

# **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

# Carta dei servizi scolastici dell'Istituto Gardascuola

L'Istituto Gardascuola di Arco (TN) adotta la Carta dei Servizi scolastici in relazione ai principi emanati dalla Costituzione Italiana negli artt. 3, 33 e 34 e nel rispetto dello statuto scolastico e della cooperativa Gardascuola.

La Carta dei servizi si configura come lo strumento per informare l'utenza sui principi fondamentali, sui contenuti specifici e sull'organizzazione dell'offerta formativa della scuola. Essa costituisce, insieme al Progetto d'Istituto e allo Statuto scolastico, il riferimento principale dell'identità progettuale della scuola.

## Parametri identificativi

Denominazione e intitolazione: **Istituto Gardascuola**

Sede: **Via XXIV Maggio, 1**

C. Fisc./P. Iva **01335020226**

Tel. **+39 0464519546**

E-mail: [istituto@gardascuola.it](mailto:istituto@gardascuola.it)

Posta Elettronica Certificata: [gardascuola@pec.cooperazionetrentina.it](mailto:gardascuola@pec.cooperazionetrentina.it)

Sito web: [www.gardascuola.it](http://www.gardascuola.it)

IBAN: **IT27E0801634310000000145646** – Cassa Rurale Alto Garda

Servizio mensa: **gestore convenzionato**

## Art. 1 - Principi e criteri generali

L'Istituto Gardascuola è una **cooperativa sociale senza scopo di lucro** che si è data il compito statutario di fare scuola e formazione. Gardascuola si trova nel **centro di Arco**, nel complesso dell'Istituto Padre Monti, **vicina alla stazione delle autocorriere** e collegata ai principali centri dai servizi di trasporto.

La sede storica di via XXIV maggio ospita il Liceo delle Scienze Applicate e l'Istituto Tecnico Turistico, nonché gli uffici di segreteria e di presidenza didattica; le nuove strutture che danno su via S. Sisto e via Mantova accolgono rispettivamente la scuola secondaria di I° grado e la scuola primaria.

**I soci sono i genitori degli alunni**, che partecipano all'attività della cooperativa attraverso l'Assemblea dei soci e il Consiglio di Amministrazione. I soci istituzionali della cooperativa sono l'Unione Commercio e Turismo, Cassa Rurale Alto Garda, Comune di Arco, Comune di Riva del Garda.

Gardascuola provvede a definire ed attuare l'offerta formativa garantendo e valorizzando la libertà di insegnamento, la professionalità dei docenti, il pluralismo culturale nonché il dialogo con le comunità locali.

Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sull'ordinamento scolastico e formativo e in particolare dalla legge provinciale 7 agosto 2006 n. 5, Gardascuola si ispira ai principi costituzionali esplicitati nello Statuto didattico e nel PTOF.

## **Art. 2 Uguaglianza**

1. Nell'erogazione del servizio scolastico nessuna discriminazione può essere compiuta verso alcuno per motivi riguardanti etnia, lingua, religione, sesso, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche.

## **Art. 3 Principio di imparzialità e regolarità**

1. Tutti gli operatori in servizio nell'Istituto s'impegnano ad agire secondo criteri di obiettività ed equità. Gli operatori dell'Istituto si impegnano a garantire per quanto possibile la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge in applicazione delle attuali disposizioni in materia.

## **Art. 4 Principio di accoglienza e integrazione**

1. Gli operatori dell'Istituto s'impegnano, con opportuni e adeguati atteggiamenti, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.
2. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli diversamente abili e a tutti gli alunni in situazione di disagio.
3. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

## **Art. 5 Partecipazione, efficienza e trasparenza**

1. Il personale scolastico, le famiglie e gli alunni sono i protagonisti e, insieme, i responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito delle competenze di ciascuno e nel rispetto delle procedure vigenti.
2. Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, la scuola s'impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente ai propri dipendenti e alla propria utenza.
3. L'attività scolastica è organizzata in base a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata, facendo particolare riferimento al Progetto d'Istituto.
4. In accordo con gli enti del territorio, l'Istituzione scolastica s'impegna a favorire le attività che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, in base al progetto d'Istituto e allo Statuto.

## **Art. 6 Iscrizioni, obbligo scolastico e frequenza**

1. Le modalità di iscrizione sono definite in apposito documento amministrativo e l'accoglimento delle domande d'iscrizione, relative ai singoli percorsi formativi attivati annualmente dalla scuola, è subordinato alla condivisione del Patto educativo di corresponsabilità da parte delle famiglie e al

numero di posti disponibili. L'iscrizione alle classi prime di ogni ordine e grado è effettuata entro le scadenze previste a livello provinciale.

2. Ad anno scolastico iniziato e comunque entro il 31/12, l'accoglimento delle domande d'iscrizione è subordinato anche ad un'attenta valutazione da parte dei singoli Consigli di classe coinvolti nei nuovi inserimenti.

3. Nella formazione delle classi all'inizio di ogni ciclo scolastico, l'Istituto s'ispira ai seguenti criteri:

- equa ripartizione quantitativa degli studenti nel rispetto della normativa vigente;
- equa ripartizione quantitativa di maschi e femmine;
- equilibrata distribuzione degli allievi nelle differenti fasce di livello (in base alla documentazione rilasciata dal ciclo di istruzione precedente e in particolare in relazione al grado di socializzazione, alle differenti capacità e ai diversi ritmi di apprendimento, al grado di autonomia degli alunni, alla preparazione globale conseguita), e secondo eventuali progetti individualizzati o personalizzati;
- distribuzione omogenea di eventuali studenti ripetenti, valutando insieme alle famiglie l'efficacia o meno della permanenza nello stesso corso;
- equilibrata distribuzione degli studenti provenienti dalla stessa zona e/o Istituto;
- eventuale richiesta, da parte dei genitori di entrambi gli alunni, che l'alunno/a sia inserito/a nella stessa classe con un/a determinato/a compagno/a. Tale richiesta può essere accolta in via subordinata ai precedenti criteri.;
- inserimento in classi non affidate a docenti con stretto grado di parentela con l'alunno/a.

4. La regolarità della frequenza è assicurata con interventi di prevenzione e controllo della dispersione in collaborazione con le istituzioni coinvolte che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico, le famiglie e gli alunni.

### **Art. 7 Libertà di insegnamento e aggiornamento professionale**

1. La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e favorendo lo sviluppo armonico della personalità nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

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

### **Art. 8 Ambito educativo e didattico**

1. I documenti fondamentali che qualificano e regolano il profilo educativo e l'attività didattica ed organizzativa dell'Istituto si fondano in particolare sull'analisi dei bisogni formativi degli alunni e del contesto sociale in cui la scuola opera.

2. La scuola garantisce l'adozione dei seguenti documenti:

- Statuto dell'Istituzione scolastica e Statuto della Cooperativa;
- Carta dei servizi;
- Progetto d'Istituto;
- Patto educativo di corresponsabilità;
- Regolamento interno;
- Regolamento dei diritti e dei doveri degli studenti;

1. La scuola s'impegna a garantire, attraverso l'apporto delle competenze umane e professionali del proprio personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, la qualità delle attività educative ad essa legate e l'adeguatezza delle risposte alle esigenze culturali e formative dei propri alunni, nel rispetto dei valori costituzionali cui si ispira e

delle finalità istituzionali che le competono. Si rinvia al Progetto d'Istituto e allo Statuto didattico della scuola per tali ambiti.

2. La scuola – aperta al confronto con il contesto locale, nazionale ed internazionale – individua ed elabora gli strumenti atti a garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere nei propri alunni una crescita personale e culturale armonica.

3. Accanto ai documenti fondamentali d'Istituto e accanto alla stesura delle programmazioni formativo-educative annuali, la scuola garantisce, mediante i suoi insegnanti, l'elaborazione della programmazione didattica annuale relativa ad ogni materia: ogni insegnante è tenuto a redigerla in relazione alle sue discipline d'insegnamento e a depositarla entro il 31 ottobre di ogni anno scolastico presso la Segreteria della scuola. I genitori interessati possono prenderne visione durante le ore di accesso agli uffici di Segreteria.

### **Art. 9 Fattori di qualità dei servizi amministrativi**

1. La scuola individua, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi brevi di attesa in ufficio;
- flessibilità degli orari degli uffici aperti al pubblico e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- tutela della privacy.

### **Art. 10 Segreteria didattica e amministrativa**

1. Gli uffici di segreteria garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico. Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 dalle 15.00-17.00

2. La Segreteria didattica assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico e stabilisce al proprio interno modalità di risposta che comprendono: il nome e la qualifica di chi risponde e l'ufficio o la persona in grado di fornire le informazioni richieste.

3. La Segreteria didattica garantisce agli utenti la possibilità di acquisire informazioni mettendole a disposizione con appositi avvisi via posta elettronica, sul sito della scuola o, a richiesta degli interessati, direttamente, sempre nell'orario di apertura al pubblico. In particolare sono a disposizione dell'utenza informazioni riguardanti:

- i Documenti fondamentali d'Istituto
- l'orario delle udienze individuali e generali dei docenti;
- l'organigramma dei Consigli di classe;

3. Il rilascio dei vari certificati è effettuato durante l'orario di apertura della Segreteria al pubblico, all'atto della richiesta ovvero entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi qualora questo non sia possibile.

4. L'Istituto assicura la presenza di spazi ben visibili adibiti all'informazione, sia per i docenti che per l'utenza scolastica in genere. Sono considerati strumenti di comunicazione l'Albo d'Istituto, il Progetto d'Istituto, il Regolamento interno, la Carta dei Servizi, il Regolamento dei diritti e doveri degli studenti, le Circolari di Segreteria, i libretti personali degli alunni, le comunicazioni telefoniche, le piattaforme informatiche adottate dai docenti d'Istituto (Classroom, Mastercom, ecc.), le e-mail e il sito dedicato alla scuola in internet.

5. Il Preside e i Vicepresidi ricevono il pubblico di norma su appuntamento.

Sono esclusi i giorni festivi e quelli di sospensione delle lezioni.

### **Art. 11 Condizioni ambientali della scuola**

1. La Scuola si impegna a mantenere gli ambienti puliti, accoglienti, sicuri, così da garantire agli alunni e al personale una permanenza confortevole. La Scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni e al personale la sicurezza all'interno e all'esterno dell'edificio.
2. La scuola s'impegna al fine di garantire agli alunni la sicurezza durante le attività scolastiche, le ricreazioni e gli intervalli che precedono e seguono lo svolgimento delle lezioni.
3. L'Istituzione scolastica s'impegna, tramite i suoi responsabili, ad aggiornare annualmente i piani di evacuazione degli edifici scolastici e i documenti di valutazione dei rischi.
4. Ogni anno vengono effettuate di norma due prove di evacuazione dagli edifici scolastici dell'Istituto con il coinvolgimento di tutti gli alunni e del personale in servizio.
5. La prevenzione dei rischi e il rispetto delle norme in materia di sicurezza sono oggetto di programmazione didattica da parte dei docenti con gli opportuni accorgimenti in rapporto all'età degli alunni.

### **Art. 12 Reclami**

1. I genitori, gli insegnanti, gli alunni e tutti gli operatori scolastici hanno la possibilità di esprimere al Preside osservazioni, richieste, reclami in ordine a problemi, disfunzioni o presunte irregolarità relativi al servizio scolastico. Per quanto concerne gli aspetti amministrativi i relativi reclami vanno inviati al Presidente del Consiglio di amministrazione.
2. I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
3. I reclami orali debbono successivamente essere formalizzati e sottoscritti.
4. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione o il Preside, per quanto di loro competenza, individuando i giusti referenti all'uopo, s'impegnano a valutare i problemi che hanno portato al reclamo e a rimuovere eventualmente le cause che lo hanno determinato.

### **Art. 13 Rilevazioni per la valutazione del servizio**

1. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio possono essere previste forme di autovalutazione e valutazione interna ed esterna.
2. Il progetto d'Istituto definisce le modalità per l'autoanalisi e l'autovalutazione dell'efficacia e dell'efficienza del servizio scolastico.

### **Art. 14 Rilevazioni per la valutazione della carta dei servizi**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute in nuove delibere legislative e/o il documento non risulti comunque inadeguato ai bisogni formativi dell'utenza e dell'Istituto.