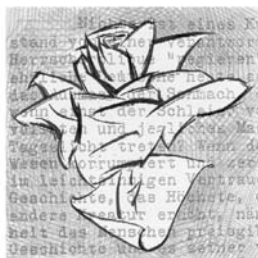


Istituto d'Istruzione “La Rosa Bianca – *Weisse Rose*”

Cavalese – Predazzo



CARTA DEI SERVIZI

(Legge Provinciale 7 agosto 2006, n.5 art.18, comma 7)

Indice

Indice.....	2
Carta dei servizi della scuola.....	3
Principi fondamentali	3
Parte I	6
7. Area Didattica	6
PARTE II	8
8. Servizi amministrativi	8
<i>Standard specifici delle procedure</i>	8
<i>Orari di apertura al pubblico</i>	8
PARTE III	9
9. Condizioni ambientali della scuola	9
PARTE IV	10
10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio	10
PARTE V	10
11. Attuazione	10

1. Carta dei servizi della scuola

La Legge Provinciale 7 agosto 2006, n.5 art.18 al comma 7 dispone che “Le istituzioni scolastiche e formative approvano la carta dei servizi, quale strumento che definisce i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione del servizio di ciascuna istituzione e informa l'utenza sui principi fondamentali sui contenuti specifiche sull'organizzazione dell'offerta formativa di ciascuna istituzione ...”

Principi fondamentali

L'azione educativa della scuola deve tendere alla formazione integrale della persona e alla realizzazione del suo diritto allo studio, perché il ragazzo acquisti la capacità di fare libere e consapevoli scelte inserendosi in modo attivo e costruttivo nella società.

L'educazione è diritto primario della famiglia e dello studente che devono poterlo esercitare in conformità con i propri valori ed orientamenti. Questa funzione della famiglia si incontra ed interagisce nella scuola con la libertà d'insegnamento del docente, considerata come espressione culturale e rispetto dell'autonomia didattica. La direzione, la gestione e tutta la vita della comunità scolastica sono improntate ai principi della trasparenza e della democrazia e ai valori e ai principi fondamentali della Costituzione.

art. 3 - Tutti i cittadini hanno pari dignità sociali e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese.

art. 33 - L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. E' prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

art. 34 - La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita, i capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

1. Uguaglianza

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico dell'Istituto può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche condizioni Psicofisiche e socio-economiche. E precisamente:

- a. le attività scolastiche sia a carattere intellettuale che fisico-sportivo non dovranno essere scelte con l'intento di privilegiare la partecipazione degli appartenenti ad uno dei sessi ma modo da consentire pari opportunità di adesione e di successo.
- b. Verranno favoriti la socializzazione e lo spirito di fratellanza fra alunni di razza o etnia diversa.
- c. L'istituto si impegna a consentire una sollecita e sicura comunicazione ad alunni di lingua-madre.
- d. Per quanto riguarda l'insegnamento della religione, gli studenti eserciteranno il diritto di scegliere se

avvalersi o non avvalersi dell'insegnamento religioso.

- e. Dovranno essere rispettate le opinioni politiche personali degli studenti
- f. Gli insegnanti dovranno astenersi da qualunque azione di convincimento o di proselitismo a carattere ideologico o politico nei confronti degli allievi.

Per quanto concerne gli alunni di disagiate condizioni socio-economiche l'Istituto si assumerà ove possibile, gli oneri in forma totale o parziale al fine di consentire loro partecipazione a tutte le attività *inter, extra, e para-scolastiche*

2. Imparzialità e regolarità

2.1 I docenti dell'Istituto sono tenuti ad operare secondo criteri di obiettività e di equità. In particolare, la scelta dei contenuti del percorso educativo non verrà condizionata da preferenze di natura puramente personale del docente, ma si baserà su criteri obiettivi afferenti la rilevanza e validità culturale dei medesimi nel più ampio ventaglio programmatico possibile.

I docenti avranno attenzione ad essere equanimi nel fornire e chiarire le conoscenze e ad evitare di essere influenzati nella valutazione da sentimenti interpersonali e a considerare invece le effettive *performance* raggiunte dagli studenti in rapporto alle loro potenzialità personali e ai mezzi posti a loro disposizione per conseguirle.

2.2 L'Istituto utilizza le risorse disponibili per garantire, nell'ambito delle proprie competenze, la continuità e la regolarità del servizio, anche in caso di sciopero.

In caso di sciopero le famiglie saranno tempestivamente avvisate; sarà garantita nei limiti del possibile la vigilanza sugli alunni e un'attività didattica .

3. Accoglienza

3.1 L'Istituto si impegna ad accogliere con opportuni ed adeguati atteggiamenti gli alunni e i loro genitori:

- informandoli sull'organizzazione educativa, didattica ed amministrativa dell'Istituto e sulle sue attrezzature e dotazioni strumentali;
- accogliendo le loro istanze volte a migliorare il funzionamento dell'Istituto;
- cercando di rimuovere ogni impedimento alla realizzazione di un completo ed armonico processo formativo;
- informando tempestivamente i genitori dell'andamento scolastico dei figli, specie in presenza di irregolarità e difficoltà e cercando di rimuoverne le cause con il loro contributo.

3.2 Particolare attenzione verrà riservata agli alunni delle classi iniziali:

- informando per iscritto ogni alunno di terza media ed i rispettivi genitori delle possibilità formative di ogni indirizzo attivato e dei relativi sbocchi, di ogni disponibilità in attrezzature e spazi, sussidiari al processo di apprendimento, di tutte le attività che l'Istituto consente di intraprendere;
- realizzando incontri diretti di docenti e alunni dell'Istituto con alunni della terza media;
- dando la possibilità agli alunni di terza media di visitare l'Istituto verificando di persona la varietà e funzionalità delle attrezzature e delle loro dotazioni strumentali, consentendo loro di assistere alle lezioni;
- favorendo incontri del dirigente scolastico o di docenti delegati con i genitori degli alunni per fornire tutte le informazioni richieste.
- promuovendo incontri tra docenti delle Scuole medie e i docenti dell'Istituto interessati all'accoglienza per avere una diretta conoscenza dei livelli di apprendimento conseguiti dagli alunni.

3.3 L'Istituto si impegna a favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni con particolare riguardo alle situazioni di rilevante necessità:

- approntando in tutte le classi iniziali e in quelle formatesi dall'aggregazione di classi diverse, in ogni disciplina, prove di ingresso per individuare eventuali disomogeneità di preparazione, cercando di correggerle anche con tempestivi interventi integrativi;
- promuovendo lo svolgimento di interventi didattici ed educativi integrativi da destinare agli alunni il cui livello di apprendimento sia giudicato non sufficiente in una o più discipline (O.M. nr. 3195).
- In presenza di studenti lavoratori, di studenti stranieri e portatori di bisogni educativi speciali saranno approntate specifiche strategie di accoglienza ed integrazione;
- Nel caso particolare di alunni diversamente abili si provvederà a:
 - elaborare un profilo dinamico-funzionale, al fine della formulazione di un piano educativo individualizzato;
 - coordinare la programmazione didattico-educativa con i servizi sanitari, socio-assistenziali, culturali, ricreativi, sportivi del territorio;
 - garantire attività di sostegno mediante l'assegnazione di docenti specializzati e/o assistenti educatori che parteciperanno alla programmazione educativa e didattica ed alla elaborazione e verifica delle attività di competenza dei consigli di classe e dei collegi dei docenti;
 - prevedere forme obbligatorie di consultazione tra docenti di scuole di grado diverso in modo da promuovere il massimo sviluppo dell'esperienza scolastica della persona diversamente abile;
 - costituire gruppi di studio e di lavoro composti da docenti, operatori dei servizi, familiari e studenti, con il compito di collaborare alle iniziative educative e di integrazione; elaborare prove equipollenti, prevedere tempi più lunghi e consentire l'uso degli ausili necessari per l'effettuazione delle prove scritte, o grafiche ai fini della valutazione del rendimento scolastico.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1 L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2 Il passaggio da altri istituti a uno degli indirizzi di questa scuola è possibile previo superamento di un esame integrativo da sostenersi prima dell'inizio dell'anno scolastico.

4.3 Il passaggio da un indirizzo all'altro di questo Istituto è consentito previo superamento di un esame integrativo, da sostenersi prima dell'inizio dell'anno scolastico.

4.4 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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.

4.5 Il coordinatore del Consiglio di Classe controlla almeno due volte al mese la regolarità della frequenza degli allievi e segnala le eventuali irregolarità alle famiglie. La scuola attua interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1 L'elaborazione, l'attuazione, la verifica della Carta dei servizi e dei documenti ad essa annessi (Progetto d'istituto, Regolamenti ecc.) coinvolgono tutte le componenti della comunità scolastica.

5.2 Genitori e studenti partecipano attivamente agli organi collegiali; s'incontrano nelle proprie strutture rappresentative (Consulta dei genitori, Consulta degli studenti – *artt.16 e 17 Statuto*). A tal fine

l'Istituzione mette a disposizione i locali e le risorse idonei, nonché il supporto organizzativo e strumentale a garantire lo svolgimento dell'attività stessa in modo compatibile con l'attività didattica (*artt.16 e 17* dello Statuto).

5.3 La scuola riconosce l'importanza fondamentale di sviluppare rapporti con il territorio; offre la propria disponibilità ad agire come “agenzia culturale” per la realizzazione di corsi ed attività rivolti alla cittadinanza; consente l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dall'orario delle lezioni.

5.4 La scuola garantisce un'informazione completa e trasparente su ogni atto significativo della vita scolastica. Si veda la parte riguardante l'area amministrativa.

5.5 Il ricevimento dei genitori da parte di ogni docente avviene attraverso incontri settimanali e incontri quadrimestrali, secondo modalità indicate più avanti.

6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

6.1 Ciascun insegnante elabora un personale piano di lavoro annuale nel rispetto della libertà di insegnamento e in accordo con i piani di studio nazionali, provinciali (art. 55 L.P.n°5/2006), recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo, così come definiti nel Progetto d'Istituto.

La programmazione è finalizzata a garantire la formazione dello studente e a contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità.

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

Parte I

7. Area Didattica

7.1 L'utente che intende frequentare questo Istituto può scegliere fra i seguenti **indirizzi**:

Sede di Cavalese

- Liceo **scientifico** (Sperimentazione PAT/MIUR)
- Liceo scientifico ad indirizzo **linguistico** (progetto **CRATILO**)
- Liceo **scientifico-tecnologico** ad Indirizzo **Ambientale** (Sperimentazione PAT/MIUR)
- Liceo delle **scienze sociali** (Sperimentazione PAT/MIUR)
- **Operatore dell'impresa turistica (triennio)**
- **Tecnico dei servizi turistici (biennio postqualifica)**

Sede di Predazzo

- **Ragioniere e perito economico aziendale** (progetto **IGEA**)
- “Progetto **SIRIO**” (**Corso Serale per adulti**)

7.2 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e 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.

7.3 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 delle personalità degli studenti.

7.4 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di

riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.5 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio per gli alunni.

7.6 Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.7 L'Istituto si impegna a redigere e a diffondere nelle forme previste dallo Statuto il progetto di Istituto (Statuto, artt. 18 e 19), il Regolamento interno (Statuto, art.20) comprensivo del Regolamento per la disciplina dei diritti e dei doveri degli studenti (Statuto, art 21).

- **Programmazione educativa.**

La programmazione educativa, elaborata dal collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio dell'Istituzione, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

- **Programmazione didattica**

Elaborata ed approvata dal consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;

- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate dal consiglio classe e dal collegio dei docenti;

- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Gli utenti verranno informati sulla programmazione didattica tramite:

- redazione entro il 31 ottobre dell'anno scolastico in corso;

- pubblicizzazione mediante Consigli di classe;

- copia depositata presso la segreteria.

- **Contratto formativo.**

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero consiglio di classe e la classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

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

l'**allievo** deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;

- il percorso per raggiungerli;

- le fasi del suo curriculum;

il **docente** deve:

- esprimere la propria offerta formativa;

- motivare il proprio intervento didattico;

- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il **genitore** deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività.

PARTE II

8. Servizi amministrativi

8.1. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2. Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure.

8.3. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.4. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi.

8.5. Il rilascio di 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 e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

8.6. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.7. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati di norma entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.8. Gli uffici di segreteria -compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo- garantiscono un orario di apertura al pubblico, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Orari di apertura al pubblico

UFFICI di CAVALESE	
Ufficio Progetti	Gli uffici garantiscono: - l'apertura antimeridiana dal lunedì al sabato - un pomeriggio a settimana
Ufficio Personale	
Ufficio Didattica	
UFFICI di PREDAZZO	
SEGRETERIA	- l'apertura antimeridiana dal lunedì al sabato

Il consiglio dell'istituzione delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L'ufficio della dirigenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

8.9. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.10. L'istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.);

- organigramma degli uffici (presidenza, vice-presidenza e servizi);

- organigramma degli organi collegiali;

- organico del personale docente e A.T.A.;

- albo d'istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;

- bacheca degli studenti;

- bacheca dei genitori.

8.11. Presso l'ingresso e presso gli uffici saranno presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE III

9. Condizioni ambientali della scuola

9.1. L'Istituto si impegna affinché l'ambiente scolastico sia pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiranno una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Per il raggiungimento di questi obiettivi è richiesta la collaborazione di tutte le componenti. Il rispetto dell'ambiente rientra nei fini dell'azione educativa.

Il personale ausiliario si adopererà per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

9.2. Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

- Numero e dotazioni delle aule dove si svolge la normale attività didattica.

- Numero, tipo, dotazioni, orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali, dei laboratori e delle palestre

- Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) delle sale per riunioni.

- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).

- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.

- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.

- Esistenza di barriere architettoniche.

- Esistenza di ascensori e montacarichi.

- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).

- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

9.3. I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa

istituzione.

PARTE IV

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

10.1. Procedura dei reclami.

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

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, in forme corrispondenti a quelle del reclamo, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente scolastico al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il dirigente scolastico riferisce in merito al Consiglio dell'istituzione contestualmente all'elaborazione della relazione annuale del consiglio stesso.

10.2. Valutazione del servizio.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e anche agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

PARTE V

11. Attuazione

11.1. Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.