



**ISTITUTO  
COMPRESIVO  
TRINO (VC)**



VIA VITTIME DI BOLOGNA N° 4 - 13039 TRINO (VC) Tel. 0161 / 80.12.54  
sito web: [www.ictrino.it](http://www.ictrino.it) Cod. fiscale: 94023440020 – codice meccanografico: VCIC80000E  
posta certificata: [vcic80000e@pec.istruzione.it](mailto:vcic80000e@pec.istruzione.it) e-mail: [vcic80000e@istruzione.it](mailto:vcic80000e@istruzione.it)

## CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

(D. P. C. M. 7/6/95, DIRETTIVA MINISTERIALE 21/7/95)

Prot.n. 4386

La seguente Carta dei servizi si presenta come strumento di socializzazione e di comunicazione trasparente delle scelte educativo/didattiche ed organizzative dell'Istituto Comprensivo di Trino.

Viene proposta come strumento di razionalizzazione, ordine e inquadramento della progettualità dei vari livelli di Scuola.

I principi ispiratori derivano:

- dalla Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo
- dagli Artt. 3, 21, 30, 33, 34, 117 della nostra Costituzione
- dalla L 59/97 e dal DPR275799 (Autonomia Scolastica)
- dalla L 33/2013 (Trasparenza Amministrativa)
- dalla Direttiva MIUR dicembre 2012 e relativa Circolare marzo 2013 (Bisogni Educativi Speciali)

Essa si compone di:

- Principi fondamentali
- Parte I: Area didattica
- Parte II: Servizi Amministrativi
- Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola
- Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio
- Parte V: Attuazione

Al fine di potenziare gli impegni educativi e organizzativi, oltre il dialogo con l'utenza, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in:

### PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e Regolarità
3. Accoglienza, Integrazione e Orientamento
4. Obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
6. Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale



## 1. UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- Attività didattiche e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni.
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni con disabilità fisiche.
- Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

## 2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
- La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio.
- In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili (docenti e personale ATA).

## 3. ACCOGLIENZA, INTEGRAZIONE E ORIENTAMENTO

- L'accoglienza assume grande rilevanza soprattutto nei primi anni dei tre gradi di scuola. Nel pieno rispetto delle regole che la governano, la scuola deve caratterizzarsi per un sereno clima educativo di apprendimento, pertanto è opportuno favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie potenzialità.
- Tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) è coinvolta nell'organizzazione e nella gestione della accoglienza, che si concretizza in:
  - iniziative e/o progetti per far conoscere l'ambiente scolastico e il suo funzionamento (OPEN DAY)
  - incontri con insegnanti delle classi da cui provengono i nuovi iscritti;
  - analisi della documentazione fornita;
  - formazione equilibrata delle classi prime;
  - prove di ingresso per impostare una corretta programmazione educativa e didattica;
  - incontri periodici e costanti con i familiari per condividere il percorso formativo dell'alunno;
  - progetti atti a facilitare il passaggio tra i vari gradi di scuola.



**ISTITUTO  
COMPRESIVO  
TRINO (VC)**



VIA VITTIME DI BOLOGNA N° 4 - 13039 TRINO (VC) Tel. 0161 / 80.12.54

sito web: [www.ictrino.it](http://www.ictrino.it) Cod. fiscale: 94023440020 – codice meccanografico: VCIC80000E

posta certificata: [vcic80000e@pec.istruzione.it](mailto:vcic80000e@pec.istruzione.it) e-mail: [vcic80000e@istruzione.it](mailto:vcic80000e@istruzione.it)

- Particolare attenzione viene posta all'accoglienza e all'integrazione dei soggetti con disabilità. Per attivare interventi individualizzati inseriti nella programmazione educativa e didattica, si incontrano i docenti, gli operatori ASL, i genitori e gli eventuali operatori di assistenza.  
Le attività educative e didattiche, adeguate alle esigenze e alle potenzialità del singolo alunno, sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi personalizzati.
- Per gli alunni non italofoni la scuola predispone attività specifiche, sia con interventi a classi aperte, sia ricorrendo a personale educativo volontario.
  
- Riguardo all'orientamento, la scuola si propone di sviluppare e potenziare nei singoli alunni la conoscenza di sé e delle proprie potenzialità. Nel corso del secondo e del terzo anno della Scuola Secondaria di I grado, sono promosse attività specifiche d'orientamento anche presso istituti superiori limitrofi e giornate di orientamento che coinvolgono anche i genitori (OPEN DAY)

#### 4. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

- La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo della regolarità di frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

#### 5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

- Scuola, personale, docenti, genitori e alunni sono coprotagonisti e corresponsabili dell'attuazione della Carta dei servizi attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.
- La scuola, intesa come centro di promozione culturale, sociale e civile, si impegna a favorire le attività extrascolastiche coerenti con la sua funzione e consente l'uso degli edifici e delle attrezzature al di fuori dell'orario del servizio scolastico, secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.
- La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. Copia del PTOF, del Patto educativo di Corresponsabilità, del Regolamento di Istituto, nonché di tutti i documenti che hanno carattere pubblico, possono essere visionati direttamente sul sito web d'Istituto.
- L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutto il personale, si conforma a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione.
- Per le stesse finalità, la scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale organizzando in proprio corsi finalizzati a soddisfare le richieste dei Docenti quali emergono dal Questionario di Valutazione interna, o in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.



## 6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- Nel rispetto delle Norme Costituzionali e degli ordinamenti ai docenti è garantita libertà di insegnamento; l'esercizio di tale libertà, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, è finalizzato alla piena formazione della personalità degli alunni.
- Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria attività didattica alle linee programmatiche fissate al Collegio docenti e formalizzate nel PTOF, al fine di adeguare l'attività didattica al contesto socio-culturale in cui opera l'Istituto.
- L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'amministrazione che, compatibilmente con la disponibilità finanziaria, assicura interventi organici e regolari.

## PARTE I

### AREA DIDATTICA

- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.
- Al fine di assicurare la continuità educativa, la scuola individua ed elabora un piano di attività. Le iniziative riguardano:
  - incontri con i docenti degli alunni di passaggio da un diverso grado di scuola; - attività che coinvolgono alunni delle classi iniziali e terminali;
  - acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto; - Prove di ingresso finalizzate alla costruzione del percorso di apprendimento. - Prove quadrimestrali per la valutazione in itinere degli apprendimenti.
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la corrispondenza con il processo di apprendimento degli alunni.
- Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa i docenti cercano di equilibrare, nell'arco della settimana, le attività da svolgere per evitare sovraccarichi agli alunni.
- Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate quanto più possibile sulla gratificazione e, ove necessario, sul riconoscimento dell'errore commesso.
- La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione sul sito web d'Istituto dei seguenti documenti:
  - Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
  - Regolamento d'Istituto
  - Patto educativo di corresponsabilità;
  - Programmazione Educativa e Didattica.



**ISTITUTO  
COMPRESIVO  
TRINO (VC)**



VIA VITTIME DI BOLOGNA N° 4 - 13039 TRINO (VC) Tel. 0161 / 80.12.54  
sito web: [www.ictrino.it](http://www.ictrino.it) Cod. fiscale: 94023440020 – codice meccanografico: VCIC80000E  
posta certificata: [vcic80000e@pec.istruzione.it](mailto:vcic80000e@pec.istruzione.it) e-mail: [vcic80000e@istruzione.it](mailto:vcic80000e@istruzione.it)

L'offerta formativa ed il Regolamento di Istituto vengono altresì divulgati sul diario d'istituto degli alunni.

## **PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è il documento fondamentale costitutivo dell'Identità culturale e progettuale dell'istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che le singole scuola adottano nell'ambito della loro autonomia

-contiene anche la programmazione delle attività formative rivolte al personale, amministrativo, tecnico e ausiliario nonché la definizione delle risorse occorrenti in base alla quantificazione disposta per le istituzioni scolastiche

-è elaborato dal Collegio dei docenti sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal Dirigente Scolastico

-è approvato dal Consiglio d'istituto

## **REGOLAMENTO D'ISTITUTO**

E' il testo normativo di riferimento della Scuola, costituisce l'insieme delle norme che la Scuola si dà nell'ambito dell'Autonomia; esso definisce

- Diritti e doveri degli alunni;
- Provvedimenti disciplinari;
- Organo interno di garanzia e ricorsi.

## **PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'**

Il patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione partecipata dell'operato della scuola; esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore, contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

## **PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, delinea il percorso formativo di ciascuna classe adeguando ad essa gli interventi operativi; individua strumenti per la rilevazione della situazione iniziale, elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; individua



**ISTITUTO  
COMPRESIVO  
TRINO (VC)**



FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per lo Sviluppo  
e la Ricerca Educativa  
Direzione Generale per interventi in materia di attività  
didattiche, per la gestione dei fondi strutturali per  
l'istruzione e per l'innovazione digitale  
MIUR

UNIONE EUROPEA PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO-FESR



VIA VITTIME DI BOLOGNA N° 4 - 13039 TRINO (VC) Tel. 0161 / 80.12.54

sito web: [www.ictrino.it](http://www.ictrino.it) Cod. fiscale: 94023440020 – codice meccanografico: VCIC80000E

posta certificata: [vcic80000e@pec.istruzione.it](mailto:vcic80000e@pec.istruzione.it) e-mail: [vcic80000e@istruzione.it](mailto:vcic80000e@istruzione.it)

momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

Viene redatto entro il mese di Novembre e illustrato, nel corso dei consigli di classe/interclasse, ai genitori entro il 31 Dicembre di ogni anno.

Copia depositata presso la Segreteria.

## PARTE II

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

Dotazione organica dell'Ufficio di Segreteria:  
n° 1 Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi; n°

4 Assistenti amministrativi.

### ORARIO

- L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti, e precisamente dal lunedì al venerdì, ore 7:30 – 8:00; 10:00- 12:00; 13:30-15:30.
- Il Direttore D.S.G. A. riceve su appuntamento.
- L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico previo appuntamento.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per poter essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

### RILASCIO CERTIFICAZIONI

- Per quanto attiene alle modalità di iscrizione, dall'a.s.2013/14, avvengono online nella Scuola Primaria e nella Scuola Secondaria di I grado, mentre restano ancora in formato cartaceo nella Scuola dell'Infanzia. La scuola, per tutto il periodo delle iscrizioni, offre un supporto alle famiglie attraverso lo Sportello iscrizioni.
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di un giorno per quelli di iscrizione e frequenza. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti, il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati, ecc.)
- Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal giorno successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.



**ISTITUTO  
COMPRESIVO  
TRINO (VC)**



VIA VITTIME DI BOLOGNA N° 4 - 13039 TRINO (VC) Tel. 0161 / 80.12.54

sito web: [www.ictrino.it](http://www.ictrino.it) Cod. fiscale: 94023440020 – codice meccanografico: VCIC80000E

posta certificata: [vcic80000e@pec.istruzione.it](mailto:vcic80000e@pec.istruzione.it) e-mail: [vcic80000e@istruzione.it](mailto:vcic80000e@istruzione.it)

- Nella Scuola Primaria le schede di valutazione degli alunni sono consegnate dai docenti incaricati o direttamente dall'Ufficio di segreteria entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio. Nella Scuola Secondaria di I grado tali documenti vengono visualizzati dalle famiglie sul Registro Elettronico. La scuola offre assistenza tecnica a chi evidenzia difficoltà nella consultazione.
- Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri:

La scuola predispone in spazi ben visibili:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario del personale amministrativo ed ausiliario);
- Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
- Albi d'Istituto.

Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- Sito web
- Blog - canale You Tube – pagina Facebook
- bacheca generale d'Istituto;
- bacheca sindacale;
- bacheca del personale docente ed A.T.A.
- La scuola garantisce la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

## PARTE III

### CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza confortevole per gli alunni e per il personale; la scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Sono stati individuati e censiti i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, di seguito indicati.

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.



- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti,
- Numero e dimensioni delle biblioteche, modalità per la consultazione e il prestito
- 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. Affissione del piano in ogni aula e in tutti i corridoi.

## PARTE IV

### PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

#### a) Procedura dei reclami

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, 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 se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

#### b) Valutazione del servizio

L'Istituto si propone di migliorare il servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale del personale.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

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

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





**ISTITUTO  
COMPRESIVO  
TRINO (VC)**



VIA VITTIME DI BOLOGNA N° 4 - 13039 TRINO (VC) *Tel. 0161 / 80.12.54*

sito web: [www.ictrino.it](http://www.ictrino.it) Cod. fiscale: **94023440020** – codice meccanografico: **VCIC80000E**

posta certificata: [vcic80000e@pec.istruzione.it](mailto:vcic80000e@pec.istruzione.it) e-mail: [vcic80000e@istruzione.it](mailto:vcic80000e@istruzione.it)

## PARTE V

### ATTUAZIONE

La presente Carta dei servizi, approvata dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto, e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

Essa può essere soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

Approvata dal Consiglio d'Istituto in data 19 Maggio 2020

Trino, 19/05/2020

IL DIRIGENTE SCOLASTICO  
(Prof.ssa Angela Alessandra MILELLA)  
Firma autografa sostituita a mezza stampa  
ai sensi dell'art. 3, comma 2 del D.Lgs.