



**Scuola Paritaria Cattolica COLLEGIO ARCIVESCOVILE "Celestino Endrici"**

SCUOLA PRIMARIA

Paritaria D.G.P. n. 265 – 22.02.2002

SCUOLA SECONDARIA PRIMO GRADO – LICEO CLASSICO – SCIENTIFICO - LINGUISTICO

Paritaria D.G.P. n. 2171 – 31.08.2000

ISTITUTO TECNICO ECONOMICO

Paritario Det. n. 165 – 17.12.2014

IL PRESIDE

**CARTA DEI SERVIZI**

**Scuola primaria, scuola secondaria di primo grado e scuola secondaria di secondo grado**

**Collegio Arcivescovile – sedi di Trento e Rovereto**

**PREMESSA**

La Carta dei Servizi scolastici costituisce il documento formale nel quale ciascuna Istituzione scolastica è tenuta a predefinire e a notificare, ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995:

- gli indirizzi generali cui ispira la sua attività amministrativa e gestionale;
- le caratteristiche di qualità che gli alunni e le loro famiglie possono attendere dallo svolgimento delle varie attività dell'Istituzione scolastica;
- i livelli o gli obiettivi quantitativi e/o qualitativi ai quali, in considerazione delle attese dell'utenza, tendono le attività della struttura organizzativa;
- i meccanismi approntati per monitorare e valutare costantemente l'attività svolta, anche al fine di praticare correttivi in itinere;
- i mezzi o rimedi messi a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni, prima di dar corso ad eventuale contenzioso.

La Carta dei servizi definisce inoltre le competenze educative, didattiche, organizzative dei soggetti e degli organi dell'Istituzione scolastica e illustra le loro assunzioni di responsabilità in rapporto alle risorse professionali, economiche, logistiche e strutturali disponibili e all'analisi dei bisogni formativi e agli impegni presi dall'Istituzione nel Progetto d'Istituto.

Come documento normativo, la Carta dei servizi nasce dall'esigenza di avere una completa definizione dei diritti e dei doveri del cittadino nei confronti dell'Istituzione scolastica (art. 3 - 21 - 33 - 34 della Costituzione Italiana) e dalla necessità di poter verificare con trasparenza le modalità organizzativo - gestionali che caratterizzano il Progetto educativo della scuola nel quadro normativo previsto dalla riforma che ha concesso l'autonomia organizzativa, didattica, di ricerca e



**Scuola Paritaria Cattolica COLLEGIO ARCIVESCOVILE "Celestino Endrici"**

SCUOLA PRIMARIA

Paritaria D.G.P. n. 265 – 22.02.2002

SCUOLA SECONDARIA PRIMO GRADO – LICEO CLASSICO – SCIENTIFICO - LINGUISTICO

Paritaria D.G.P. n. 2171 – 31.08.2000

ISTITUTO TECNICO ECONOMICO

Paritario Det. n. 165 – 17.12.2014

IL PRESIDE

sperimentazione alle Istituzioni scolastiche (Legge provinciale 11 settembre 1998, n. 10 e suo Regolamento attuativo, approvato con Deliberazione della Giunta provinciale 14 ottobre 1999, n. 6929; Legge provinciale n. 5 del 7 agosto 2006 e successive modifiche). In tale contesto la Carta dei servizi si configura come lo strumento per informare l'utenza sui principi fondamentali, sui contenuti specifici e sull'organizzazione dell'offerta formativa di ciascuna scuola. Essa costituisce, insieme al Progetto d'Istituto e al Regolamento interno, il riferimento principale dell'identità progettuale della scuola.

**CAPO I**

**Art. 1 Principi fondamentali**

1. La Carta dei Servizi delle scuole primarie, delle scuole secondarie di primo grado e delle scuole secondarie di secondo grado del Collegio Arcivescovile ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli articoli 3, 21, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana, la legislazione vigente in materia scolastica, il Magistero della Chiesa e gli orientamenti della Cei che indicano mete e strumenti per l'educazione nella scuola.

**Art. 2 Principio di uguaglianza**

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

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

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



**Scuola Paritaria Cattolica COLLEGIO ARCIVESCOVILE "Celestino Endrici"**

SCUOLA PRIMARIA

Paritaria D.G.P. n. 265 – 22.02.2002

SCUOLA SECONDARIA PRIMO GRADO – LICEO CLASSICO – SCIENTIFICO - LINGUISTICO

Paritaria D.G.P. n. 2171 – 31.08.2000

ISTITUTO TECNICO ECONOMICO

Paritario Det. n. 165 – 17.12.2014

IL PRESIDE

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

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

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

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



**Scuola Paritaria Cattolica COLLEGIO ARCIVESCOVILE "Celestino Endrici"**

SCUOLA PRIMARIA

Paritaria D.G.P. n. 265 – 22.02.2002

SCUOLA SECONDARIA PRIMO GRADO – LICEO CLASSICO – SCIENTIFICO - LINGUISTICO

Paritaria D.G.P. n. 2171 – 31.08.2000

ISTITUTO TECNICO ECONOMICO

Paritario Det. n. 165 – 17.12.2014

IL PRESIDE

**Art. 6 Libertà d'insegnamento e formazione del personale docente**

1. L'Istituzione scolastica garantisce e assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei propri docenti, all'interno del quadro fissato dal Patto educativo di corresponsabilità proprio dell'Istituto e dalla legislazione provinciale e nazionale vigente.
2. L'Istituto, in coerenza con la propria fisionomia di scuola paritaria cattolica, s'impegna a fissare le modalità di formazione e di aggiornamento del proprio personale docente, nell'ambito delle Linee guida definite a livello provinciale e degli orientamenti offerti dalla Cei.
3. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione del Collegio, che è chiamata ad assicurare interventi organici e regolari.

**CAPO II**

**Art. 7 Documenti fondamentali dell'Istituto**

1. I documenti fondamentali che qualificano e regolano il profilo educativo e l'attività didattica ed organizzativa dell'Istituto si fondano in particolare sull'analisi dei bisogni formativi degli alunni e del contesto sociale in cui la scuola opera.
2. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione, la pubblicazione e l'aggiornamento periodico dei seguenti documenti:
  - Statuto dell'Istituzione scolastica;
  - Carta dei servizi
  - Progetto d'Istituto;
  - Patto educativo di corresponsabilità;
  - Regolamento interno;
  - Regolamento dei diritti e dei doveri degli studenti;
  - Regolamento del Collegio docenti;
  - Regolamento del Consiglio dell'Istituzione.



**Scuola Paritaria Cattolica COLLEGIO ARCIVESCOVILE "Celestino Endrici"**

SCUOLA PRIMARIA

Paritaria D.G.P. n. 265 – 22.02.2002

SCUOLA SECONDARIA PRIMO GRADO – LICEO CLASSICO – SCIENTIFICO - LINGUISTICO

Paritaria D.G.P. n. 2171 – 31.08.2000

ISTITUTO TECNICO ECONOMICO

Paritario Det. n. 165 – 17.12.2014

IL PRESIDE

***Art. 8 Impegni della scuola in ambito educativo e didattico***

1. La scuola s’impegna a garantire, attraverso l’apporto delle competenze umane e professionali del proprio personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, la qualità delle attività educative ad essa legate e l’adeguatezza delle risposte alle esigenze culturali e formative dei propri alunni, nel rispetto dei valori cristiani cui si ispira e delle finalità istituzionali che le competono.
2. La scuola – aperta al confronto con il contesto locale, nazionale ed internazionale – individua ed elabora gli strumenti atti a garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell’istruzione, al fine di promuovere nei propri alunni una crescita personale e culturale armonica.
3. Accanto ai documenti fondamentali d’Istituto e accanto alla stesura della Programmazione formativo-educativa annuale elaborata dal Collegio dei Docenti, la scuola garantisce, mediante i suoi insegnanti, l’elaborazione della Programmazione didattica annuale relativa ad ogni materia: ogni insegnante è tenuto a redigerla in relazione alle sue discipline d’insegnamento e a depositarla entro il 31 ottobre di ogni anno scolastico presso la Segreteria della scuola. I genitori interessati possono prenderne visione durante le ore di accesso agli uffici di Segreteria.

***Art. 9 Accoglimento delle domande d’iscrizione e criteri nella formazione delle classi***

1. L’accoglimento delle domande d’iscrizione, relative ai singoli percorsi formativi attivati annualmente dalla scuola, è subordinato alla condivisione del Patto educativo di corresponsabilità da parte delle famiglie e al numero di posti disponibili. Ad anno scolastico iniziato, l’accoglimento delle domande d’iscrizione è subordinato anche ad un’attenta valutazione da parte dei singoli Consigli di classe coinvolti nei nuovi inserimenti.
2. Nella formazione delle classi all’inizio di ogni ciclo scolastico, l’Istituto s’ispira ai seguenti criteri:
  - equa ripartizione quantitativa degli studenti nel rispetto della normativa vigente in



**Scuola Paritaria Cattolica COLLEGIO ARCIVESCOVILE "Celestino Endrici"**

SCUOLA PRIMARIA

Paritaria D.G.P. n. 265 – 22.02.2002

SCUOLA SECONDARIA PRIMO GRADO – LICEO CLASSICO – SCIENTIFICO - LINGUISTICO

Paritaria D.G.P. n. 2171 – 31.08.2000

ISTITUTO TECNICO ECONOMICO

Paritario Det. n. 165 – 17.12.2014

IL PRESIDE

materia di sicurezza;

- equa ripartizione quantitativa di maschi e femmine;
- equilibrata distribuzione degli allievi nelle differenti fasce di livello (in relazione al grado di socializzazione, alle differenti capacità e ai diversi ritmi di apprendimento, al grado di autonomia degli alunni, alla preparazione globale conseguita);
- distribuzione omogenea di eventuali studenti ripetenti, valutando insieme alle famiglie l'efficacia o meno della permanenza nello stesso corso;
- equilibrata distribuzione degli studenti provenienti dalla stessa zona e/o Istituto.

**CAPO III**

**Art. 10 Fattori di qualità dei servizi amministrativi**

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

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

**Art. 11 Segreteria didattica**

1. Gli uffici di segreteria garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico. Per la sede di Trento: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.00; il lunedì e il mercoledì dalle ore 14.00 alle 16.00. Per la sede di Rovereto: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 8.30 e dalle ore 10.00 alle 12.00; il mercoledì e il venerdì dalle ore 14.00 alle 16.00.

2. La Segreteria didattica assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico e stabilisce



**Scuola Paritaria Cattolica COLLEGIO ARCIVESCOVILE "Celestino Endrici"**

SCUOLA PRIMARIA

Paritaria D.G.P. n. 265 – 22.02.2002

SCUOLA SECONDARIA PRIMO GRADO – LICEO CLASSICO – SCIENTIFICO - LINGUISTICO

Paritaria D.G.P. n. 2171 – 31.08.2000

ISTITUTO TECNICO ECONOMICO

Paritario Det. n. 165 – 17.12.2014

IL PRESIDE

al proprio interno modalità di risposta che comprendono: il nome e la qualifica di chi risponde e l'ufficio o la persona in grado di fornire le informazioni richieste.

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

- i Documenti fondamentali d'Istituto
- l'orario delle udienze individuali e generali dei docenti;
- l'organigramma del Consiglio dell'Istituzione;
- l'organigramma dei Consigli di classe;
- i verbali degli Organi collegiali, fatta eccezione per eventuali parti coperte da segreto d'ufficio o che siano vincolate dalla normativa sulla tutela della privacy.

**Art. 12 Protocolli relativi a questioni specifiche**

1. L'iscrizione alle classi prime di ogni ordine e grado è effettuata presso la segreteria dell'Istituto, entro le scadenze previste a livello provinciale. Sono possibili eventuali deroghe a tali scadenze, in base a quanto previsto dal Regolamento provinciale sulla valutazione periodica e annuale degli apprendimenti.

2. Per le classi successive alle prime, la scuola predispone i relativi moduli d'iscrizione e li consegna agli interessati.

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

4. L'Istituto assicura la presenza di spazi ben visibili adibiti all'informazione, sia per i docenti che per l'utenza scolastica in genere. Sono considerati strumenti di comunicazione l'Albo d'Istituto, il Progetto d'Istituto, il Regolamento interno, la Carta dei Servizi, il Regolamento dei diritti e doveri



**Scuola Paritaria Cattolica COLLEGIO ARCIVESCOVILE "Celestino Endrici"**

SCUOLA PRIMARIA

Paritaria D.G.P. n. 265 – 22.02.2002

SCUOLA SECONDARIA PRIMO GRADO – LICEO CLASSICO – SCIENTIFICO - LINGUISTICO

Paritaria D.G.P. n. 2171 – 31.08.2000

ISTITUTO TECNICO ECONOMICO

Paritario Det. n. 165 – 17.12.2014

IL PRESIDE

degli studenti, le Circolari di Segreteria, i libretti personali degli alunni, le comunicazioni telefoniche, le piattaforme informatiche adottate dai docenti d'Istituto (classroom, Vivoscuola, ecc.), le e-mail e il sito dedicato alla scuola in internet.

5. Il Preside e i Vicepresidi ricevono il pubblico di norma su appuntamento e, fatti salvi casi di impedimento per motivi d'ufficio o per assenze personali (malattie, ferie, ecc.), dal lunedì al venerdì, dalla ore 8.00 alle ore 12.00. Sono esclusi i giorni festivi e quelli di sospensione delle lezioni. In casi di urgenza, gli appuntamenti di Preside e Vicepresidi possono essere fissati anche in altre ore o in altre giornate della settimana, previo accordo telefonico o via mail.

**CAPO IV**

**Art. 13 Condizioni ambientali dell'Istituto e rispetto delle norme di sicurezza**

1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene di tutti i locali scolastici e in particolare dei servizi igienici.
2. La scuola s'impegna al fine di garantire agli alunni la massima sicurezza durante le attività scolastiche, le ricreazioni e gli intervalli che precedono e seguono lo svolgimento delle lezioni.
3. L'Istituzione scolastica s'impegna, tramite i suoi responsabili, ad aggiornare annualmente i piani di evacuazione degli edifici scolastici e i documenti di valutazione dei rischi che vengono inviati per gli adempimenti previsti per legge agli uffici comunali di competenza.
4. Ogni anno vengono effettuate almeno due prove di evacuazione dagli edifici scolastici dell'Istituto con il coinvolgimento di tutti gli alunni e del personale in servizio.
5. La prevenzione dei rischi e il rispetto delle norme in materia di sicurezza sono oggetto di programmazione didattica da parte dei docenti con gli opportuni accorgimenti in rapporto all'età degli alunni.



**Scuola Paritaria Cattolica COLLEGIO ARCIVESCOVILE "Celestino Endrici"**

SCUOLA PRIMARIA

Paritaria D.G.P. n. 265 – 22.02.2002

SCUOLA SECONDARIA PRIMO GRADO – LICEO CLASSICO – SCIENTIFICO - LINGUISTICO

Paritaria D.G.P. n. 2171 – 31.08.2000

ISTITUTO TECNICO ECONOMICO

Paritario Det. n. 165 – 17.12.2014

IL PRESIDE

**CAPO V**

**Art. 14 Reclami**

1. I genitori, gli insegnanti, gli alunni e tutti gli operatori scolastici hanno la possibilità di esprimere al Preside osservazioni, richieste, reclami in ordine a problemi, disfunzioni o presunte irregolarità relativi al servizio scolastico.
2. I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
3. I reclami orali debbono successivamente essere formalizzati e sottoscritti.
4. Il Preside, per quanto di sua competenza, individuando i giusti referenti all'uopo, s'impegna a valutare i problemi che hanno portato al reclamo e a rimuovere eventualmente le cause che lo hanno determinato. Egli ha pure il compito di relazionare al Consiglio dell'Istituzione in merito ai reclami pervenuti e ai provvedimenti conseguenti nell'ambito della relazione generale sull'anno scolastico in corso o in fase di conclusione.

**Art. 15 Rilevazioni per la valutazione del servizio**

1. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio sono previste forme di autovalutazione e valutazione interna ed esterna, mediante questionari, opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale, interviste da parte di "focus group" o altre modalità di rilevazione che offrano garanzie di obiettività dal punto di vista della registrazione e della raccolta dei dati.
2. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, devono consentire di esprimere valutazioni e di formulare proposte. Devono prevedere altresì, nella fase di elaborazione dello strumento d'indagine, il coinvolgimento attivo di rappresentanti della componente cui è destinato il lavoro.
3. Il progetto d'Istituto definisce le modalità per l'autoanalisi e l'autovalutazione dell'efficacia e dell'efficienza del servizio scolastico.



**Scuola Paritaria Cattolica COLLEGIO ARCIVESCOVILE "Celestino Endrici"**

SCUOLA PRIMARIA

Paritaria D.G.P. n. 265 – 22.02.2002

SCUOLA SECONDARIA PRIMO GRADO – LICEO CLASSICO – SCIENTIFICO - LINGUISTICO

Paritaria D.G.P. n. 2171 – 31.08.2000

ISTITUTO TECNICO ECONOMICO

Paritario Det. n. 165 – 17.12.2014

IL PRESIDE

**CAPO VI**

***Art. 16 Rilevazioni per la valutazione della carta dei servizi***

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

Trento, 23 marzo 2017

IL PRESIDE  
- prof. Paolo Fedrigotti -