



ISTITUTO COMPRENSIVO BOLZANO V-GRIES 1 - Via Duca d'Aosta, 46 - Bolzano Tel. 0471/272092

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **1. PREMESSA**

La CARTA DEI SERVIZI è un documento nel quale la scuola presenta all'utenza le sue prestazioni. Essa informa le famiglie circa il servizio erogato, illustrando gli elementi dell'offerta formativa di maggiore rilevanza. Inoltre fornisce informazioni circa le modalità di erogazione del servizio e descrive i criteri e gli strumenti di valutazione riferiti alle prestazioni.

La CARTA DEI SERVIZI della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana, che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana. Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

### **2. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La CARTA DEI SERVIZI individua i fattori di qualità del servizio erogato dalle scuole primaria e secondaria di I grado dell'Istituto.

La VALUTAZIONE della qualità del servizio scolastico viene effettuata periodicamente attraverso questionari ed interviste rivolti ad alunni, genitori, personale docente e non docente ed attraverso valutazione esterna a cura dei referenti scientifici e del servizio provinciale di valutazione. Tali rilevazioni sono in atto al fine di garantire la scientificità e la trasparenza nelle procedure adottate ed hanno l'obiettivo di attivare processi di miglioramento continuo.

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **1. UGUAGLIANZA**

Nell'erogazione del servizio scolastico da parte delle scuole dell'Istituto non vengono operate discriminazioni per motivi di sesso, razza, etnia, religione, lingua, condizioni psicofisiche e sociali.

Le prestazioni non saranno uniformi, ma cercheranno, per quanto possibile, di rispettare le condizioni personali e sociali degli alunni al fine di raggiungere i migliori risultati possibili.

#### **2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

Il personale della scuola e gli Organi Collegiali ispirano la propria condotta e le proprie decisioni a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità.

La regolarità e la continuità delle attività educative, didattiche e dei servizi ad esse collegate sono garantite da tutte le componenti scolastiche: dirigente, docenti, amministrativi e ausiliari, anche con l'impegno delle istituzioni collegate alla scuola.

In situazioni di conflitto sindacale, la scuola si atterrà alle prestazioni minime previste dalle disposizioni legislative.

La proclamazione di sciopero sarà comunicata tramite circolare alle famiglie almeno 5 giorni prima per tutelare i minori.

In particolare l'utenza sarà informata (anche attraverso il sito d'Istituto) sull'organigramma, le competenze degli operatori e le funzioni degli organi collegiali, il calendario scolastico, l'orario delle lezioni, l'orario di servizio del personale, l'orario di ricevimento dei docenti e, in generale, sulle scadenze fondamentali dell'anno scolastico.

### **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna a favorire l'inserimento degli alunni, con particolari modalità di accoglienza della classe prima.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni con lingua madre diversa dall'italiano e a quelli con bisogni educativi speciali.

La scuola, grazie anche ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

Sono inoltre elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

Prima delle iscrizioni (novembre/dicembre) vengono organizzati incontri di presentazione della scuola primaria e della scuola secondaria di I grado per informare le famiglie delle future classi prime sull'organizzazione e sulle proposte educative dell'Istituto.

A inizio anno ha luogo un ulteriore incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere ulteriori informazioni sul percorso formativo e le scelte metodologiche didattiche.

Sono inoltre previsti incontri tra gli insegnanti dei vari segmenti scolastici al fine di favorire, nella fase d'ingresso degli alunni all'ordine scolastico successivo (scuola dell'infanzia/scuola primaria; scuola primaria/scuola secondaria di I grado), il passaggio di informazioni riguardanti lo stato del percorso educativo e formativo di ogni alunno.

La scuola promuove inoltre iniziative di conoscenza/accolgienza per i bambini nella fase di passaggio dalla scuola dell'infanzia alla scuola primaria; nelle classi quinte promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio alla scuola secondaria di I grado.

Cura inoltre il passaggio di informazioni alle scuole secondarie di II grado e con loro verifica gli esiti dei propri alunni per condurre al meglio le proprie attività di orientamento.

### **4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

E' garantito a tutti il diritto di iscriversi nelle scuole dell'Istituto, nei limiti della capienza di ciascuna di esse.

In caso di eccedenza di iscrizioni l'accettazione viene effettuata secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto:

- residenza della famiglia nel quartiere;
- presenza di fratelli/sorelle che frequentano il nostro Istituto;
- lavoro dei genitori nel quartiere;
- frequenza delle scuole materne di competenza;
- presenza di famigliari che risiedono in quartiere e che si occupano dei minori.

Per la sezione bilingue della scuola primaria si darà priorità agli alunni che hanno una discreta competenza passiva nella L2. A parità di requisiti la priorità spetterà agli alunni residenti nel quartiere.

Per la scuola secondaria di I grado la priorità verrà data ad alunni provenienti dalle sezioni bilingui della scuola Longon e ad alunni di altre sezioni in possesso dei requisiti linguistici (Fit in Deutsch 2). Quindi si prenderanno in considerazione iscrizioni di alunni provenienti da scuole tedesche o italiane in possesso dei requisiti linguistici.

La scuola si adopera per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza con interventi volti a prevenire la dispersione scolastica e il disagio giovanile.

L'azione educativa verrà coordinata, in primo luogo con la famiglia e poi con le altre agenzie educative del territorio.

## 5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

La partecipazione alla vita della scuola avviene secondo la normativa sugli Organi Collegiali vigente.

Le famiglie possono avanzare proposte da inserire nel Piano dell'Offerta Formativa e suggerimenti per migliorare il servizio attraverso i loro rappresentanti ed il Comitato dei genitori.

L'Istituto collabora con gli Enti locali e le associazioni culturali, sportive e ricreative presenti sul territorio per realizzare la sua funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, anche attraverso l'uso regolamentato degli edifici e delle attrezzature scolastiche.

Il P.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo- didattica, ne verifica in itinere la validità adeguandola alle necessità degli alunni.

Il Collegio dei docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attuata.

L'Istituto per promuovere la partecipazione favorisce la semplificazione delle procedure ed assicura un'informazione completa e puntuale. Il P.O.F., la Carta dei servizi, i curricoli, i progetti più significativi sono consultabili sul sito.

Il servizio svolto da tutto il personale della scuola risponde a criteri di efficacia, efficienza e flessibilità.

## 6. DIRITTO DI ACCESSO E DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il diritto di accesso ai sensi della Legge 241/1990 è regolamentato secondo la normativa vigente.

Il diritto al trattamento dei dati personali è regolamentato dal D. L.vo 196/2003.

## 7. LIBERTA' D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità dei docenti e riguarda la scelta dei contenuti e delle metodologie didattiche, nell'ambito comunque delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Provinciali, nei curricoli d'Istituto e nel rispetto delle strategie educative e dei criteri definiti dal Collegio dei docenti. Essa tende a garantire la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico, nonché un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

La libertà di insegnamento garantita dalla Costituzione viene esercitata salvaguardando il diritto di apprendimento dell'alunno.

La libertà di insegnamento si esplica attraverso la programmazione delle attività educative e didattiche.

### FATTORI DI QUALITA' DELL'INSEGNAMENTO

<b>Rispetto dell'alunno</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· accoglienza</li><li>· valorizzazione delle diversità individuali</li><li>· promozione dello "star bene"</li><li>· adeguatezza dei compiti per casa</li></ul>
<b>Individualizzazione insegnamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· rispetto tempi e potenzialità di apprendimento</li><li>· attività di recupero</li><li>· azione didattica collegata alle conoscenze ed alle esperienze degli alunni</li></ul>

<b>Continuità educativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· passaggio di informazioni fra scuola materna, primaria e secondaria di I grado</li> <li>· coordinamento degli insegnanti</li> </ul>
<b>Informazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· illustrazione della programmazione didattica</li> <li>· illustrazione dei criteri di valutazione</li> <li>· accesso ai documenti amministrativi</li> </ul>

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale docente e non docente, con la collaborazione e il concorso delle famiglie e in proporzione alle risorse messe a disposizione dalle istituzioni, è responsabile della qualità delle attività educative. Essa si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

## **8. CONTINUITA'**

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

## **9. LIBRI DI TESTO**

Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, didattica, educativa, con particolare riguardo agli obiettivi educativi e la rispondenza alle esigenze degli alunni.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile l'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da portare a scuola.

## **10. COMPITI A CASA**

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica di cui sono corresponsabili. A tal fine essi tengono presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni ed equivalenza nel carico di lavoro delle singole discipline, anche in modo da non escludere la possibilità per gli alunni di accedere ad altre esperienze a valenza formativa nel tempo extrascolastico. Tale possibilità va comunque considerata in subordine rispetto all'impegno nello studio che costituisce, oltre che diritto, dovere primario da parte degli alunni e responsabilità diretta delle famiglie.

## **11. RISPETTO PER L'ALUNNO**

Nel rapporto con gli alunni il personale scolastico, docente e non docente, utilizza modalità improntate al rispetto della persona, interagendo in modo positivo e utilizzando il convincimento, pur secondo le varianti dei diversi stili relazionali personali.

Per quanto riguarda rimproveri e sanzioni, i docenti, considerando innanzitutto la valenza formativa degli stessi, si ispirano a criteri di giustizia ed equità, in rapporto alla capacità di comprensione dell'alunno ed alla maturazione del suo senso di responsabilità di fronte alle regole della vita sociale.

A tale proposito si rimanda anche al Patto educativo con le famiglie ed al Regolamento d'Istituto.

## **FATTORI DI QUALITA' DELLA PROGRAMMAZIONE**

<b>L'Allievo ha il diritto-dovere di:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· avere informazioni sugli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;</li> <li>· conoscere le attività svolte per raggiungerli;</li> <li>· impegnarsi per perseguirli.</li> </ul>
-------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Il Docente ha il diritto-dovere di:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· comunicare la propria offerta formativa;</li> <li>· motivare il proprio intervento didattico;</li> <li>· esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.</li> </ul>
<b>Il Genitore ha il diritto-dovere di:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· conoscere il Piano dell'offerta formativa;</li> <li>· esprimere pareri e proposte in modo costruttivo;</li> <li>· partecipare, collaborando concretamente, alle diverse attività proposte;</li> <li>· sostenere il figlio nel percorso scolastico.</li> </ul>

L'Istituto comprensivo Bolzano V – Gries 1 predispone i seguenti strumenti di programmazione:

## **12. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Il P.O.F. viene elaborato dal Collegio dei Docenti ed adottato dal Consiglio di Istituto. Le linee guida del P.O.F. vengono consegnate ai genitori al momento dell'iscrizione.

Copia integrale del P.O.F. è a disposizione in segreteria, in sala insegnanti e nel sito della scuola.

Il P.O.F. è integrato dal Regolamento di Istituto e dai comunicati.

## **13. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA**

La programmazione educativa riprende le linee educative definite nel P.O.F.

Viene redatta entro il mese di ottobre e viene presentata nel primo Consiglio di classe aperto ai genitori.

E' a disposizione in presidenza, allegata al registro dei verbali del Consiglio di classe.

## **14. PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

La programmazione didattica è elaborata per ciascuna disciplina dalla classe prima della scuola primaria alla terza della scuola secondaria di I grado, in forma collegiale, dagli insegnanti delle varie discipline.

La programmazione didattica può essere aggiornata all'inizio dell'anno scolastico da ciascun docente sulla base delle indicazioni che emergono dalle prove d'ingresso, dalle osservazioni iniziali e dagli incontri di coordinamento didattico.

La programmazione didattica viene redatta entro il mese di ottobre ed illustrata nell'Assemblea di classe ai genitori.

E' a disposizione presso i singoli docenti ed in presidenza.

## **15. CONTRATTO FORMATIVO – PATTO EDUCATIVO CON LE FAMIGLIE**

Il contratto formativo è un'assunzione di impegno reciproco fra personale docente, non docente, genitori e alunni. Da esso discende, in particolare, la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola e della famiglia, volte entrambe alla formazione degli alunni, ciascuna nel proprio ambito di funzioni e competenze.

## **16. FORME DI COMUNICAZIONE**

L'informazione sulle attività previste dal P.O.F. avviene attraverso:

- incontri con i genitori a novembre/dicembre prima delle iscrizioni;
- assemblee di classe almeno due volte l'anno;
- incontri individuali, possibilmente su appuntamento;
- incontri con il Comitato genitori.

Le date degli incontri collettivi ed individuali vengono fissate all'inizio dell'anno scolastico nel calendario degli impegni funzionali ed aggiuntivi steso dal Collegio dei Docenti.

Qualora insegnanti e genitori ravvisassero la necessità di ulteriori colloqui con i docenti, ne faranno richiesta per iscritto, utilizzando il libretto scolastico.

### FATTORI DI QUALITA' DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

<b>Rapporti con il pubblico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· celerità nelle procedure;</li><li>· disponibilità e gentilezza;</li></ul>
<b>Trasparenza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· rispetto della Legge 241/1990;</li><li>· rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali;</li></ul>
<b>Flessibilità orario di servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· garantire l'apertura al pubblico cinque mattine e un pomeriggio;</li><li>· presenza del personale ausiliario durante le attività organizzate dalla scuola;</li></ul>

#### 17. ORGANIZZAZIONE DELLA SEGRETERIA

Orario di segreteria: lunedì-venerdì 11:00-13:00 – giovedì 08:30-13:00/14:30-17:00

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, individua e garantisce i seguenti standard di servizio:

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico per cinque mattine ed un pomeriggio. L'ufficio di direzione riceve il pubblico su appuntamento telefonico o tramite mail. Il rilascio di tutti i documenti richiesti avviene entro tre giorni lavorativi. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti durante gli incontri appositamente programmati. Le iscrizioni alla classe prima avvengono secondo il calendario stabilito dalla Sovrintendenza Scolastica.

#### 18. ISCRIZIONE ALLA PRIMA CLASSE DELLA SCUOLA PRIMARIA

L'iscrizione può avvenire secondo due modalità:

- Domanda telematica online** (progetto IOLE). Tutte le informazioni sono reperibili al seguente indirizzo [www.provincia.bz.it/sistema-informativo-scolastico](http://www.provincia.bz.it/sistema-informativo-scolastico)
- Domanda cartacea:** ogni anno il Comune stabilisce le date in cui le famiglie possono recarsi nel plesso scolastico di competenza (quello del quartiere di residenza/stradario). Qui si consegna ai genitori il modulo d'iscrizione e li si assiste nella compilazione.

#### 19. ISCRIZIONE ALLA PRIMA CLASSE DELLA SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO

L'iscrizione può avvenire secondo due modalità:

- Domanda telematica online** (progetto IOLE). Tutte le informazioni sono reperibili al seguente indirizzo [www.provincia.bz.it/sistema-informativo-scolastico](http://www.provincia.bz.it/sistema-informativo-scolastico)
- Domanda cartacea:** I moduli d'iscrizione vengono distribuiti alle famiglie dall'insegnante coordinatore di classe tramite gli alunni delle classi quinte della scuola primaria. L'alunno riconsegna al coordinatore i moduli compilati e questi li recapita in segreteria.

#### 20. INFORMAZIONE ALL'UTENTE

Presso la scuola sono disponibili:

- tabella dell'orario di lavoro del personale docente ed amministrativo;
- composizione degli organi collegiali e delle commissioni di lavoro.

Presso ogni scuola sono disponibili inoltre appositi spazi per:

- comunicazioni sindacali;
- comunicazioni dei genitori;
- comunicazioni degli alunni.

## 21. PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi alla Dirigente Scolastica in forma orale, scritta o telefonica e devono contenere le generalità del proponente.

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

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

La Dirigente Scolastica, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro il termine di 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

## FATTORI DI QUALITA' DELL'AMBIENTE SCOLASTICO

<b>Strutturali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· dimensioni dei locali adeguate all'utilizzo</li><li>· funzionalità di tutti gli ambienti</li><li>· ambienti accoglienti e piacevoli</li><li>· mancanza di barriere architettoniche</li></ul>
<b>Arredamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· adatto all'età degli alunni</li><li>· funzionale e accogliente</li></ul>
<b>Pulizia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· pulizia ed igiene in tutti gli ambienti</li><li>· responsabilizzazione alunni</li></ul>
<b>Sicurezza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· elaborazione documento valutazione dei rischi</li><li>· elaborazione piano di evacuazione</li></ul>

## 22. ORGANIZZAZIONE

Per ogni edificio scolastico viene predisposto un prospetto che indica:

- il numero di aule a disposizione;
- Il numero e la tipologia dei laboratori e delle aule attrezzate;
- L'arredamento in dotazione.

Per ogni scuola è predisposto il piano di evacuazione.

## 23. CONDIZIONI DELL'AMBIENTE SCOLASTICO

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e 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 il personale.

Tutto il personale della scuola, docente e non docente, opera affinché tutti gli ambienti scolastici siano accoglienti, in particolare:

- Il cortile sia uno spazio idoneo per accogliere i ragazzi prima dell'inizio delle lezioni e durante le pause.
- Le aule scolastiche, spaziose e luminose, siano rese accoglienti.
- I laboratori siano attrezzati per quanto possibile, con tutto il materiale necessario in modo da renderli ambienti educativi per l'apprendimento.

## 24. ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quanto non intervengano Diverse disposizioni in materia.

La presente Carta dei Servizi è stata approvata in data 23.01.2014