la partecipazione democratica prevista dalle norme sugli organi collegiali l'interazione con la famiglia, quale sede principale dell'educazione degli studenti.

A tal fine le famiglie dovranno favorire lo scambio di informazioni, nell'ambito della continuità educativa, fra Scuola dell'infanzia e primaria, fra Scuola primaria e Scuola secondaria di 1° grado, Scuola secondaria di 1° grado e scuola secondaria di 2° grado e formazione professionale.

Le forme di collaborazione fra scuola e famiglia si possono identificare in questi momenti:

#### **1. Colloqui individuali e le udienze generali**

Il colloquio individuale con la famiglia deve servire ai genitori per avere un quadro valutativo globale del figlio e costituisce il momento in cui, tra scuola e famiglia, si scambiano informazioni e si concordano linee d'azione educativa.

Per le scuole primarie: sono previste due udienze generali nei mesi di dicembre (o fine novembre) e aprile (o fine marzo). Il calendario delle udienze generali è comunicato preventivamente dai docenti di classe, previa verifica da parte del dirigente scolastico. I docenti stabiliscono l'ordine e la durata dei colloqui a cui i genitori devono attenersi.

Per le scuole secondarie: sono previste due udienze generali nei mesi di dicembre (o fine novembre) e aprile (o fine marzo). Esse sono articolate in due giornate contigue su cui i genitori vengono suddivisi per ordine alfabetico. Il dirigente scolastico o il suo collaboratore predispone appositi fogli firma per le prenotazioni da parte dei genitori nel giorno delle udienze; il genitore non presente al proprio turno si ricolloca all'ultimo posto dei presenti della lista di prenotazione.

#### **2. Assemblee di classe convocate dalla direzione dell'istituzione o dagli insegnanti**

Nell'assemblea di inizio anno scolastico gli insegnanti presentano gli obiettivi formativi e disciplinari, la metodologia di lavoro, i progetti, gli orari con la scelta dei carichi cognitivi, i criteri di distribuzione delle verifiche e dei compiti a casa, strategie educative coerenti e forme di collaborazione per le attività a scuola e mettono a disposizione i documenti citati alla lettera B, punti 3.1 e 3.3 della Carta dei Servizi.

Durante l'anno scolastico possono essere convocate assemblee dei genitori di ogni classe in occasione della consegna delle schede di valutazione, prima delle udienze generali o per gravi motivi.

#### **3. Assemblee dei genitori convocate dal rappresentante di classe**

Per una partecipazione e collaborazione propositiva, i rappresentanti di classe possono chiedere al Dirigente Scolastico l'autorizzazione a convocare assemblee dei genitori per raccogliere informazioni, proposte, ed esaminare eventuali problemi da sottoporre all'attenzione dei docenti. Gli esiti sono verbalizzati e segnalati alla Direzione, agli insegnanti di classe ed ai genitori interessati.

Alle assemblee dei genitori, su invito del rappresentante di classe, possono partecipare con diritto di parola il Dirigente scolastico e gli insegnanti.

#### **4. Consigli di classe**

I docenti con i rappresentanti di classe s'incontrano per verificare l'andamento complessivo dell'attività educativa e didattica e per le funzioni previste dall'art. 12 dello Statuto.

Possano partecipare come uditori gli altri genitori.

## **5. Consulta dei genitori**

La consulta dei genitori esercita le funzioni previste dall'art. 16 dello Statuto.

## **6. Rapporti con le altre scuole**

Per garantire la continuità educativa e didattica l'Istituto organizza incontri fra gli insegnanti dei vari ordini di scuola e programma attività con gli alunni finalizzate anche all'orientamento in uscita dalla scuola secondaria di 1° grado.

## **SEZIONE F**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI E RELATIVE PROCEDURE**

---

#### **1. LA STRUTTURA AMMINISTRATIVA**

L' Istituto Comprensivo "Trento 5" comprende la Scuola primaria Crispi, la Scuola primaria Sanzio, la Scuola primaria Gorfer, la Scuole secondaria di primo grado Bresadola.

#### **2. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'Istituto Comprensivo "Trento 5" individua e garantisce l'osservanza dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità e accuratezza delle procedure
- trasparenza
- informazione tempestiva dei servizi di segreteria all'utenza e al personale

#### **3. STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE**

##### **3.1 Moduli di iscrizione**

La distribuzione dei moduli di iscrizione alle classi prime della scuola primaria e secondaria di primo grado è effettuata con diverse modalità (cartaceo e on-line) nei giorni previsti da apposito calendario che precisa le scadenze relative alle iscrizioni.

Per le classi successive alla prima della scuola primaria e secondaria di primo grado, la segreteria garantisce d'ufficio l'iscrizione a seguito della comunicazione dei risultati finali da parte delle singole sedi scolastiche.

##### **3.2 Rilascio dei certificati**

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di:

- tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza
- cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi

##### **3.3 Rilascio degli attestati e dei documenti di valutazione**

Gli attestati ed i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati direttamente agli interessati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono messi a disposizione direttamente dal Dirigente scolastico o dai docenti incaricati a partire dal 5° giorno dal termine delle operazioni dell'ultimo scrutinio. Altra documentazione amministrativa e contabile (certificati di servizio, dichiarazione utilizzo locali, documentazione fiscale, etc.) sarà rilasciata dal terzo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

##### **3.4 Orario uffici di segreteria**

Gli uffici di segreteria garantiscono l'apertura al pubblico per non meno di tre ore al giorno, nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì tenendo in considerazione le esigenze dell'utenza.

L'orario degli uffici viene adeguato alle esigenze e funzionalità degli stessi nel periodo estivo e viene comunicato mediante avviso scritto all'esterno degli uffici e nel sito web.

##### **3.5 Ricevimento del dirigente**

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

### **3.6 Contatti telefonici con l'utenza**

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, fornendo alla risposta il nome dell'istituzione, il nome e la qualifica di chi risponde e la persona o l'ufficio in grado di fornire le indicazioni richieste.

## **4. GLI ORGANI GESTIONALI**

Per quanto riguarda gli organi gestionali si rimanda allo Statuto dell'Istituzione Capo II.

## **SEZIONE G**

### **SERVIZI GARANTITI IN ORDINE ALLE STRUTTURE, ALLA SICUREZZA, ALL'IGIENE**

---

L'Istituto Comprensivo "Trento 5" s'impegna e si attiva, tramite tutte le sue componenti, affinché l'ambiente scolastico si presenti sempre pulito, accogliente e rispondente alle norme previste dalla legge 626/94 e dalle successive norme applicative. Si fa carico di rispettare e di promuovere il rispetto sia delle norme UNI per quanto concerne le dimensioni degli spazi a disposizione, sia della normativa vigente in materia di barriere architettoniche, compatibilmente con i vincoli comunali/provinciali gravanti sugli edifici considerati beni architettonici.

A tal fine si adopera a sensibilizzare l'Amministrazione Comunale, proprietaria degli edifici, ed ogni altra istituzione che ne abbia qualche particolare competenza, a garantire interventi pronti, solleciti ed efficaci per creare condizioni di sicurezza interna ed esterna agli alunni ed al personale, che per mansioni diverse opera nella scuola e che con essa collabora.

Sarà assicurata la massima pulizia igienica delle aule e di ogni altro locale e laboratorio, nel rispetto delle norme vigenti, anche in collaborazione con l'Agenzia Sanitaria Provinciale e con l'impegno e l'opera del personale ausiliario/ditte convenzionate.

Sarà pertanto favorita una permanenza a scuola confortevole e necessariamente sicura, come previsto da una puntuale applicazione delle indicazioni normative vigenti tramite controlli periodici, sopralluoghi tecnici, prove di evacuazione e formazione degli utenti.

A tal proposito, sono presenti in ogni scuola docenti e personale ausiliario addetti sia al servizio antincendio sia al primo soccorso.

L'Istituto Comprensivo "Trento 5", inoltre, si impegna a promuovere ogni intervento idoneo affinché l'Ente Locale attui iniziative e progetti finalizzati a una maggiore disponibilità di strutture che permettano un'attività scolastica più ricca di potenzialità per le attività all'aperto e fisico-motorie e in relazione alla presenza di corsi per adulti.

## **SEZIONE H**

### **MODALITA' DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI**

---

L'autoanalisi e la valutazione costante sono ritenute condizioni essenziali per il miglioramento della qualità dei servizi erogati all'utenza.

Gli organi collegiali individuati dalla L.P. n° 5/2006, nel rispetto delle proprie competenze, individuano criteri e strumenti per la valutazione complessiva del servizio scolastico, tenendo presente gli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi e delle strutture.

Gli organi collegiali inoltre individuano i modi e le forme di coinvolgimento degli studenti, delle famiglie, dei docenti e dei non docenti per giungere ad una valutazione della qualità dell'offerta formativa ed educativa, intesa come attuazione di quanto previsto dalla Carta dei servizi, dallo stesso Progetto d'Istituto e dalle programmazioni didattico-educative, fermo restando l'esclusiva competenza dei docenti nella scelta delle metodologie didattiche e il rispetto della libertà di insegnamento garantiscono il diritto-dovere alla formazione e all'istruzione da parte degli studenti.

## **SEZIONE I**

### **PROCEDURE PER I RECLAMI**

---

L'Istituto, come ogni servizio pubblico, risponde all'utenza della propria attività con l'obiettivo di rendere il servizio sempre più conforme alle necessità dei cittadini cui è rivolto.

È quindi prevista la possibilità di produrre reclami ogni qualvolta vengano riscontrate situazioni che possono essere oggetto di lamentele per evidenti e documentati disservizi, a cui è possibile porre rimedio con tempestività ed efficacia organizzativa.

In tale ottica il reclamo o la semplice segnalazione costituiscono un reale segno di collaborazione, a cui la scuola rivolge ogni possibile attenzione, impegnandosi a verificarne la fondatezza e la rilevanza del disservizio segnalato.

I reclami possono essere fatti in forma orale, scritta, telefonica, via fax, via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere circostanziati.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

#### **1. I reclami possono essere presentati da**

- genitori degli alunni o da chi ne fa le veci
- personale docente e non docente
- organi collegiali

#### **2. Reclami relativi all'area didattica**

Qualora l'utente rilevi disfunzioni riguardanti l'area didattica, deve innanzitutto richiedere i dovuti chiarimenti all'insegnante, al momento delle udienze o fissando un incontro individuale.

Se il colloquio con l'insegnante non consente di rimuovere i motivi della lamentela, può essere inoltrato reclamo orale o scritto al Dirigente scolastico.

#### **3. Reclami relativi all'area amministrativa**

I reclami relativi a disservizi e disfunzioni possono essere espressi al funzionario interessato; se il colloquio con il funzionario non consente di rimuovere i motivi della lamentela, può essere inoltrato reclamo orale o scritto al Dirigente scolastico.

#### **4. Accettazione reclami**

I reclami anonimi non sono, di norma, presi in considerazione, se non circostanziati.

### **TEMPI DI RISPOSTA**

1. I destinatari dei reclami, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono valutando la forma opportuna, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
2. Qualora il reclamo non sia di competenza del destinatario, al reclamante vengono fornite le indicazioni circa il corretto destinatario.
3. Tutti i reclami presentati in forma scritta devono essere protocollati e inviati per competenza e per conoscenza al dirigente scolastico quale garante del servizio.

## **SEZIONE L**

### **RAPPORTI FRA IL PERSONALE DELL'ISTITUZIONE E L'UTENZA**

---

- L' insegnante** è la persona che, in collaborazione con le altre componenti, gestisce all'interno della scuola oltre al processo educativo, i rapporti con le famiglie e gli studenti.

Ha il compito di attuare l'attività formativa, cioè far acquisire agli studenti le competenze e le conoscenze programmate, basandosi sulla disponibilità e sulla autenticità dei rapporti educativi. Spiega ai ragazzi ed alle famiglie le proprie strategie ed i contenuti disciplinari, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

L'insegnante deve relazionarsi con gli studenti rispettando le differenze di idee, comportamenti, stili e bisogni dei singoli e ritmi di attenzione e di apprendimento. Mette lo studente al centro del processo di apprendimento creando dei momenti di monitoraggio e valutazione dell'apprendimento stesso, proponendo quando necessario interventi di recupero o di potenziamento.

L'insegnante mira a creare un clima di fiducia e un atmosfera costruttiva in classe, favorendo scambi ed interazioni relazionali. In particolare: si impegna alla costruzione di un clima relazionale che favorisca la crescita personale e l' apprendimento da parte degli studenti; determina un confronto positivo e aperto, tra gli studenti e con gli adulti, dove i rapporti comunicativi e relazionali siano significativamente improntati sull'autenticità, al rispetto dell'altro, alla responsabilità individuale e all'identificazione positiva, tramite il senso di appartenenza al gruppo classe, la partecipazione democratica, la collaborazione, la solidarietà, l'autostima, il lavoro di gruppo.
- L'assistente educatore** si affianca all'insegnante nei rapporti con gli studenti e l'utenza con le stesse modalità, nei limiti delle sue competenze e dei compiti assegnatigli.
- Lo studente** è l'utente diretto del servizio scolastico. Egli deve contribuire alla propria formazione impegnandosi nella frequenza costante delle lezioni, nel lavoro in classe e a casa, rispettando gli altri studenti e gli adulti ed osservando in ogni modo le regole dell'istituzione.
- Il genitore dello studente** collabora, nel rispetto dei diversi ruoli, per favorire la continuità e la coerenza del percorso formativo tra scuola e famiglia. In particolare si richiede loro di seguire i figli nei compiti a casa in sintonia con la metodologia adottata dagli insegnanti e di impegnarsi a conoscere i documenti fondamentali della scuola (Statuto, Carta dei Servizi, Regolamento, Progetto di istituto.).
- I rapporti con l'utenza **del personale amministrativo, tecnico e ausiliario** sono finalizzati alla chiarezza e per quanto possibile al soddisfacimento dei bisogni/richieste della stessa. Presso l'ingresso di ogni struttura sono presenti operatori in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- Ogni soggetto** nel rapportarsi con gli altri è tenuto ad adottare atteggiamenti improntati alla cortesia e senso di responsabilità relativamente al proprio ruolo e al rispetto del regolamento dell'istituto.