



REPUBBLICA ITALIANA



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO



ISTITUTO COMPRESIVO ARCO

web: www.icarco.edu.it e-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it
Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

Carta dei servizi



Scuola Secondaria primo grado "Nicolò d'Arco" tel. 0464/516429-516929 – Scuola Primaria Bolognano tel. 0464/518610



ISTITUTO COMPrensIVO ARCO

web: www.icarco.edu.it e-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it
 Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

Sommario

PREMESSA.....	3
I PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ISPIRA LA CARTA DEI SERVIZI	4
LINEE GUIDA DELL'ISTITUTO.....	5
I DOCUMENTI	6
• Il Progetto d' Istituto e il Regolamento Interno dell'Istituzione.....	6
• Lo Statuto.....	6
• Regolamento degli alunni della scuola secondaria di 1^grado.....	6
• Regolamento per la disciplina dei diritti e doveri degli alunni	6
• Piano di lavoro della classe.....	6
• Piano di lavoro dei singoli insegnanti	7
• PEI -PEP -PDP.....	7
• Il bilancio di previsione	7
• Il conto consuntivo	7
LE CONDIZIONI AMBIENTALI DELLE SCUOLE	8
LE COMPETENZE DEL PERSONALE DELLA SCUOLA	9
I CRITERI PER L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO NELLA SCUOLA	10
• Criteri di assegnazione dei docenti alle classi	10
• Criteri per la stesura dell'orario.....	10
• Criteri di assegnazione degli alunni alle classi.....	10
• Criteri di assegnazione degli alunni alle classi in corso d'anno.....	11
• Criteri per la scelta dei libri di testo	11
LE MODALITÀ E I TEMPI PER L'INFORMAZIONE ALLE FAMIGLIE	12
• Colloqui individuali e generali	12
• Assemblee di classe	12
• Assemblee dei genitori	12
• Consiglio di classe	12
I SERVIZI AMMINISTRATIVI E PROCEDURE	13
• La struttura organizzativa	13
• Servizi amministrativi.....	13
• Standard specifici delle procedure - AREA GENITORI.....	13
SPAZI INFORMATIVI.....	15
LE MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI.....	15
LE PROCEDURE PER I RECLAMI	16



ISTITUTO COMPRESIVO ARCO

web: www.icarco.edu.ite-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it

Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

PREMESSA

L'istituto comprensivo Arco adotta la seguente Carta dei Servizi scolastici, in attuazione del decreto del presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, 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 Carta dei servizi 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 (dallo statuto, Art.20 comma 1).

Questo documento ha lo scopo di garantire l'informazione adeguata affinché ogni genitore possa seguire consapevolmente l'esperienza scolastica del figlio ed intende:

- 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.

La carta dei servizi della scuola è stata approvata dal Consiglio dell'istituzione in data 23 febbraio 2023 delibera n° 3/2023, acquisendo il parere favorevole del Collegio dei docenti del 16 febbraio 2023 e dalla Consulta dei genitori in data 02 aprile 2014.

La carta dei servizi della scuola contiene:

- **i principi fondamentali cui si ispira**
- **le linee guida dell'istituto**
- **i documenti (area educativa e didattica)**
- **le condizioni ambientali della scuola**
- **le competenze del personale della scuola**
- **i criteri per l'organizzazione del lavoro nella scuola**
- **le modalità e i tempi per l'informazione alle famiglie**
- **i servizi amministrativi e relative procedure**
- **le procedure per i reclami**
- **le modalità di valutazione del servizio**



ISTITUTO COMPrensIVO ARCO

web: www.icarco.edu.ite-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it

Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

I PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ISPIRA LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi dell'istituto Comprensivo Arco ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana. I principi fondamentali sono i seguenti:

1. **Uguaglianza e imparzialità:** nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri d'obiettività ed equità, come richiede l'esercizio di una corretta professionalità.

2. **Regolarità:** la scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e continuità del servizio e delle attività educative.

3. **Accoglienza ed integrazione:** la scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestatato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni di madre lingua non italiana e agli alunni con BES (bisogni educativi speciali) e in particolare:

- in presenza di studenti stranieri neo arrivati e di quelli di più remota immigrazione o nati in Italia che presentino particolari bisogni linguistici e di apprendimento saranno approntate specifiche strategie di accoglienza ed integrazione, promuovendo lo svolgimento di interventi didattici ed educativi integrativi da parte del consiglio di classe (che predispone un PDP) in sinergia con i referenti per l'intercultura;

- nel caso di studenti con bisogni educativi speciali (BES), l'integrazione scolastica avrà come obiettivo lo sviluppo delle loro potenzialità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione. Il consiglio di classe, pertanto, avrà cura di predisporre un PEI o un PEP che andrà condiviso con i responsabili dell'alunno in questione.

4. **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza:** l'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le scuole a carattere statale dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso d'eccedenza di domande va, in ogni modo, considerato il criterio della territorialità (bacino d'utenza).

L'assolvimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza alle lezioni rappresenta la condizione minima per la realizzazione del diritto allo studio.

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 sul registro elettronico;
- a comunicare alle famiglie le assenze ritenute "sospette" per via telefonica o via e-mail;
- a contattare la famiglia nel caso di assenze numerose o ripetute;
- a ricercare e programmare incontri regolari con le Scuole Primarie e Superiori, nell'ottica della continuità educativa e di un'adeguata azione di orientamento.



ISTITUTO COMPrensIVO ARCO

web: www.icarco.edu.it

e-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it

Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

5. Partecipazione, apertura al territorio, efficienza e trasparenza: istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti.

La scuola favorisce le attività extra scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico (gruppo sportivo, certificazioni linguistiche, corso per stranieri...). Le palestre dell'istituto possono essere utilizzate da associazioni sportive esterne facendone richiesta agli uffici comunali competenti.

L'attività scolastica e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti s'ispira a criteri di efficienza e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta integrata.

Il progetto della scuola è integrato da attività svolte in collaborazione con gli enti locali e con le associazioni a vario titolo operanti sul territorio.

6. Programmazione, libertà d'insegnamento e aggiornamento: la programmazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi previsti dalle Indicazioni Nazionali, dai Piani di studio provinciali e dal Progetto d'Istituto. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

LINEE GUIDA DELL'ISTITUTO

La scuola concorre alla formazione della persona dello studente nelle sue dimensioni "fisiche, mentali, spirituali, morali e sociali" secondo le indicazioni della Convenzione dei diritti dell'infanzia (art. 27), promuovendo lo sviluppo delle competenze chiave previste dagli orientamenti europei per l'apprendimento permanente e aiutandolo a elaborare un suo progetto di vita, di studio e di lavoro futuro". A questo fine va garantita, da parte dei docenti sia a livello di scuola primaria, sia a livello di scuola secondaria di primo grado, la coerenza e la convergenza della loro azione educativa e didattica verso queste finalità secondo un progetto di intervento unitario. La scuola a tal fine, facendo riferimento alle linee guida provinciali, si propone di:

1. Garantire il successo formativo a tutti gli studenti e contrastare l'abbandono scolastico.
2. Promuovere l'inclusione e l'integrazione degli studenti stranieri e con bisogni educativi speciali.
3. Promuovere e valorizzare le eccellenze.
4. Garantire la responsabilità educativa e orientativa della scuola, anche verso il mondo del lavoro.
5. Promuovere l'unitarietà e la progressività dei processi formativi e dell'offerta formativa.
6. Promuovere la cultura dell'economicità, dell'efficienza e dell'efficacia.
7. Garantire la coerenza nella valutazione e la responsabilità educativa.
8. Promuovere l'innovazione didattica e tecnologica.
9. Promuovere la formazione, il benessere e la cultura dell'autovalutazione.
10. Garantire la corresponsabilità delle famiglie nei processi educativi.
11. Promuovere la collaborazione con le agenzie del territorio e le reti di scuole.
12. Promuovere forme di comunicazione digitale.



ISTITUTO COMPrensIVO ARCO

web: www.icarco.edu.ite-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it

Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

I DOCUMENTI

La scuola, nella sua dimensione collegiale ed individuale, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche che vi si svolgono. Essa condivide la sua responsabilità formativa con la famiglia dell'alunno e con le altre agenzie educative che operano sul territorio.

La scuola garantisce l'elaborazione e la pubblicazione dei seguenti documenti in materia educativa e didattica:

- **Il Progetto d' Istituto e il Regolamento Interno dell'Istituzione**

Il Progetto di Istituto, come affermato dall' art.18 dello Statuto dell'Istituzione, “è il documento che esplicita l'identità culturale e progettuale dell'istituzione. 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:

- è approvato dagli organi collegiali dell'Istituzione in un'ottica di condivisione e collaborazione in coerenza con gli indirizzi generali indicati dal consiglio dell'istituzione;
- è di durata triennale e, una parte, aggiornabile annualmente;
- è pubblicato all'albo dell'istituzione e sul sito dell'istituto.

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.

- **Lo Statuto**

Lo statuto è il "regolamento" che disciplina la vita istituzionale, definisce gli obiettivi e stabilisce ruoli e funzioni degli organi costituenti l'Istituzione scolastica. Contiene le finalità e i criteri di organizzazione dell'istituzione, gli organi dell'istituzione autonoma, gli strumenti di programmazione ed organizzazione, gli strumenti di programmazione finanziaria, la partecipazione all'attività dell'istituzione e i rapporti con il territorio

- **Regolamento degli alunni della scuola secondaria di 1^ grado**

E' un documento che regola la vita della scuola, dall'ingresso all'uscita dell'edificio scolastico, dall'utilizzo delle apparecchiature elettroniche all'utilizzo dei servizi, ecc. Viene presentato agli alunni nei primi giorni di scuola e alle famiglie all'inizio dell'anno scolastico e può subire variazioni e/o integrazioni, se necessario.

- **Regolamento per la disciplina dei diritti e doveri degli alunni**

E' un insieme di regole e di diritti, di doveri e di tutele che l'istituto comprensivo di Arco si impegna a condividere con tutta la comunità scolastica.

E' in corso una revisione dei due regolamenti, allo scopo di produrre un unico documento, facilmente consultabile.

- **Il Patto di corresponsabilità educativa**

Descrive gli impegni che la scuola, gli studenti ed i responsabili degli alunni assumono, in base ai rispettivi ruoli, per una serena attuazione del progetto di istituto.

- **Piano di lavoro della classe**

E' elaborato dai singoli consigli di classe ed interclasse; individua una presentazione generale della classe, gli obiettivi generali a cui ogni insegnante fa riferimento, i progetti, i percorsi e le uscite



ISTITUTO COMPRESIVO ARCO

web: www.icarco.edu.it

e-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it

Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

didattiche programmate per l'anno scolastico. E' sottoposto sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere. Viene presentato ai genitori entro il mese di novembre in occasione dei consigli di classe.

- **Piano di lavoro dei singoli insegnanti**

Delinea il percorso formativo delle classi e dei singoli alunni nelle varie discipline; è elaborato dal singolo insegnante, in condivisione con i docenti della stessa area disciplinare, per il raggiungimento degli obiettivi contenuti nel PdI (Progetto d'Istituto) e nei PSP (Piani di Studio Provinciali) e nei Piani di studio di Istituto. È presentato al Dirigente Scolastico ed è sottoposto a momenti di verifica e valutazione dei risultati per adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere. Al termine dell'anno scolastico, ogni insegnante predispose una relazione finale in cui trascrive obiettivi didattici ed educativi raggiunti, metodi e strategie utilizzate, giudizio sintetico della classe soprattutto in ordine al raggiungimento delle competenze indicate nella programmazione iniziale.

- **PEI -PEP -PDP**

PEI (piano educativo individualizzato) = è il documento nel quale vengono descritti gli interventi integrati ed equilibrati tra di loro, predisposti per l'alunno in situazione di handicap, in un determinato periodo di tempo, ai fini della realizzazione del diritto all'educazione e all'istruzione.

PEP (piano educativo personalizzato) = è rivolto agli alunni con bisogni educativi speciali definiti con relazione clinica di uno specialista (con disturbo specifico di apprendimento o in situazione di disagio di varia origine e anche temporaneo). E' coordinato da un referente e stilato dal consiglio di classe in accordo con la famiglia e lo specialista di riferimento. Contiene obiettivi didattici educativi, strategie, modalità di verifica e valutazione. Per i disturbi specifici d'apprendimento contiene le misure dispensative e gli strumenti compensativi.

PDP (piano didattico personalizzato) = è rivolto sia agli alunni stranieri neo arrivati sia a quelli di più remota immigrazione o nati in Italia, che presentino particolari bisogni linguistici e di apprendimento.

L'istituto elabora poi i seguenti documenti per pianificare l'utilizzo delle risorse economiche finanziarie:

- **Il bilancio di previsione**

Il bilancio di previsione costituisce lo strumento finanziario della programmazione e indirizzo dell'istituzione scolastica e coincide con l'anno solare.

- **Il rendiconto della gestione dell'esercizio finanziario**

Il conto consuntivo espone i dati relativi alla gestione finanziaria e patrimoniale e illustra i risultati ottenuti rispetto alle risorse a disposizione dell'istituzione scolastica.



STITUTO COMPRESIVO ARCO

web: www.icarco.edu.ite-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it

Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

LE CONDIZIONI AMBIENTALI DELLE SCUOLE

L'Istituto Comprensivo Arco s'impegna e si attiva, tramite il Dirigente scolastico e gli Organi di Democrazia Scolastica, affinché l'ambiente scolastico si presenti pulito, accogliente, sicuro e rispondente a quanto definito dalle norme, in relazione alle dimensioni degli spazi, interni ed esterni, a disposizione e dalla normativa vigente in materia di barriere architettoniche. A tal fine si adopera a sensibilizzare l'Amministrazione comunale, proprietaria degli edifici, ed ogni altra istituzione che ne abbia qualche particolare competenza, a garantire interventi pronti, solleciti ed efficaci per creare condizioni di sicurezza interna ed esterna agli alunni ed al personale, che per mansioni diverse opera nella scuola e che con essa collabora.

Sarà assicurata la massima pulizia igienica delle aule e di ogni altro locale e laboratorio, nel rispetto delle norme vigenti, anche in collaborazione con l'Agenzia Sanitaria Provinciale e con l'impegno e l'opera del personale ausiliario.

Sarà pertanto favorita una permanenza a scuola confortevole e necessariamente sicura, come previsto da una puntuale applicazione delle indicazioni normative della legge 81/2008. A tal proposito, sono presenti in ogni scuola dei docenti addetti sia al servizio antincendio sia al pronto soccorso.

L'IC Arco, inoltre, si impegna a promuovere ogni intervento idoneo affinché gli Enti Locali attuino iniziative e progetti finalizzati a una maggiore disponibilità di strutture che permettano un'attività scolastica più ricca di potenzialità per le attività all'aperto e fisico- motorie.



ISTITUTO COMPrensIVO ARCO

web: www.icarco.edu.ite-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it

Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

LE COMPETENZE DEL PERSONALE DELLA SCUOLA

Vengono qui riportate le funzioni di tutto il personale della scuola:

PERSONALE	COMPETENZE
IL DIRIGENTE SCOLASTICO	Rappresenta l'unità dell'IC Arco e ne è responsabile; assume funzioni didattiche, amministrative e di promozione culturale; gli spettano competenze relative a: -atti amministrativi relativi agli utenti ed al personale -atti amministrativi relativi ai doveri di vigilanza -atti amministrativi relativi alle delibere degli organi collegiali -atti amministrativi relativi all'organizzazione scolastica -atti amministrativi relativi ai rapporti con altri Enti ed organismi -atti amministrativi relativi ad iniziative per la formazione degli studenti -atti amministrativo-contabili
I COLLABORATORI del DS Anche con funzione vicarie	Collaborano con il Dirigente scolastico nella gestione dell' istituto e lo sostituiscono in caso di assenza o di altro impedimento.
I FIDUCIARI	Svolgono il ruolo di coordinatore e responsabile dell'andamento delle singole scuole. Sono in costante contatto con il Dirigente Scolastico. Presiedono in sua assenza o impedimento le riunioni dei singoli plessi e di classe e sono i referenti per i problemi inerenti la scuola di propria competenza.
IL PERSONALE DI SEGRETERIA	Provvede alla gestione di alunni e docenti per quanto attiene l'aspetto burocratico, collabora con tutte le componenti per il regolare funzionamento della scuola e costituisce il necessario punto di raccordo fra l'utenza e la dirigenza. E' suddiviso nelle seguenti aree: 1. gestione amministrativa – finanziaria - servizi contabili -beni patrimoniali –magazzino 2. gestione personale docente 3. gestione personale A.T.A. 4. gestione alunni 5. servizi 6. manutenzione strumenti informatici
I DOCENTI	Realizzano il processo di insegnamento/apprendimento volto a promuovere lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale degli alunni, sulla base delle finalità e degli obiettivi previsti dagli ordinamenti scolastici definiti per i vari ordini e gradi dell'istruzione.
IL PERSONALE AUSILIARIO (COLLABORATORI SCOLASTICI)	Provvede al mantenimento delle pulizie delle strutture ed alla corretta manutenzione dell'edificio, vigila sugli spostamenti degli alunni e sulla presenza di eventuali estranei (genitori, esperti ...) all'interno dell'edificio scolastico. Segue le direttive del dirigente e del responsabile amministrativo e collabora con i docenti.
GLI ASSISTENTI EDUCATORI	Provvedono all'assistenza degli alunni con bisogni educativi speciali e collaborano con gli insegnanti di classe.



ISTITUTO COMPRESIVO ARCO

web: www.icarco.edu.ite-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it

Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

GLI ASSISTENTI DI LABORATORIO	Provvedono al mantenimento dei laboratori di informatica e collaborano con gli insegnanti che ne fanno richiesta e con il dirigente scolastico nel consigliare l'acquisto di attrezzature e nella gestione di particolari iniziative in cui sono necessarie competenze informatiche.
-------------------------------------	--

I CRITERI PER L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO NELLA SCUOLA

Criteria di assegnazione dei docenti alle classi

I criteri di assegnazione dei docenti alle classi sono decisi, caso per caso, dal Dirigente Scolastico tenendo conto dei criteri stabiliti nella contrattazione decentrata (Contrattazione Decentrata a livello di istituzione scolastica per il personale docente, Art.22).

Criteria per la stesura dell'orario

Nei limiti concessi da vincoli obiettivi, quali per esempio, la presenza di insegnanti impiegati su più sedi, o l'uso della palestra e dei laboratori, saranno considerate prioritarie le esigenze di tipo didattico secondo i seguenti criteri:

- equilibrio nel carico di lavoro settimanale, attraverso un'adeguata distribuzione delle discipline;
- alternanza, all'interno della giornata, di discipline a carattere tecnico-pratico e teorico;
- accorpamento di due ore consecutive per le discipline che prevedono prove scritte obbligatorie, ad eccezione della lingua straniera
- utilizzazione di tutte le ore di compresenza formalmente riconosciute.
- attenzione alle richieste per motivi di salute certificati;
- utilizzo della palestra.

Criteria di assegnazione degli alunni alle classi

La formazione delle classi prime avviene da parte di una commissione composta da 3-4 insegnanti. I criteri per la formazione delle classi prime dovranno essere ispirati ai seguenti principi:

- il numero degli alunni non deve essere superiore a quello stabilito dalla legge;
- la composizione della classe deve essere al suo interno eterogenea ed omogenea nei confronti delle classi parallele.

La commissione procede tenendo conto i seguenti criteri:

- garantire, se richiesto, lo stesso corso di eventuali fratelli e sorelle frequentanti la stessa scuola;
- predisposizione di fasce di livello, in collaborazione con i docenti della scuola dell'infanzia e della scuola primaria con equa distribuzione dei componenti le varie fasce nei gruppi classe;
- prendere in considerazione le indicazioni delle educatrici della scuola dell'infanzia e dei docenti della scuola primaria relativamente al tenere insieme o separare alcuni alunni;
- equa distribuzione nei vari gruppi classe degli alunni stranieri, dei BES e di eventuali ripetenti;
- equilibrare nei limiti del possibile il numero dei maschi e delle femmine;
- inserire nello stesso gruppo classe, nei limiti del possibile, almeno due bambini provenienti dalla stessa sezione della scuola dell'infanzia e dalla stessa classe di scuola primaria;



ISTITUTO COMPrensIVO ARCO

web: www.icarco.edu.it

e-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it

Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

- per l'assegnazione della sezione a ciascun gruppo classe si procederà, ove possibile, tramite sorteggio alla presenza del Dirigente Scolastico e dei membri della Commissione formazione classi.

Le classi verranno esposte all'entrata della scuola il giorno prima dell'inizio delle attività scolastiche.

Criteri di assegnazione degli alunni alle classi in corso d'anno

Qualora, nel corso dell'anno scolastico pervenissero richieste di iscrizione, l'assegnazione alla classe deve attenersi ai seguenti criteri:

- considerazione del numero degli iscritti per classe;
- valutazione della complessità dei gruppi classe in relazione alle seguenti condizioni:
 - presenza del numero alunni stranieri;
 - presenza del numero di alunni in difficoltà di apprendimento o comportamento certificati;
 - presenza del numero di alunni in svantaggio rispetto al gruppo classe;
- valutazione del numero di nuovi inserimenti nel corso del ciclo scolastico:
 - nel caso di alunni nomadi/giostrai presenti di anno in anno, si valuta la possibilità di garantire la continuità didattica inserendoli nella stessa classe frequentata gli anni precedenti;
 - a parità numerica di alunni tra le classi, il Dirigente procederà all'assegnazione sentiti i docenti e considerata la complessità delle variabili.

Criteri per la scelta dei libri di testo

Agli alunni della scuola primaria i libri di testo sono dati gratuitamente ed al termine dell'anno scolastico possono rimanere in loro possesso; agli alunni della scuola secondaria di primo grado i testi scolastici sono concessi in comodato gratuito pertanto, al termine dell'anno scolastico o in caso di trasferimento, dovranno essere riconsegnati in buono stato.

Se i libri di testo vengono riconsegnati deteriorati oltre il normale uso, potrà esser richiesto ai genitori il pagamento di un corrispettivo.

La scelta dei libri di testo avviene, da parte degli insegnanti, nell'ultimo mese di scuola, previa consultazione dei volumi messi a disposizione delle diverse case editrici.

Ogni insegnante è libero nella scelta, ma è auspicabile una scelta presa all'interno del dipartimento disciplinare.

Anche i genitori delle classi terze e quinte della scuola primaria, e i genitori delle classi terze della scuola secondaria prendono visione dei testi nel consiglio di classe previsto per il mese di aprile/maggio ed i rappresentanti di classe esprimono il loro parere.

Ogni scelta viene ratificata dal Collegio docenti.



ISTITUTO COMPrensIVO ARCO

web: www.icarco.edu.it

e-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it

Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

LE MODALITÀ E I TEMPI PER L'INFORMAZIONE ALLE FAMIGLIE

La collaborazione tra la scuola e la famiglia è assunta quale elemento fondamentale per la formazione degli alunni, in un quadro di chiarezza e trasparenza di funzioni, ambiti e compiti.

Le forme di collaborazione fra scuola e famiglia si possono identificare in questi momenti:

- **Colloqui individuali e generali**

Il colloquio individuale con la famiglia dovrà servire ai genitori per avere un quadro evolutivo globale del figlio e dovrà costituire il momento in cui, tra scuola e famiglia, si scambiano informazioni e si concordano linee d'azione educativa.

Nella scuola secondaria è previsto un incontro settimanale per ogni singolo docente, secondo le modalità che verranno comunicate. Per gli insegnanti in regime di part time gli incontri saranno stabiliti in base alle ore di insegnamento.

Nell'arco dell'anno scolastico sono previste inoltre le udienze generali, una per quadrimestre secondo le modalità previste nei vari plessi. Date e orari verranno resi noti tramite comunicato del dirigente scolastico.

- **Assemblee di classe**

Nell'assemblea iniziale gli insegnanti presenteranno obiettivi formativi e disciplinari, metodologia di lavoro, progetti, strategie educative coerenti e forme di collaborazione per le attività a scuola. In occasione dell'assemblea, ogni anno vengono eletti i rappresentanti di classe (al massimo quattro per ogni classe) che saranno poi invitati a partecipare ai Consigli di interclasse e ai Consigli di classe.

- **Assemblee dei genitori**

I rappresentanti dei genitori possono richiedere al Dirigente Scolastico di convocare assemblee dei genitori per raccogliere informazioni, proposte ed eventuali problemi da sottoporre all'attenzione dei docenti. Alle assemblee dei genitori possono partecipare con diritto di parola il Dirigente scolastico e gli insegnanti.

- **Consiglio di classe**

I docenti con i rappresentanti di classe s'incontrano, una volta per quadrimestre, per verificare l'andamento complessivo dell'attività educativa e didattica.

- **REL**

Il registro elettronico è lo strumento principale di comunicazione tra scuola e famiglia.



ISTITUTO COMPrensIVO ARCO

web: www.icarco.edu.ite-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it

Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

I SERVIZI AMMINISTRATIVI E RELATIVE PROCEDURE

La struttura organizzativa

L'istituto comprensivo Arco comprende le scuole primarie di Arco "Segantini", Bolognano, Massone, Romarzollo e la scuola secondaria di primo grado "Nicolò d'Arco".

Gli uffici di segreteria sono situati presso Villa Althamer in via Caproni Maini, 26/a.

Al termine dei lavori di ampliamento e consolidamento gli uffici amministrativi e dirigenziali si trasferiranno nella palazzina della SSPG.

Il personale di segreteria è composto da:

- n. 1 responsabile amministrativo
- n. 2 assistenti amministrativi
- n. 8 coadiutori amministrativi

Servizi amministrativi

L'istituto Comprensivo Arco individua e garantisce l'osservanza dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informazione dei servizi di segreteria
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

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

Standard specifici delle procedure - AREA GENITORI

L'iscrizione alla classe prima, sia primaria che secondaria, è effettuata:

- in modalità online. Le indicazioni su come accedere al servizio sono esplicate tramite comunicato del dirigente e pubblicazione sul sito internet.
- La scuola mette a disposizione delle famiglie l'assistenza tecnica se richiesta.

L'iscrizione alla scuola secondaria di secondo grado (classe prima) avviene

- in modalità online. Le indicazioni su come accedere al servizio sono esplicate tramite comunicato del dirigente e pubblicazione sul sito internet;
- La scuola mette a disposizione delle famiglie l'assistenza tecnica se richiesta.

Le iscrizioni alle classi intermedie sono effettuate d'ufficio, i responsabili saranno chiamati a scegliere se aderire alle attività opzionali.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di:

- tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza;
- cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi (attestati e documenti sostitutivi del diploma).



ISTITUTO COMPRESIVO ARCO

web: www.icarco.edu.it e-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it
 Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

I documenti di valutazione degli alunni della scuola primaria sono consegnati direttamente dai docenti coordinatori o, in assenza di essi, da docenti nominati a tale fine. Qualora i genitori fossero impossibilitati a presentarsi all'incontro programmato, potranno ritirare il documento presso la segreteria o autorizzare con delega scritta un'altra persona.

I documenti di valutazione degli alunni della scuola Secondaria saranno visionabili sul registro elettronico, a partire dalla data comunicata.

Richiesta intervento finanziario

Per evitare l'esclusione del/la figlio/a dalle attività didattiche per i seguenti motivi economici

- reddito di garanzia
- situazione economica precaria

è possibile richiedere presso la segreteria un intervento finanziario a carico del Bilancio d'Istituto. La richiesta sarà esaminata alla luce dei criteri di valutazione approvati dal Consiglio dell'Istituzione e sarà comunicato ai genitori l'esito della richiesta con la percentuale dell'intervento a carico della scuola.

Gli uffici di segreteria garantiscono il seguente orario al pubblico:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
10.00– 13.00	10.00– 13.00	10.00– 13.00	10.00– 13.00	10.00– 13.00
14.30–16.30	14.30–16.30	14.30– 16.30	14.30–16.30	

Nel periodo di sospensione delle attività didattiche (vacanze estive, natalizie e pasquali) gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

Indirizzo E-mail	ic.arco@pec.provincia.tn.it
------------------	--



ISTITUTO COMPRENSIVO ARCO

web: www.icarco.edu.it

e-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it

Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

Numeri Telefonici	0464/516929-516429
Numeri Interni	1. Ufficio alunni
	2. Ufficio personale docenti
	3. Ufficio personale A.T.A.
	4. Ufficio bilancio e contabilità
	5. Segreteria del Dirigente Scolastico

IL DIRIGENTE SCOLASTICO	Il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento. E' possibile contattarlo tramite mail all'indirizzo dir.ic.arco@scuole.provincia.tn.it
-------------------------	---

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, fornendo alla risposta il nome dell'istituto e il nome di chi risponde, la propria qualifica e la persona o l'ufficio in grado di fornire eventuali indicazioni se richieste.

SPAZI INFORMATIVI

Sono a disposizione, sul sito www.icarco.edu.it i seguenti documenti:

- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente ed A.T.A.
- tutti i documenti dell'Istituto
- l'albo online ed il collegamento ad "Amministrazione trasparente"

Sono inoltre disponibili nell'atrio della scuola i seguenti spazi informativi:

- informazioni di pubblica utilità (locandine con proposte di associazioni, Enti, ecc.)
- bacheca degli studenti (SSPG)

Presso l'ingresso di ogni plesso scolastico sono presenti e riconoscibili i **collaboratori scolastici** in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Per contattare i collaboratori scolastici è necessario telefonare in segreteria.

LE MODALITA' DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Nell'istituto opera la commissione per l'Autovalutazione di istituto, coordinata dalla relativa funzione strumentale, di cui fanno parte tre docenti, presieduta dal Dirigente scolastico.

La commissione ha il compito di valutare il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto d'istituto, sulla base degli indirizzi generali individuati dal consiglio dell'istituzione,



ISTITUTO COMPrensIVO ARCO

web: www.icarco.edu.it e-mail: ic.arco@pec.provincia.tn.it
Loc. Prabi – 38062 ARCO (TN) – Tel. 0464/516429-516929 – Fax 0464/517064 – C.F. 93012960220

con particolare riferimento ai processi e ai risultati che attengono all'ambito educativo e formativo, al fine di progettare le azioni di miglioramento della qualità del servizio.

L'istituto inoltre, su proposta del nucleo provinciale di valutazione, attua le indagini online finalizzate a raccogliere informazioni in merito alla percezione del servizio scolastico, al clima e all'organizzazione della scuola, cui sono chiamati ad esprimere le valutazioni un campione concordato di genitori e di alunni.

LE PROCEDURE PER I RECLAMI

E' possibile produrre reclami ogni qualvolta vengano riscontrate situazioni che possono essere oggetto di lamentele per evidenti e documentati disservizi, a cui è possibile porre rimedio con tempestività ed efficacia organizzativa. In tale ottica il reclamo o la semplice segnalazione costituiscono un reale segno di collaborazione, a cui la scuola rivolge ogni possibile attenzione, dando per certa la buona fede e la correttezza degli utenti che vi fanno ricorso.

I reclami possono essere fatti da:

- genitori
- docenti e non docenti
- organi collegiali

In merito all'**area didattica**, qualora l'utente rilevi disfunzioni, in primo luogo deve richiedere i dovuti chiarimenti all'insegnante, al momento delle udienze oppure fissando un incontro individuale. Se il colloquio con l'insegnante non consente di rimuovere i motivi di lamentela, può essere inoltrato reclamo orale o scritto al Dirigente Scolastico.

In merito all'**area amministrativa**, i reclami relativi a disservizi e disfunzioni possono essere espressi in forma orale, scritta (anche via mail), telefonica e 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, se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia competenza del dirigente, al reclamante vengono fornite le indicazioni circa il corretto destinatario.

ATTUAZIONE

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

Per quanto non espressamente dichiarato, si fa riferimento agli altri documenti ufficiali della scuola.