



REPUBBLICA  
ITALIANA

PROVINCIA AUTONOMA  
DI TRENTO



**ISTITUTO COMPRENSIVO DI SCUOLA PRIMARIA  
E SECONDARIA DI PRIMO GRADO**

Via Garibaldi,8 - 38049 VIGOLO VATTARO

Tel. 0461 848878 Fax 0461 845217 C.F. 80018600223

email: segr.vigolovattaro@scuole.provincia.tn.it pec: ic.vigolovattaro@pec.provincia.tn.it

Il Consiglio dell'Istituzione dell'Istituto Comprensivo di Vigolo Vattaro in data 29 aprile 2010:

VISTO il D.L. 16.3.1995 (obbligatorietà dell'adozione della Carta dei servizi)

VISTO il D.P.C.M. del 7.6.1995 (varo ufficiale della Carta dei servizi nell'ambito della P.I.)

VISTA la legge della PAT n. 5 del 7.8. 2006, art. 18

VISTO lo Statuto dell'Istituzione scolastica di Vigolo Vattaro, art. 19

SENTITO il parere del Collegio dei docenti

CONSIDERATO che nella Carta dei servizi l'Istituzione scolastica predefinisce e rende noti all'esterno i principi fondamentali cui si ispirerà la sua attività

**EMANA**

la seguente

**CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**  
dell'Istituto Comprensivo di Vigolo Vattaro

## Indice

PARTE I PREMESSA.....	3
Art. 1 Natura giuridica, attualità della Carta dei Servizi.....	3
PARTE II PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
Art. 2 La fonte costituzionale della Carta dei servizi.....	4
Art. 3 Uguaglianza.....	4
Art. 4 Imparzialità e regolarità del servizio.....	4
Art. 5 Inserimento, accoglienza e integrazione.....	5
Art. 6 Continuità.....	5
Art. 7 Accoglienza.....	5
Art. 8 Orientamento.....	5
Art. 9 Diritto di scelta e obbligo di frequenza.....	5
Art. 10 Partecipazione, efficienza e trasparenza.....	6
Art. 11 Comunicazioni alle famiglie.....	6
Art. 12 Libertà di insegnamento ed aggiornamento.....	6
PARTE III ORGANIZZAZIONE DIDATTICA ED EDUCATIVA.....	7
Art. 13 Responsabili della validità delle attività educative.....	7
Art. 14 Responsabili dello sviluppo della personalità degli studenti e della continuità didattica.....	7
Art. 15 Adozione libri di testo e utilizzo materiali multimediali.....	7
Art. 16 Carico di lavoro degli studenti in classe e a casa.....	7
Art. 17 Qualità delle relazioni all'interno della scuola.....	7
Art. 18 Caratteristiche di qualità e del servizio scolastico.....	8
Art. 19 Partecipazione dei genitori alla vita della scuola.....	8
Art. 20 I documenti pubblici dell'Istituzione scolastica.....	8
PARTE IV ORGANIZZAZIONE DEI PLESSI E DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	9
Art. 21 Organigramma dei plessi scolastici e degli uffici di segreteria.....	9
Scuola Primaria di Centa S. Nicolò.....	9
Scuola Primaria di Vattaro.....	10
Scuola Primaria di Vigolo Vattaro.....	11
Scuola Secondaria di primo grado di Vigolo Vattaro.....	12
Organigramma della Segreteria.....	13
Art. 22 Qualità ed efficienza del servizio amministrativo.....	14
Art. 23 Sicurezza e custodia dei dati personali.....	14
PARTE VI CONDIZIONI AMBIENTALI ED USO DEGLI EDIFICI SCOLASTICI.....	15
Art. 24 Condizioni igieniche degli edifici scolastici.....	15
Art. 25 Qualità della sicurezza.....	15
Art. 26 Uso dei locali e delle attrezzature scolastiche nell'extra-scuola.....	15
PARTE VII PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	16
Art. 27 Procedure per i reclami.....	16
Art. 28 La valutazione del servizio scolastico.....	16
PARTE VIII ATTUAZIONE.....	17
Art. 29 Entrata in vigore della Carta dei servizi e modifiche.....	17
Art. 30 Modifiche riguardanti gli orari degli uffici di segreteria.....	17

## **IPARTE**

### ***PREMESSA***

#### **Art. 1 Natura giuridica, attualità della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi scolastici nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione per rispondere all'esigenza di rendere più moderna ed efficace la gestione di tutti i servizi pubblici.

La scuola, quindi, attraverso di essa, esplicita agli utenti la sua azione.

Viene elaborata ed approvata dagli organismi scolastici preposti (Collegio dei docenti, Consiglio dell'Istituzione) i quali, ognuno per propria competenza, fanno della Carta dei servizi uno strumento di visibilità e conoscenza per tutti coloro che vivono la scuola in quanto Istituzione.

Se ne deduce che può essere sottoposta ad aggiornamenti o eventuali variazioni e valutazioni da parte di tutte le componenti scolastiche. I vari organismi, quali ad esempio i Consigli di classe, possono avanzare proposte formative ed organizzative compartecipando alla stesura o modifica di tale documento.

## PARTE II

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### **Art. 2 La fonte costituzionale della Carta dei servizi**

I principi ispiratori della Carta dei servizi scolastici si possono evincere dagli articoli fondanti della Costituzione italiana:

**Art. 2:** La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

**Art. 3:** Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza 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. 30:** È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti. *[omissis]*

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

**Art. 34:** La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

#### **Art. 3 Uguaglianza**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Gli elementi di diversità sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e confronto. La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che dovranno risultare proporzionate per livello di preparazione, omogenee fra di loro e ben equilibrate.

#### **Art. 4 Imparzialità e regolarità del servizio**

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio (*cf.* Regolamento d'Istituto). In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione (art. 12 – CCPL), in compresenza o disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso queste non siano sufficienti per far fronte alle

necessità, gli studenti, suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario. In caso di interruzioni del servizio legate ad iniziative sindacali, le famiglie verranno avvisate con un congruo anticipo riguardo alla modifica dell'orario o del non svolgimento delle lezioni.

### **Art. 5 Inserimento, accoglienza e integrazione**

La scuola si adopera attraverso tutte le sue componenti a sostenere l'accoglienza dei genitori e degli studenti, l'immissione e l'inserimento di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli con specifici problemi di salute, agli studenti con bisogni educativi speciali.

### **Art. 6 Continuità**

La scuola promuove iniziative con la finalità di conoscere ed accogliere gli studenti nel momento del passaggio tra i vari ordini di scuola. Vengono intraprese attività didattiche e modalità organizzative (Progetti continuità) che possano facilitare questa fase e che sono rese pubbliche mediante incontri con le famiglie.

La scuola pertanto, 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 dell'alunno.

### **Art. 7 Accoglienza**

All'inizio di ogni nuovo ordine di scuola (classe prima della scuola primaria e classe prima della scuola secondaria di primo grado) gli insegnanti programmano un insieme di attività che hanno come obiettivo sia la conoscenza dei nuovi studenti e della situazione di ingresso, sia la costruzione di un positivo contesto relazionale.

In ogni sede all'inizio dell'anno scolastico sono attivati specifici progetti di accoglienza, finalizzati allo star "bene a scuola".

### **Art. 8 Orientamento**

La scuola elabora e mette in pratica il Progetto Orientamento, con l'intento di sviluppare negli studenti le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio indirizzo di studi. Questa azione si sviluppa attraverso attività specifiche nel corso del triennio della scuola secondaria di primo grado, in modo particolare il terzo anno, con la realizzazione di iniziative comuni ai due gradi di scuola.

### **Art. 9 Diritto di scelta e obbligo di frequenza**

Di norma gli studenti vengono iscritti nella scuola afferente al proprio bacino d'utenza. Per particolari esigenze od opzioni familiari, vi è la possibilità di scelta fra le varie scuole primarie, fermi restando i limiti imposti dalla capienza di ognuna o da altre norme. In questo caso non è garantito il trasporto pubblico agevolato.

Gli studenti che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartito in tutte le classi, hanno diritto, come da legislazione vigente, a svolgere attività alternative o di studio assistito, compatibilmente con la disponibilità di personale e di strutture. E'

consentita agli stessi, ove possibile e previo accordo con i genitori, l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

### **Art. 10 Partecipazione, efficienza e trasparenza**

La scuola promuove attraverso le varie componenti (docenti, genitori, studenti) l'impostazione, la conduzione ed il controllo del buon andamento dell'attività didattica, culturale, formativa e sportiva della scuola.

Le strutture di partecipazione (Consigli di classe, Consulta dei genitori, Assemblee di classe) hanno lo scopo di creare le condizioni migliori per la massima condivisione e corresponsabilità alla vita scolastica, incrementando la collaborazione fra docenti, famiglie ed studenti. L'efficienza degli organi di partecipazione favorisce l'organizzazione ed il buon funzionamento della normale attività scolastica consentendo a famiglie e studenti dell'Istituto di condividere e comprendere le scelte educative.

Viene inoltre favorita la partecipazione ad attività parascolastiche ed extrascolastiche che si possono articolare in:

- a. attività sportive interne ed esterne all'Istituto,
- b. attività di carattere sociale e comunitario,
- c. collaborazione con Associazioni Onlus e sportelli psico-educativi con personale esperto,
- d. partecipazione ad iniziative promosse dagli Enti pubblici territoriali.

### **Art. 11 Comunicazioni alle famiglie**

L'Istituto nel suo complesso garantisce la più ampia e tempestiva comunicazione alle famiglie, attraverso:

- a. avvisi inerenti le varie attività (colloqui, uscite didattiche, progetti da attuare, sportelli rivolti ad studenti e genitori per varie necessità, consulenze psico-pedagogiche);
- b. un efficace ed efficiente servizio di segreteria;
- c. l'attivazione, ove e quando possibile, di modalità di comunicazione con l'utilizzo di mezzi informatici basati su Internet (sito dell'istituto, e-mail, ecc.), garantendo in questa maniera una più veloce e diretta informazione unitamente alla possibilità, da parte delle famiglie, di un controllo sulla regolare frequenza e sull'andamento scolastico dell'alunno.

### **Art. 12 Libertà di insegnamento ed aggiornamento**

Ogni docente, nel rispetto delle Indicazioni curriculari, del Piano di Studio e della normativa vigente, ha ampia libertà di insegnamento, tenendo comunque presenti le direttive condivise e deliberate in sede di Collegio dei Docenti e gli indirizzi delineati nel Progetto di Istituto.

Per la formazione di docenti e famiglie l'Istituto progetta esperienze e corsi di formazione comuni diretti a migliorare i modelli educativi.

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitando il pieno sviluppo delle potenzialità evolutive e contribuendo alla crescita armonica della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi comunitari e nazionali, recepiti nei piani di studio di ciascuna area disciplinare.

Anche il personale non docente ha il diritto-dovere di aggiornarsi circa le nuove normative e procedure, nella consapevolezza che la scuola è un sistema in continua evoluzione.

## **PARTE III**

### **ORGANIZZAZIONE DIDATTICA ED EDUCATIVA**

#### **Art. 13 Responsabili della validità delle attività educative**

L'Istituto, in tutte le sue componenti, con la collaborazione delle famiglie degli studenti attraverso l'organo della Consulta dei genitori ed il confronto con gli Enti e le Istituzioni presenti sul territorio, si considera responsabile della validità delle attività educative e si preoccupa di assicurarne la conformità ai bisogni reali degli allievi, in sintonia con quanto previsto dalla normativa vigente e dai documenti dell'Istituto stesso (Statuto, Progetto di Istituto, Carta dei Servizi, Regolamento).

#### **Art. 14 Responsabili dello sviluppo della personalità degli studenti e della continuità didattico-educativa**

Il Dirigente scolastico e i docenti si adoperano al fine di assicurare il pieno sviluppo della personalità degli studenti e la continuità didattico-educativa tra i vari ordini (cfr. artt. 6 -7 e 8).

#### **Art. 15 Adozione libri di testo e utilizzo materiali multimediali**

Per quanto concerne l'adozione dei libri di testo, dei sussidi didattici e multimediali, l'Istituto, soprattutto attraverso la componente docenti, pone particolare attenzione all'efficacia didattica ed educativa, cercando di contenere la spesa e privilegiando l'utilizzo di materiale non soggetto a limitazioni legate al diritto d'autore, nei limiti previsti dalle normative emanate in merito.

#### **Art. 16 Carico di lavoro degli studenti in classe e a casa**

I docenti delle scuole primarie e di quella secondaria di 1° grado avranno cura di assegnare i compiti, da svolgere a casa coerentemente con la programmazione didattica, tenendo presenti i tempi ragionevolmente necessari per la loro esecuzione e il diritto dei singoli allievi di effettuare attività extra-scolastiche.

I compiti e lo studio a casa rappresentano un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto costituiscono un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze ed un momento di necessaria rielaborazione individuale.

Di norma, qualora possibile, si cercherà di evitare che nello stesso giorno si effettuino due verifiche scritte. Gli studenti vanno comunque informati sulle date in cui si svolgeranno le verifiche stesse o almeno sull'eventualità che siano effettuati controlli scritti "a sorpresa".

I docenti faciliteranno l'interscambio di comunicazioni fra studenti presenti ed assenti relativamente ai compiti ed alle consegne impartite.

#### **Art. 17 Qualità delle relazioni all'interno della scuola**

Nei confronti degli studenti, soprattutto di quelli più piccoli, l'intero personale dell'Istituto adotterà un comportamento cordiale ma al tempo stesso autorevole, al fine di favorire il rispetto dell'istituzione scolastica e delle regole in essa vigenti.

### **Art. 18 Caratteristiche di qualità e del servizio scolastico**

La scuola è luogo di formazione e di educazione mediante lo studio, l'acquisizione delle conoscenze e lo sviluppo della coscienza critica. È una comunità di dialogo, di ricerca, di esperienza informata ai valori democratici, volta alla crescita della persona in tutte le sue dimensioni.

Essa basa la sua azione educativa sulla qualità della relazione insegnante – alunno, sulla libertà di espressione, di pensiero, di coscienza e di religione, sul rispetto reciproco di tutte le persone. Studenti, personale docente e non docente, genitori, si impegnano, ciascuno per la propria parte, al rispetto dei Regolamenti che ne disciplinano operato, rapporti e comportamenti nella scuola.

### **Art. 19 Partecipazione dei genitori alla vita della scuola**

La partecipazione dei genitori alle riunioni indette, sia ordinarie (rinnovo degli Organi collegiali, libri di testo) sia straordinarie (assemblee di classe per esigenze particolari) e ai colloqui inerenti l'andamento scolastico dei figli, è vivamente raccomandata, nell'ottica generale, più volte sottolineata, di un maggiore coinvolgimento di tutti gli attori nel processo educativo e formativo.

### **Art. 20 I documenti pubblici dell'Istituzione scolastica**

L'Istituto si impegna a redigere, adottare, rendere pubblici e facilmente consultabili i sotto elencati documenti:

- a) Lo Statuto dell'Istituzione;
- b) La Carta dei servizi scolastici;
- c) Il Progetto di Istituto;
- d) I Regolamenti scolastici

A richiesta, i genitori possono consultare anche il piano didattico annuale dei singoli insegnanti, depositato in segreteria dopo la presentazione nell'assemblea di classe.



## PARTE IV

### ORGANIZZAZIONE DEI PLESSI E DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

#### Art. 21 Organigramma dei plessi scolastici e degli uffici di segreteria

L'articolazione dei plessi, indirizzi, orari di apertura e di ricevimento sono allegati al presente documento e vengono aggiornati annualmente.

Orari di segreteria e mansionario sono pure aggiornati annualmente.

<b>Scuola Primaria di Centa S. Nicolò</b> Via Don Tullio Segnana Tel. 0461/722264 Docente Collaboratore del Dirigente: Stefano Chiappa			
<b>Anno Scolastico 2015 – 2016</b>			
Alunni: 43, di cui 36 trasportati e 7 non trasportati			
Classi: 3 (I-II pluriclasse; III-IV pluriclasse)			
Insegnanti: 5 + 1 part-time			
Insegnanti lingue straniere: 2			
Insegnante motoria: 1			
Insegnante religione cattolica: 1			
GLI SPAZI:			
5 aule didattiche			
1 aula lingue straniere			
1 aula attività ricreative			
1 aula informatica			
1 aula ginnica			
1 sala mensa			
Cortile			
ORARIO FUNZIONAMENTO A.S. 2015 – 2016			
○ Tempo modulare potenziato con 4 rientri			
Lunedì	08.05 – 15.55	Pausa mensa	12.35 – 13.55
Martedì	08.05 – 15.55	Pausa mensa	12.35 – 13.55
Mercoledì	08.05 – 15.55	Pausa mensa	12.35 – 13.55
Giovedì	08.05 – 15.55	Pausa mensa	12.35 – 13.55
Venerdì	08.05 – 12.05		

Scuola Primaria di Bosentino-Vattaro  
Via Venezia 12/B  
Tel. 0461/847244  
email: scuolavattaro@alice.it  
Docente Collaboratore del Dirigente: Elena Rech

**Anno Scolastico 2015 – 2016**

Alunni: 84, di cui 41 trasportati e 43 non trasportati

Classi: 6

Insegnanti: 5 + 4 part-time

Insegnanti lingue straniere: 2

Insegnate di sostegno: 2

Insegnante motoria: 1

Insegnante religione cattolica: 2

Assistente educatore: 2

**GLI SPAZI:**

7 aule didattiche

1 aula informatica/sala insegnanti

1 sala mensa

1 atrio

Cortile

Le attività motorie e musicali si svolgono nel Palazzetto polifunzionale del Comune di Bosentino

**ORARIO FUNZIONAMENTO A.S. 2015 – 2016**

- Tempo modulare potenziato con 4 rientri

Lunedì	07.50 – 15.35	Pausa mensa	12.05 – 13.35
Martedì	07.50 – 15.50	Pausa mensa	12.05 – 13.20
Mercoledì	07.50 – 15.35	Pausa mensa	12.05 – 13.35
Giovedì	07.50 – 15.35	Pausa mensa	12.05 – 13.35
Venerdì	07.50 – 12.20		

Il servizio mensa è organizzato con doppio turno nel seguente modo:

<b>CLASSI: PRIMA – SECONDA – QUINTA A - QUINTA B</b>		
	<b>Pranzo</b>	<b>Ricreazione</b>
<b>lunedì-mercoledì-giovedì</b>	12:05 – 12:40	12:40 – 13:35
<b>martedì</b>	12:05 – 12:35	12:35 – 13:20

<b>CLASSI: TERZA – QUARTA</b>		
	<b>Ricreazione</b>	<b>Pranzo</b>
<b>lunedì-mercoledì-giovedì</b>	12:05 – 12:40	12:40 – 13:35

<b>martedì</b>	12:05 – 12:35	12:35 – 13:20
----------------	---------------	---------------

Scuola Primaria di Vigolo Vattaro  
Via Garibaldi, 8  
Tel. 0461/848878  
Docente Collaboratore del Dirigente: Lucia Ferigolli

**Anno Scolastico 2015 – 2016**

Alunni: 115, di cui 9 trasportati e 106 non trasportati

Classi: 7

Insegnanti: 8 + 2 part-time

Insegnanti lingue straniere: 6

Insegnate di sostegno: 1

Insegnante motoria: 1

Insegnante religione cattolica: 1

Assistente educatore: 1

**GLI SPAZI:**

8 aule didattiche

1 aula multifunzioni

1 aula informatica

1 palestra

2 sale mensa

Cortile

**ORARIO FUNZIONAMENTO A.S. 2015 – 2016**

○ Tempo modulare potenziato con 4 rientri

Lunedì	08.00 – 16.00	Pausa mensa	12.20 – 14.00
Martedì	08.00 – 16.00	Pausa mensa	12.00 – 13.30
Mercoledì	08.00 – 16.00	Pausa mensa	12.20 – 14.00
Giovedì	08.00 – 16.00	Pausa mensa	12.20 – 14.00
Venerdì	08.00 – 12.30		

Scuola Secondaria di primo grado di Vigolo Vattaro  
Via Garibaldi, 8  
Tel. 0461/848878

Docente Collaboratore del Dirigente: Cristina Sadler

**Anno Scolastico 2015 – 2016**

Alunni: 164, di cui 95 trasportati e 69 non trasportati

Classi: 7

Insegnanti: 12 + 1 part-time

Insegnanti lingue straniere: 5

Insegnante di sostegno: 1

Insegnante motoria: 1

Insegnante religione cattolica: 1

Assistente educatore: 2

**GLI SPAZI:**

9 aule didattiche

1 aula insegnanti

1 auletta recupero

1 auletta lettura/biblioteca

1 aula di artistica

1 aula di musica

1 aula di scienze

1 aula informatica

1 laboratorio falegnameria

1 palestra

1 Auditorium

2 sale mensa

Cortile

**ORARIO FUNZIONAMENTO A.S. 2015 – 16**

○ Tempo normale potenziato con 2 rientri facoltativi

Lunedì	07.55 – 12.55		
Martedì	07.55 – 15.30	Pausa mensa	12.55 – 14.00
Mercoledì	07.55 – 12.55		
Giovedì	07.55 – 12.55		
Venerdì	07.55 – 15.30	Pausa mensa	12.55 – 14.00
Sabato	07.55 – 12.55		

**Organigramma della Segreteria**  
 Tel. 0461/848878 Fax 0461/845217  
 e-mail: segr.vigolovattaro@scuole.provincia.tn.it

Dirigente Scolastico: **dott.ssa Sara Turrini**

DIPENDENTE	ORARIO	INCARICO
Nicola Russo	da lunedì a venerdì 07.45 – 13.00  martedì e venerdì 13.30 – 17.15	Ha la responsabilità amministrativo-contabile dell'Istituto e coordina l'attività dell'ufficio di segreteria.  Si occupa di:  gestione del bilancio dell'Istituto  redazione di tutti gli atti istruttori che implicano l'assunzione di impegni di spesa, compresi contratti e convenzioni  autorizzazioni libera professione e incarichi anagrafe delle prestazioni  liquidazione dei rimborsi e compensi derivati da fondi secondari in collaborazione con il DS (Fondo Miglioramento-quota B, Fondo Qualità e FUIS)  gestione degli acquisti  convocazione Consiglio dell'Istituzione e verbalizzazione  PAT/CONI
Gerardo Lascalea	da lunedì a sabato 07.30 – 13.30	Si occupa di:  protocollo  libri di testo, in collaborazione con Pradi Giuliano  certificazioni linguistiche  tenuta elenchi personale formato per corsi base e specialistico sicurezza, antincendio/primo soccorso e aggiornamento professionale (presenze, attestati)  infortuni  tessere mensa personale docente e ATA  scioperi e assemblee sindacali: comunicazioni docenti/ata/famiglie, rilevazione e comunicazione dati al Servizio competente  attività pomeridiane in collaborazione con Luisa Marchi  <u>Settore ATA</u>
Alessandro Cavagna	lunedì 12.00 – 16.00 da martedì a venerdì 8.00 – 13.00	Si occupa di:  <u>Visite guidate, uscite e viaggi</u>  Raccolta modulistica per progetti didattici  gestione buoni mensa in collaborazione con Pradi Giuliano  attività integrative (corsi e attività sportiva per i ragazzi)  tenuta delle richieste esterne nell'uso dei locali scolastici

Roberta Colò	da lunedì a venerdì 07.30 – 13.30	<u>Settore docenti di ruolo</u> <u>Settore docenti supplenti</u> Si occupa di: convocazioni dei collegi, delle commissioni, dei dipartimenti disciplinari e delle riunioni raccolta della modulistica docenti legata alle attività didattiche e funzionali (modelli preventivi, di rendicontazione, flessibilità) e dei piani di lavoro soggiorni linguistici convocazione consigli di classe soli docenti organici e udienze in collaborazione con Luisa Marchi Collabora con i fiduciari di plesso per le sostituzioni dei docenti assenti
Luisa Marchi	lun – mar – gio – ven 07.30 - 13.30  mercoledì 12.00 – 18.00	<u>Settore alunni</u> Si occupa di: trasporti mensa rilevazioni INVALSI, coadiuvata del referente per gli insegnanti rilevazioni MIUR pratiche inerenti l'area per i bisogni speciali pratiche inerenti la richiesta degli organici in collaborazione con Roberta Colò udienze on line in collaborazione con Roberta Colò iscrizioni registro elettronico e schede di valutazione Esami di Stato <u>Settore Organi collegiali</u> Si occupa di elezioni dei rappresentanti Consigli di classe e elezioni Consiglio dell'Istituzione convocazioni dei Consigli di classe docenti - genitori
Giuliano Pradi	lun-mart-merc-ven 08.00 – 14.30  sabato 07.30 – 13.30	Si occupa di inventario e archivio gestione buoni mensa tenuta dei registri dei sussidi didattici e audiovisivi gestione del materiale di facile consumo per tutto l'Istituto raccolta e della distribuzione dei libri di testo e della biblioteca Collabora con il personale addetto al centralino e alle fotocopie per i docenti o la segreteria Collabora con la segreteria
Grazia Lenzi	lun – mer – giov 7.30 – 15.12 martedì e venerdì 8.00 – 15.45	Si occupa di gestione del centralino e prima accoglienza per l'utenza
Riccardo Serafini	mar-gio- ven 8.00-14.30	<u>Tecnico di laboratorio informatico</u> si occupa dell'area informatica (laboratori e lim) e collabora con la segreteria per le iscrizioni on line.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **Art. 22 Qualità ed efficienza del servizio amministrativo**

Il lavoro amministrativo dell'Istituto tiene conto dei principi di trasparenza, celerità, pubblicizzazione, partecipazione, efficienza ed efficacia.

L'Istituto si impegna al rispetto di quanto segue:

- a) adeguata informazione circa le modalità di iscrizione;
- b) consegna dei moduli relativi e ampia informazione in merito alle procedure da seguire;
- c) rilascio dei certificati richiesti in tempi brevi e comunque non oltre tre giorni lavorativi dal momento della richiesta;
- d) rilascio degli attestati e dei certificati, sostitutivi del diploma, almeno tre giorni dopo la pubblicazione dei risultati finali degli esami di Stato; i documenti di valutazione possono essere consegnati dai docenti delegati;
- e) affissione all'albo degli atti e delle delibere di cui è prevista la pubblicizzazione, nei tempi previsti dalla vigente normativa;
- f) agevole consultazione del Progetto di Istituto, del Regolamento d'Istituto e della Carta dei servizi;
- g) efficienza nelle comunicazioni telefoniche, garantendo all'utenza una modalità di risposta che comprenda il nome e la funzione di chi risponde e la chiara indicazione della persona in grado di fornire l'informazione richiesta.

### **Art. 23 Sicurezza e custodia dei dati personali**

L'Istituto applica quanto stabilito dal D.L. 30 giugno 2003, n. 196, recante il codice in materia di protezione dei dati personali e, segnatamente, gli artt. 34 e successivi, nonché l'allegato B del suddetto decreto legislativo contenente il disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza.

Particolare attenzione sarà posta all'aggiornamento dei sistemi informativi (hardware/software), della rete informatica degli uffici amministrativi e della didattica in modo da garantire un'elevata sicurezza dei dati ed un controllo puntuale degli accessi.

Il documento programmatico della sicurezza dei dati, periodicamente aggiornato, è custodito presso l'Ufficio di Dirigenza.



## **PARTE VI**

### ***CONDIZIONI AMBIENTALI ED USO DEGLI EDIFICI SCOLASTICI***

#### **Art. 24 Condizioni igieniche degli edifici scolastici**

L'Istituto si impegna ad assicurare in ogni ambiente scolastico appropriate condizioni igieniche e il maggior livello di sicurezza possibile, al fine di garantire al massimo il benessere degli studenti e una permanenza confortevole a scuola.

#### **Art. 25 Qualità della sicurezza**

L'Istituto si impegna a segnalare tempestivamente e nei modi adeguati, a chi di competenza, qualsiasi situazione e/o condizione che possa pregiudicare la sicurezza e l'incolumità degli studenti. In merito si precisa che sono conservati e disponibili alla consultazione, presso gli uffici di segreteria, il documento di valutazione dei rischi.

#### **Art. 26 Uso dei locali e delle attrezzature scolastiche nell'extra-scuola**

L'Istituto con la collaborazione degli Enti locali e delle Associazioni del territorio, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la sua funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, mettendo a disposizione locali ed attrezzature.

Tali utilizzi devono avvenire previo specifico protocollo d'intesa fra Scuola ed Ente proprietario dell'immobile.

## **PARTE VII**

### ***PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO***

#### **Art. 27 Procedure per i reclami**

Eventuali reclami espressi a chi di competenza in forma orale, scritta, telefonica, via fax o per e-mail devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, con celerità e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere, se fondate, le cause che hanno provocato il reclamo.

Quando il reclamo non sia di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite chiare indicazioni riguardo la persona competente.

#### **Art. 28 La valutazione del servizio scolastico**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione annuale su indicatori individuati dall'apposito Nucleo interno di Valutazione e rivolti agli studenti, ai genitori e al personale docente e non docente.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti e il Consiglio dell'Istituzione prendono atto dei risultati dell'indagine svolta, impegnandosi a migliorare la qualità dei servizi scolastici.

## **PARTE VIII**

### ***ATTUAZIONE***

#### **Art. 29 Entrata in vigore della Carta dei servizi e modifiche**

I principi della presente Carta dei servizi entrano in vigore dalla data di approvazione da parte del Consiglio dell'Istituzione, 29 aprile 2010, e possono essere modificati con delibera dello stesso, sentito il parere del Collegio dei docenti.

#### **Art. 30 Modifiche riguardanti gli orari degli uffici di segreteria**

Eventuali modifiche relative a cambiamenti negli orari di apertura e di ricevimento degli uffici, deliberate da chi di competenza, verranno segnalate nella presente carta, ma non necessitano dell'approvazione del Consiglio dell'Istituzione vincolante invece per ogni altra variazione.

Dette modifiche saranno comunque affisse all'albo dell'Istituzione e pubblicate sul sito web della stessa.

Revisione dei dati avvenuta  
in data 15.10.2015

f.to IL DIRIGENTE SCOLASTICO  
Dott.ssa Sara Turrini