



LA CARTA DEI SERVIZI

Premessa

L'Istituto Comprensivo Trento 1 adotta la seguente Carta dei Servizi Scolastici, in attuazione dell'art. 18, comma 7, della Legge Provinciale sul "Sistema educativo di istruzione e formazione del Trentino", del 7 agosto 2006, n. 5, nonché di quanto previsto dallo **Statuto dell'Istituzione**, all'art. 20.

La vita e l'attività della comunità scolastica sono improntate a principi di trasparenza e di democrazia e ai valori e ai principi fondamentali della Costituzione.

L'Istituto ha come fonte di ispirazione fondamentale i seguenti articoli della Costituzione italiana:

art. 3 - Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e 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. (... omissis...)

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.

L'Istituto inoltre:

- fa propri i principi sanciti nello Statuto delle Studentesse e degli Studenti, emanato nel 1998 e nelle successive integrazioni e modifiche,
- fa riferimento particolare al proprio Statuto dell'Istituzione approvato nel 2008,
- si attiene alle disposizioni normative vigenti.

Obiettivi e contenuti

La Carta dei Servizi contiene i principi e le modalità operative fondamentali secondo cui viene erogato il servizio scolastico nell'Istituto.

La Carta dei Servizi è rivolta a:

- pubblicizzare con sintetica chiarezza le prospettive educative e gli obiettivi formativi della scuola;
- introdurre, nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio pubblico, criteri di visibilità e di affidabilità;
- rendere trasparente il funzionamento, informando sulle scelte fondamentali che vengono operate;
- aumentare la responsabilizzazione degli operatori, degli studenti, dei genitori, degli enti locali e dell'amministrazione scolastica;
- migliorare il rapporto tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

Principi fondamentali

1. Uguaglianza

Nell'erogazione del servizio non possono essere compiute discriminazioni per motivi legati a sesso, etnia, provenienza geografica, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche.

Più precisamente:

- *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 in modo da consentire pari opportunità di adesione e di successo;*
- *verranno favoriti la socializzazione e lo spirito di solidarietà fra alunni di provenienza geografica o etnia diversa;*
- *nella fase di accoglienza, l'Istituto si impegna, nell'ambito delle proprie possibilità e risorse e se necessario, a facilitare la comunicazione con studenti e famiglie nella loro lingua-madre e si impegna a mantenerla, se le risorse e le condizioni complessive lo permettono (v. documenti di istituto in materia);*
- *per quanto riguarda l'insegnamento della religione cattolica, gli studenti eserciteranno il diritto di scegliere se avvalersi o non avvalersi dell'insegnamento religioso. La scuola, nell'ambito delle proprie risorse e disponibilità, garantirà adeguate attività didattiche o studio con assistenza per gli alunni che scelgono di non avvalersi. Nella formulazione dell'orario, la scuola garantisce l'attenzione per gli studenti che, non avvalendosi dell'IRC, chiedono di non stare a scuola, ma non può garantire, per questioni organizzative, la collocazione dell'IRC nella prima o ultima ora.*
- *dovranno essere rispettate le opinioni personali degli studenti. Gli insegnanti dovranno astenersi da qualunque azione di proselitismo a carattere ideologico o politico nei confronti degli allievi;*
- *per gli alunni in disagiate condizioni socio-economiche l'Istituto si assumerà, ove possibile, gli oneri in forma parziale, al fine di consentire loro la partecipazione alle attività inter e para-scolastiche programmate.*

2. Imparzialità e regolarità

I soggetti operanti nell'Istituto agiscono secondo criteri di obiettività, equità e trasparenza. La regolarità del servizio è assicurata attraverso una corretta utilizzazione del personale assegnato e dalla sua sostituzione nel rispetto della normativa vigente in caso di assenza, con garanzia di informazione sul servizio anche in situazioni di conflitto sindacale.

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 saranno equanimi nel fornire e chiarire le conoscenze;*
- *i docenti valuteranno il profitto degli allievi in rapporto alle loro potenzialità personali, al livello di partenza ed ai mezzi posti a loro disposizione per conseguirle a prescindere dal comportamento;*
- *la collegialità delle decisioni negli aspetti sopra indicati costituirà una valida strategia a tutela dei criteri dichiarati di imparzialità.*

3. Accoglienza ed integrazione

3.1 L' Istituto si impegna a favorire, con adeguate azioni ed atteggiamenti di tutti gli operatori del servizio, l'accoglienza di tutti gli alunni e i genitori. In particolare:

- *informandoli sulla progettazione educativa ed organizzazione didattica, sull'assetto amministrativo dell'Istituto e sulle sue attrezzature e dotazioni strumentali;*
- *accogliendo, ove possibile, 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 insufficienze o difficoltà o in caso di discontinuità nella frequenza, segnalando eventuali comportamenti non corretti.*

3.2 *Con riferimento al progetto di accoglienza previsto nel Progetto d'Istituto, particolare attenzione verrà riservata agli alunni delle classi iniziali, prevedendo incontri e/o realizzando percorsi con studenti, genitori e docenti della scuola precedente.*

3.3 L'Istituto cura l'inserimento di alunni di madre lingua non italiana e di alunni con bisogni educativi speciali.

- *In presenza di studenti di madre lingua non italiana e/o con bisogni educativi speciali (b.e.s.), saranno approntate specifiche strategie di accoglienza ed integrazione, promuovendo lo svolgimento di interventi didattici ed educativi integrativi da destinare agli studenti il cui livello di apprendimento sia giudicato non sufficiente in una o più discipline.*
- *Nel caso di studenti con bisogni educativi speciali, l'integrazione scolastica avrà come obiettivo lo sviluppo delle loro potenzialità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione.*

Il riferimento per l'attività concreta e le procedure della scuola è contenuto nei documenti di Istituto (Progetto di Istituto, Percorsi Personalizzati, Valutazione degli apprendimenti).

Gli operatori hanno pieno rispetto dei diritti e degli interessi scolastici degli alunni e si impegnano a favorirne l'integrazione, anche con il supporto di figure specialistiche.

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 esistenti sul territorio, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità e della continuità così come declinato all'interno del Progetto di Istituto.

4.2 L'Istituto garantisce la vigilanza sull'assolvimento dell'obbligo scolastico ed interviene per rimuovere la dispersione scolastica e l'irregolarità nella frequenza con interventi preventivi. A tal fine la scuola si impegna:

- *alla regolare annotazione delle assenze ed alle relative giustificazioni degli studenti nel registro di classe;*
- *a comunicare alle famiglie le assenze ritenute "sospette" per via telefonica o per iscritto;*
- *a ricercare e programmare incontri regolari con le Scuole Primarie e Superiori, nell'ottica della continuità educativa e di una adeguata azione di orientamento.*

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1 L'Istituto è responsabile dell'attuazione della Carta, attraverso l'impegno e l'azione di tutte le sue componenti ed in tutte le sue articolazioni.

5.2 L'Istituto promuove iniziative di formazione, anche in collaborazione con altri enti o soggetti territoriali. La formazione si rivolge al personale docente, non docente ed alle famiglie, a sostegno della genitorialità e per la condivisione degli obiettivi e valori educativi e formativi.

Per la progettazione l'Istituto si avvale della collaborazione degli organi rappresentativi delle varie componenti.

5.2 L'istituto garantisce la semplificazione delle procedure ed un'informazione adeguata e trasparente; l'attività e l'orario di servizio delle sue componenti sono rapportati a criteri di efficienza e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, nell'attività didattica e nell'offerta formativa.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale della scuola ed un compito per l'Amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

6.2 La libertà di insegnamento, sancita dalle leggi dello Stato, è un principio base del Progetto di Istituto ed a questo deve essere raccordata.

7. Autonomia scolastica

L'autonomia scolastica non vuole essere un obiettivo astratto, ma una situazione concreta in cui si privilegia la centralità dell'allievo in una costante interazione con il personale docente, che, nel rispetto della libertà d'insegnamento, adeguerà i percorsi formativi alle reali esigenze, sia degli studenti che del territorio.

8. Finalità della scuola

8.1 L'Istituto si propone di raggiungere obiettivi strettamente legati ai bisogni educativi dei bambini e dei ragazzi, alla situazione socio-ambientale nella quale si trovano ed alle priorità formative che discendono dall'organizzazione sociale, economica e culturale del nostro tempo e che si evincono dalle finalità istitutive della scuola primaria e secondaria di primo grado.

8.2 L'Istituto individua, tra i suoi obiettivi, le priorità, predisponendo anche percorsi differenziati che consentano a ciascun alunno di ottenere il massimo di apprendimento e autonomia personale.

8.3 L'Istituto, con la collaborazione delle famiglie e delle istituzioni, è responsabile della qualità del servizio educativo offerto, compatibilmente con quantità e qualità delle risorse professionali e materiali di cui dispone; essa garantisce esperienze di continuità con le scuole dei gradi scolastici precedenti e successivi.

8.4 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto 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 educativa e didattica vengono adottati, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni e accorgimenti idonei 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.

8.5 Premesso che i compiti a casa e lo studio personale hanno funzione formativa e di consolidamento del lavoro fatto a scuola, i Docenti, nell'assegnazione dei compiti a casa si impegnano:

- *ad operare in coerenza con la programmazione dei consigli di classe e interclasse;*
- *a tener presenti i carichi cognitivi ed i tempi di applicazione degli alunni;*
- *ad individuare le modalità per evitare situazioni di sovraccarico per le classi con orario anche pomeridiano.*

8.6 Nel rapporto con gli studenti, i Docenti utilizzano modalità comunicative tese al convincimento, evitando il ricorso a forme di intimidazione mortificanti. Nel Regolamento Interno sono dichiarati e disciplinati i diritti e doveri degli studenti, nonché i provvedimenti disciplinari previsti dall'Istituzione, sempre a scopo educativo ed a tutela del singolo come della comunità scolastica.

9. Progetto di Istituto e Programmazione

9.1 Il **Progetto di Istituto**, come affermato dall'art. 18 dello Statuto dell'Istituzione, è *il documento che esplica l'identità culturale e progettuale della scuola. Esso tiene conto delle esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale, degli indirizzi generali e programmatici del governo provinciale, nonché degli obiettivi generali propri del ciclo scolastico.* Inoltre:

- *E' elaborato dagli organi collegiali dell'Istituzione e contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzo delle risorse e costituisce un impegno per tutta la comunità scolastica.*
- *Ha lo scopo di rendere esplicita la proposta pedagogico-didattica della scuola, finalizzata a dar risposta ai bisogni formativi e culturali degli alunni e del territorio del bacino di utenza.*
- *Con l'introduzione della dimensione progettuale, la scuola si propone di mettere in atto una strategia di miglioramento della qualità del servizio, tendente a tradurre in percorsi didattici gli obiettivi stabiliti dai piani di studio ed a rispondere alle necessità di adattare i curricula ai bisogni specifici di ciascun alunno.*

Il Progetto di Istituto contiene fra l'altro:

- *i criteri per i viaggi di istruzione e le uscite formative;*
- *i criteri relativi alle iscrizioni ed alla formazione delle classi.*

9.2 È integrato dal **Regolamento Interno dell'Istituzione** che disciplina gli aspetti organizzativi riguardanti il funzionamento dell'Istituzione e dei relativi organi, con esclusione del Collegio Docenti, così come previsto dallo Statuto dell'Istituzione all'art. 21.

9.3 Programmazione educativa e didattica

L'Istituto garantisce l'elaborazione, da parte dei Docenti, della programmazione educativa e didattica, in coerenza con i piani di studio provinciali (PSP) e di Istituto, individuando anche strumenti per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici ed elaborando attività relative alla continuità, all'orientamento, al benessere e alla formazione integrata.

La programmazione educativa, elaborata dal team docente di classe e condivisa dal Collegio Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineate dai programmi e dal Progetto di Istituto (PdI). La programmazione educativa, elaborata nel rispetto delle indicazioni approvate dal Collegio Docenti, è presentata ai genitori nelle assemblee/consigli di classe entro il mese di ottobre e in specifici incontri relativi a progetti particolari (es. educazione alla salute, orientamento scolastico ...).

La programmazione didattica delinea il percorso formativo delle classi e dei singoli alunni nelle varie discipline; è elaborata dal singolo insegnante, in condivisione con i docenti della stessa area disciplinare, per il raggiungimento degli obiettivi contenuti nel PdI e nei PSP. È presentata al Dirigente Scolastico entro il 30 ottobre di ogni anno ed è sottoposta a momenti di verifica e valutazione dei risultati per adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

9.4 Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Esso si stabilisce fra i Docenti e lo studente. Nella sua elaborazione e realizzazione coinvolge l'intero Consiglio di classe e la classe, gli organi dell'Istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Il contratto formativo, elaborato in coerenza con gli obiettivi definiti ai diversi livelli istituzionali, consente e garantisce ai diversi soggetti quanto di seguito esplicitato.

Lo studente:

- conoscerà gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- conoscerà il percorso per raggiungerli
- si impegnerà nel conseguimento degli obiettivi legati alla sua crescita personale

il docente:

- esprimerà la propria offerta formativa
- motiverà il proprio intervento didattico
- esplicherà le strategie, gli strumenti di verifica ed i criteri di valutazione

i genitori:

- conosceranno l'offerta formativa
- potranno esprimere pareri e proposte nell'ottica di una collaborazione alle attività della scuola

Le tre componenti si impegnano a collaborare in modo costruttivo con la scuola nel raggiungimento delle finalità prefisse dall'Istituto.

10. Azione nell'area dei Servizi Amministrativi

10.1 Orario di apertura al pubblico della Segreteria

La segreteria è aperta al pubblico con il seguente orario:

- tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 12.30
- sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 (solo durante il periodo dell'attività didattica).

In caso di necessità, viene assicurata la disponibilità a ricevere il pubblico anche al di fuori dell'orario stabilito, rimanendo nell'ambito dell'orario di funzionamento dell'ufficio.

10.2 Dirigente Scolastico: ricevimento pubblico

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico tutti i giorni lavorativi, compatibilmente con gli impegni e dietro appuntamento telefonico; attraverso il contatto telefonico, è possibile avere tutte le informazioni utili e prendere appuntamento con il Dirigente medesimo, concordando un orario conveniente, compatibile con le esigenze di lavoro e di servizio.

10.3 Rilascio documentazione e privacy

Durante l'orario di apertura vengono rilasciati, entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta, certificati, attestati e altri documenti di ordinaria amministrazione che siano di immediata reperibilità o elaborazione da parte dell'Ufficio. Vengono altrimenti applicati i tempi previsti dalla legge vigente in merito all'accesso, di norma 30 gg.

La scuola assicura trasparenza, celerità di procedure e rispetto della riservatezza nel trattamento di dati personali.

La segreteria assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

10.4 Iscrizioni

L'iscrizione alla scuola secondaria di primo grado avviene tramite la scuola primaria, che provvede a raccogliere le domande e a trasmetterle alla scuola secondaria di primo grado.

La segreteria dell'Istituto garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione a tutte le classi.

Per l'iscrizione alla scuola secondaria di secondo grado i relativi moduli sono distribuiti in classe a tutti gli alunni e raccolti per inviarli alle scuole competenti entro i primi giorni successivi al termine delle iscrizioni.

10.5 Comunicazioni agli studenti e famiglie

La segreteria fornisce agli studenti fotocopia delle comunicazioni relative alle uscite, visite mediche, udienze e a tutte le iniziative organizzate dalla scuola. Le comunicazioni possono essere fatte anche tramite libretto personale o diario.

Gli studenti sono tenuti a riportare l'apposita ricevuta firmata che testimonia la presa visione della comunicazione medesima. Alle famiglie compete la responsabilità del controllo delle comunicazioni provenienti dalla scuola.

Nel caso di separazione o divorzio dei genitori, la scuola può rilasciare la documentazione in duplice copia, su richiesta scritta dei genitori e qualora non vi siano disposizioni contrarie dell'Autorità Giudiziaria. Modalità e procedure saranno disciplinate nel Regolamento di Istituto.

10.6 Informazione

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri: la scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione (albo), in particolare sono predisposti:

- orario di lavoro dei dipendenti: docenti, non docenti,
- organigramma degli uffici (presidenza e servizi),
- organigramma degli organi collegiali,
- organico del personale docente e non docente.

Sono, inoltre, resi disponibili appositi spazi per:

- albo sindacale,
- albo per comunicazioni di vario genere.

10.7 Riconoscibilità

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

10.8. Procedura di reclamo

Eventuali reclami devono essere espressi in forma scritta, firmati e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Devono essere indirizzati al Dirigente Scolastico che si attiverà per controllare, chiarire ed eventualmente 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. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione.

I genitori rappresentanti di classe sono portavoce presso il Dirigente Scolastico di qualsiasi disfunzione o difficoltà che gli altri genitori segnalino loro.

Essi possono convocare l'Assemblea dei genitori nei locali della scuola ogni qualvolta lo ritengono necessario, previa richiesta formale al Dirigente Scolastico, indicando giorno, ora e argomenti della discussione. La scuola informa i genitori della riunione in oggetto, garantendo così che tutti abbiano l'informazione in tempo utile.

11. Condizioni ambientali e sicurezza degli studenti

11.1 Sicurezza

La Scuola si adopera affinché le attività didattiche e lavorative avvengano in ambienti puliti, accoglienti e sicuri.

A tal fine si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate per garantire tali condizioni e si attiva nella programmazione ed esecuzione di piani e manovre di sicurezza.

L'Istituto ha predisposto per ogni plesso un piano di evacuazione e un documento di valutazione dei rischi.

L'Istituto si riconduce alla normativa vigente in materia di tutela della salute e della sicurezza.

L'accesso alle pertinenze delle scuole, in orario scolastico, tramite automezzi è consentito solo al personale scolastico. Genitori e personale esterno all'Istituto, in caso di motivate necessità, possono chiedere l'autorizzazione al Dirigente Scolastico o suo delegato.

11.2 Vigilanza

La scuola esercita la vigilanza sugli studenti dal momento iniziale dell'affidamento sino a quando ad essa si sostituisce quella effettiva o potenziale dei genitori o del responsabile legale del minore.

Al di fuori dell'orario scolastico e di attività ed iniziative, in orario extrascolastico, organizzate dalla scuola per gli studenti, questi, salvo diversi accordi formalizzati fra la scuola e la famiglia, rientrano sotto la diretta ed esclusiva responsabilità, civile e penale, del genitore o di chi ne fa le veci, anche qualora si fermino nelle zone di pertinenza della sede scolastica.

L'Istituto, nel proprio Regolamento Interno, declina le modalità di gestione della vigilanza degli studenti, ne disciplina aspetti particolari, come l'ingresso e l'uscita dalla scuola, tenendo conto dei seguenti elementi:

- età anagrafica;
- grado di maturazione raggiunto degli allievi in relazione alle circostanze del caso concreto;
- situazioni di disabilità temporanea o permanente;
- condizioni ambientali di ogni plesso scolastico.

11.3 Situazioni particolari

L'Istituto si adegua alle disposizioni delle Autorità competenti in caso di separazioni e divorzi dei genitori o di altri casi nei quali lo studente viene affidato o meno ad ambedue i genitori, dietro consegna di copia della documentazione al Dirigente Scolastico che attesti la situazione del minore.

12. La valutazione del Servizio Scolastico

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio scolastico, saranno previste specifiche modalità di autoanalisi e di raccolta di informazioni per la valutazione degli esiti formativi d'Istituto. Potranno venir effettuate rilevazioni mediante questionari rivolti ai genitori e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed 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 dagli enti locali.

In particolare l'Istituto collabora con l'IPRASE per la valutazione del servizio scolastico e con l'INVALSI per la valutazione degli esiti formativi degli studenti.

Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute in norme di legge o contrattuali.

La presente Carta dei Servizi scolastici, acquisito il parere favorevole espresso dal Collegio Docenti nella riunione del 9 maggio 2011, della Consulta dei Genitori nella seduta del 10 maggio 2011, dal Personale amministrativo, tecnico, ausiliario ed assistente educatore, incontratosi il 18 aprile 2011, è stata approvata all'unanimità dal Consiglio dell'Istituzione in data 22 giugno 2011.

Il Consiglio dell'Istituzione ha provveduto, su indicazione del Dipartimento Istruzione della P.A.T., a modificare, con approvazione unanime nella seduta del 24 agosto 2011, i riferimenti normativi, mantenendo esclusivamente quello relativo alla Legge Provinciale n. 5 del 2006 ed allo Statuto dell'Istituzione.

Art. 20
Carta dei servizi

1. La carta dei servizi dell'istituzione è il documento che esplicita i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei servizi garantiti dall'istituzione e fornisce le informazioni fondamentali in merito all'offerta formativa.

2. La carta dei servizi è approvata dal consiglio dell'istituzione entro un anno dall'adozione dello statuto e descrive in particolare i seguenti aspetti:

- a) i principi generali di organizzazione del servizio tra cui quelli di uguaglianza, imparzialità, accoglienza, partecipazione, efficienza e trasparenza;
- b) i percorsi di istruzione e formazione offerti dall'istituzione;
- c) i servizi offerti agli studenti in relazione all'utilizzo di laboratori, biblioteca e strutture dell'istituzione;
- d) i servizi offerti ai genitori per favorire una migliore collaborazione scuola-famiglia;
- e) i servizi amministrativi e relative procedure;
- f) i servizi garantiti in relazione alle strutture e alla sicurezza;
- g) le modalità e i tempi per l'informazione alle famiglie;
- h) le procedure per i reclami;
- i) i tempi di risposta all'utenza sia in relazione ai servizi richiesti sia in merito a quesiti, istanze, reclami.

3. La carta dei servizi è predisposta dal consiglio dell'istituzione che, in un'ottica di collaborazione e condivisione, acquisisce i pareri del collegio dei docenti, della consulta dei genitori, del personale amministrativo, tecnico, ausiliario ed assistente educatore.

4. La carta dei servizi è resa pubblica attraverso la pubblicazione all'albo e sul sito web dell'istituzione.