# Carta dei servizi

L'Istituzione scolastica "Antonio Rosmini" di Trento adotta la seguente Carta dei Servizi scolastici in attuazione dell'art. 29 dello Statuto.
La presente Carta dei Servizi, visto il parere favorevole espresso dalle diverse componenti scolastiche e dal Collegio Docenti nella riunione del 29 ottobre 2009 è stata approvata dal Consiglio d' Istituto in data 18 dicembre 2009.
Il documento trova fondamento negli articoli 3-33-34 della Costituzione italiana e contiene i principi e le modalità operative fondamentali secondo cui viene assicurato il servizio pubblico scolastico nell' Istituto.

## I. Principi generali

L'Istituzione organizza il servizio nel rispetto dei seguenti principi:

1. **Uguaglianza**

   1.1 Nell'erogazione del servizio non possono essere compiute discriminazioni per motivi legati a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

   1.2 L' Istituzione si impegna, nei limiti delle risorse disponibili in bilancio, a far fronte ad eventuali difficoltà economiche degli studenti.

2. **Imparzialità e regolarità**

   2.1 Il personale scolastico agisce secondo criteri di obiettività, equità e attenzione nei confronti degli studenti e delle famiglie

   2.2 La regolarità del servizio è assicurata attraverso una corretta utilizzazione del personale assegnato e dalla sua sostituzione nel rispetto della normativa vigente in caso di assenza, con garanzia di informazione sul servizio anche in situazione di conflitto sindacale secondo le disposizioni legislative e contrattuali in vigore.

3. **Accoglienza e integrazione**

   3.1 Il personale scolastico si impegna a favorire, con adeguati interventi, l'accoglienza di alunni e genitori.

   3.2 Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, agli studenti degenti negli ospedali, agli studenti disabili e a quanti si trovino in situazioni di particolare difficoltà di apprendimento, anche con la predisposizione di percorsi formativi individualizzati.

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

   4.1 L' Istituzione si impegna ad accogliere le domande di iscrizione nel rispetto della normativa provinciale in materia.

4.2 L' Istituzione si attiva nella prevenzione e nel controllo dell'evasione e della dispersione scolastica

4.3 L' Istituzione esige la regolare frequenza da parte degli alunni.

**5. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

5.1 L' Istituzione nelle sue componenti è responsabile dell'attuazione della Carta.

5.2 L' Istituzione garantisce la semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.3 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, si organizza in base a criteri di efficienza e flessibilità nel rispetto della normativa contrattuale vigente.

5.4 L' Istituzione, anche in collaborazione con gli enti locali e con le agenzie educative extrascolastiche, si pone come centro culturale al servizio della collettività con l'organizzazione di iniziative culturali, conferenze, dibattiti, concerti, mostre, convegni, corsi per adulti.

**6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

6.1 L'Istituzione nel rispetto della libertà di insegnamento, sancita dalla Costituzione e principio base del Progetto d'Istituto, garantisce e favorisce la diversificazione delle proposte didattiche e d'insegnamento e il rispetto delle diversità degli stili di apprendimento.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale della scuola anche al fine di rispondere in modo adeguato ai bisogni culturali degli allievi. L'Istituzione assicura e programma interventi organici e regolari, sia come attività di autoformazione e formazione in servizio, sia mediante collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

## II. Area didattica

### Progetto d'Istituto

L' Istituzione si impegna a fornire all' alunno le conoscenze, le competenze e le abilità previste dal curricolo di studi prescelto per la costruzione della sua identità personale, culturale e professionale.

L' Istituzione predispone il Progetto d' Istituto con la partecipazione di tutte le sue componenti a norma degli articoli 27 e 28 dello Statuto. Esso rappresenta il documento fondamentale costitutivo dell'identità della scuola e contiene il quadro delle offerte formative curricolari, le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzo delle risorse.

Il P.I. è un atto pubblico e si trova sul sito della scuola. E' integrato dal Regolamento di Istituto.

L'Istituzione scolastica allo scopo di soddisfare i bisogni formativi degli studenti, promuove iniziative per accedere ai finanziamenti del PON, compatibilmente con le risorse disponibili.

**Programmazione educativa e didattica**

L'Istituzione garantisce l'elaborazione da parte dei docenti della programmazione educativa e didattica, in coerenza con i piani di studio provinciali e nazionali, individuando anche strumenti per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici ed elaborando attività relative alla continuità e all'orientamento.

Il Consiglio di classe ha la funzione di programmare, coordinare e verificare l'attività didattica della classe, nel rispetto del Progetto d'Istituto e della programmazione didattico-educativa del Collegio dei Docenti. La programmazione educativa è presentata alle famiglie in ottobre nelle assemblee di classe.

La programmazione didattica delinea il percorso formativo delle classi e dei singoli alunni nelle varie discipline; è elaborata dal singolo insegnante, in condivisione con i docenti della stessa area disciplinare, per il raggiungimento degli obiettivi contenuti nel Progetto d'Istituto.

La programmazione didattica è predisposta dagli insegnanti e consegnata al Dirigente scolastico entro il 15 novembre.

**Informazione alle famiglie**

L'Istituzione garantisce alle famiglie l'effettuazione di colloqui secondo modalità e tempi comunicati all'inizio dell'a.s.. Inoltre i docenti sono tenuti, nel rispetto delle norme che regolano il contratto di lavoro degli insegnanti, a mettersi a disposizione per appuntamenti concordati. Anche le modalità e i tempi di tale servizio sono comunicati all'inizio dell'a.s..

**Il patto formativo**

Il patto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, fra il docente e lo studente, ma coinvolge l'intero Consiglio di classe, gli organi dell'Istituto e i genitori.

Sulla base del patto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

- il docente deve:
  - esprimere la propria offerta formativa e gli obiettivi che intende raggiungere in avvio dell'anno scolastico e in forma scritta
  - rendere manifesti i criteri di valutazione e la valutazione stessa, nel rispetto del diritto alla riservatezza dello studente
  - programmare le verifiche scritte tenendo conto di tutte le attività della classe e dei carichi di lavoro
  - l'esito delle prove (scritte , orali, pratiche) deve essere comunicato tempestivamente e in modo trasparente
  - dare in visione allo studente le prove scritte corrette

- predisporre verifiche scritte e orali diversificate in relazione agli obiettivi didattici e agli stili cognitivi di apprendimento
- informare le famiglie dei risultati delle verifiche scritte e orali;

- lo studente deve:
  - conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curricolo
  - impegnarsi nel conseguimento degli obiettivi legati alla sua crescita personale
  - studiare con serietà e impegno
  - tenere un atteggiamento corretto e collaborativo
  - rispettare l'ambiente scolastico
  - rispettare il Regolamento dell'Istituzione
  - rispettare le misure previste per tutelare la sicurezza;
- il genitore deve:
  - conoscere l'offerta formativa e l'organizzazione della scuola
  - impegnarsi a collaborare attraverso la partecipazione alla vita della scuola e la produzione di proposte di miglioramento delle attività e dell'organizzazione attraverso gli organi dell'Istituzione

## III. Servizi amministrativi

### A. Fattori di qualità

I fattori di qualità che il servizio si propone di garantire sono i seguenti:

- disponibilità e professionalità degli addetti
- celerità delle procedure
- trasparenza
- riservatezza dell'informazione secondo le norme vigenti
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi minimi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico

### B. Organizzazione funzionale e amministrativa

- Personale di segreteria

La segreteria è composta da:

- Funzionario amministrativo scolastico
- Assistenti amministrativi scolastici
- Coadiutori amministrativi scolastici

- Orario di segreteria

Il Consiglio dell'Istituzione delibera, sentito il parere degli utenti e delle componenti interne, in merito all'orario di apertura degli uffici di segreteria e di apertura della scuola. L'orario di apertura sarà il più possibile funzionale alle esigenze dell'utenza, prevedendo un'articolazione flessibile di mattina e di pomeriggio e una differenziazione tra periodo scolastico e periodo non scolastico. Presso ogni sede funziona un servizio di segreteria.

Durante l'orario di apertura vengono rilasciati entro il tempo massimo di 3 giorni dalla richiesta certificati, attestati e altri documenti. La scuola assicura trasparenza, celerità di procedure e rispetto della riservatezza nel trattamento di dati personali.

- Modalità di consegna pagella

Gli esiti degli scrutini sono pubblicati sul registro elettronico.

I voti dello scrutinio finale sono riportati su appositi tabelloni distinti per classe ed affissi all'albo dell'Istituto al termine delle operazioni di scrutinio di giugno.

I diplomi originali dell'Esame di Stato vengono rilasciati dalla segreteria dal momento in cui la P.A.T. li rende disponibili.

- Pubblicità e trasparenza dell'informazione

L'Istituzione dispone dei seguenti spazi per l'informazione:

- apposite comunicazioni
- bacheca sindacale
- bacheca studenti
- bacheca genitori
- albo d'Istituto
- bacheca orientamento post diploma
- tabella informativa delle relative aule e uffici presente in ogni piano delle diverse sedi
- bacheca libera studenti
- specifiche pagine sul sito della scuola su carta dei servizi, progetto di Istituto, regolamenti, orario di ricevimento dei docenti, orario di apertura degli uffici, informazione sulle attività integrative, orario degli sportelli didattici

L' Istituzione garantisce l'accesso ai documenti amministrativi nei limiti della normativa vigente, in particolare della Legge 7/8/1990 n. 241:

art. 22 1) Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorire lo svolgimento imparziale è riconosciuto a chiunque vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti il diritto di accesso ai documenti amministrativi secondo le modalità stabilite dalla presente legge.

2) E' considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica, foto cinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

Art. 25 1) Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, nei modi e nei limiti indicati dalla presente legge. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.

2) La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. Essa deve essere rivolta all'Amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.

3) Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dall'art. 24 e debbono essere motivati.

4) Trascorsi inutilmente 30 giorni dalla richiesta questa si intende rifiutata.

5) Contro le determinazioni amministrative concernenti il diritto di accesso e nei casi previsti dal comma 4 è dato ricorso, nel termine di 30 giorni al T.A.R., il quale decide in camera di consiglio entro 30 giorni dalla scadenza del termine per il deposito del ricorso, uditi i difensori delle parti che ne abbiano fatto richiesta. La decisione del tribunale è appellabile, entro 30 giorni dalla notifica della stessa, al Consiglio di Stato, il quale decide con le medesime modalità e negli stessi termini.

6) In caso di totale o parziale accoglimento del ricorso il giudice amministrativo, sussistendone i presupposti, ordina l'esibizione dei documenti richiesti.

## IV Condizioni ambientali

L'Istituzione si adopera affinché le attività didattiche e lavorative avvengano in ambienti puliti, accoglienti salubri e sicuri. Si impegna a tal fine a sensibilizzare le istituzioni interessate per garantire tali condizioni e si attiva nella programmazione ed esecuzione di piani e manovre di sicurezza. L'Istituzione ha predisposto per ogni sede un piano di evacuazione e un documento di valutazione dei rischi.

Annualmente l'Istituzione rende noto lo stato delle disponibilità logistiche e strutturali, nonché delle dotazioni scientifico-didattiche, esplicita le modalità di fruizione dei locali da parte degli interni e degli esterni secondo un principio di pieno utilizzo razionale delle strutture stesse.

## V Procedura dei reclami e valutazione del servizio

- Procedure dei reclami

Studenti e genitori possono formulare reclami sul servizio fornito dalla scuola, qualora ritengano che i loro diritti non siano stati rispettati.

Per l'area didattica studenti e genitori devono rivolgersi in primo luogo ai singoli docenti (per difficoltà, disagi riferiti all'insegnamento o all'apprendimento disciplinare) o al docente

coordinatore. Qualora questi incontri non diano risultati soddisfacenti o per questioni di carattere generale, studenti e genitori si potranno rivolgere al Dirigente Scolastico.

Per l'area dei servizi generali e dei servizi amministrativi, genitori e studenti si rivolgeranno al Dirigente Scolastico.

Il reclamo espresso in forma scritta deve essere firmato e indirizzato al Dirigente Scolastico. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito ai reclami, risponde non oltre 15 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

I genitori, rappresentanti di classe o del Consiglio dell'Istituzione, sono portavoce presso il Dirigente Scolastico di qualsiasi disfunzione o difficoltà che gli altri genitori segnalino loro. Essi possono convocare l'Assemblea dei genitori nei locali della scuola ogni qual volta lo ritengano necessario, previa richiesta formale al Dirigente Scolastico indicando giorno, ora e argomento della discussione. L'Istituzione informa i genitori della riunione in oggetto garantendo così che tutti abbiano l'informazione in tempo utile.

- Valutazione del servizio

La riflessione della scuola su se stessa e l'analisi della qualità dei servizi scolastici rivestono un ruolo centrale e decisivo nella scuola dell'autonomia.

L'autovalutazione di Istituto, utile alla identificazione dei problemi e alla riprogettazione, ha lo scopo di rilevare sistematicamente dati sui diversi aspetti del funzionamento scolastico e della efficacia didattica nonché sulle interazioni che intercorrono tra la scuola e l'utenza e tra la scuola e il territorio per fornire ai docenti l'aiuto necessario per migliorare l'offerta formativa.

Per il nostro Istituto l'autovalutazione, quindi, si impone come un'attività sistematica avente obiettivi sia a breve sia a lungo termine.

Ha infatti lo scopo di raccogliere informazioni aggiornate sulla produttività della scuola coinvolgendo gli "attori" della scuola stessa in quanto membri di una comunità che lavora in modo collegiale e coordinato.

Il monitoraggio avviene attraverso indagini quantitative (test questionari, statistiche, raccolte dati, ecc.) e qualitative (incontri colloqui sistematici, momenti programmati di ascolto, ecc.) e l'uso di diversi sistemi strutturati e non strutturati.

La ricerca interessa vari ambiti:

a) il contesto:
   - aggiornamento dei dati relativi alle caratteristiche dell'utenza
   - la mappatura delle opportunità di collaborazione presenti sul territorio
   - l'analisi dei bisogni e delle attese di studenti e genitori (qualità attesa)

b) le risorse:
   - qualità delle strutture
   - qualità, quantità ed utilizzo degli strumenti didattici e dei laboratori

- stabilità del personale e dei docenti

c) i processi:

- clima relazionale
- offerta formativa e organizzazione didattica
- potenziamento e personalizzazione del curricolo
- strategie di sostegno e recupero
- organizzazione didattica
- tempo scuola e uso degli strumenti dell'autonomia
- efficacia della programmazione collegiale
- comunicazione interna ed esterna
- rispetto di quanto espresso nei documenti dell'Istituzione (Statuto, P.I., carta dei servizi, Regolamento dell'istituzione)
- apertura al territorio

d) i risultati:

- livelli di apprendimento
- riuscita scolastica (analisi dei risultati della valutazione finale) esiti post diploma
- soddisfazione di studenti e genitori sulle attività didattiche, opzionali e di orientamento e sull'organizzazione (qualità percepita)
- le attività di monitoraggio e valutazione possono essere effettuate autonomamente su iniziativa delle singole componenti scolastiche).

N.B.La raccolta e il trattamento dei dati e le ricerche statistiche possono essere curate, ove possibile, dagli studenti (progetti di ricerca azione).

L'Istituzione ha partecipato e partecipa inoltre all'attività di valutazione esterna

La partecipazione ai progetti nazionali e provinciali di valutazione permettono all'Istituto di uscire dall'autoreferenzialità e di confrontarsi con altre realtà formative e con le medie nazionali (qualità comparata).

## Attuazione

La presente Carta dei Servizi scolastici entra in vigore a partire dal 18 dicembre 2009. Le disposizioni in essa contenute sono soggette a modifiche in relazione a nuove eventuali disposizioni normative che disciplinano la materia.

Per tutto quanto non dichiarato nella presente Carta dei Servizi scolastici si fa esplicito richiamo alla normativa vigente all'atto della approvazione da parte del Consiglio dell'Istituzione.