



Istituto Comprensivo di Scuola Primaria e Scuola SPG  
«LEVICO TERME»  
Via della Pace 5 - 38056 LEVICO TERME (TN)  
C.F. 81002890226 Tel. 0461/706146 Fax 0461/706099  
e-mail : [segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it](mailto:segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it)  
pec: [ic.levicoterne@pec.provincia.tn.it](mailto:ic.levicoterne@pec.provincia.tn.it)  
<http://www.iclevico.eu>



Scuola Primaria di Levico Scuola SPG di Levico Scuola Primaria di Caldonazzo Scuola Primaria di Calceranica Scuola Primaria di Tenna

# CARTA DEI SERVIZI

## INDICE

pag. 1 **Premessa e principi generali**

pag. 2 **Parte prima** Risorse e strumenti  
Tempo scuola  
Servizi amministrativi  
Strutture e sicurezza

pag. 6 **Parte seconda** Area didattica  
I documenti dell'istituto  
Scuola e famiglia

## PREMESSA e PRINCIPI GENERALI

La carta dei servizi è stata introdotta quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna amministrazione a garanzia dei cittadini. Essa rappresenta un documento che favorisce nell'utenza la conoscenza di questa istituzione scolastica; in esso sono descritti finalità, modi, criteri e strumenti attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La carta dei servizi si rivolge:

- Alle FAMIGLIE per favorire la conoscenza dei servizi offerti dalla scuola e le loro modalità di accesso;
- agli STUDENTI per conoscere l'organizzazione interna della scuola;
- ai DOCENTI, al PERSONALE AMMINISTRATIVO e AUSILIARIO per un supporto all'esercizio delle proprie funzioni.

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi sarà oggetto di attenzione da parte del dirigente scolastico.

La carta dei servizi della scuola ha come prima fonte di ispirazione gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana ed ha i seguenti principi fondamentali:

- **UGUAGLIANZA e IMPARZIALITA'**: l'istituzione scolastica si impegna a garantire uguaglianza e imparzialità di trattamento a tutti evitando ogni discriminazione per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psico-fisiche, di lingua, di razza, di etnia, di religione, di genere, di opinioni politiche; si impegna a rimuovere eventuali inefficienze facilitando anche l'accesso ai servizi ai soggetti con bisogni educativi speciali;
- **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**: l'istituzione scolastica si impegna a favorire l'accoglienza di studenti e genitori. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti che vivono in situazioni di fragilità;

- **OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA:** l'istituzione scolastica si impegna a prevenire e controllare l'evasione scolastica e la dispersione;
- **PARTECIPAZIONE:** l'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce un'informazione completa e chiara;
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** tutta l'attività dell'istituzione scolastica si basa su criteri di efficienza, efficacia, trasparenza e flessibilità nell'organizzazione dei suoi servizi;
- **REGOLARITA':** l'istituzione scolastica s'impegna a svolgere il proprio servizio garantendo regolarità e continuità.

Ogni scelta deve corrispondere alle esigenze degli studenti e delle loro famiglie nell'ambito delle finalità istituzionali e della garanzia di continuità del percorso e del processo formativo tra i diversi gradi di ordini di scuola.

Tutto il Personale della scuola (dirigente, docenti e non docenti), i genitori e gli studenti sono responsabili dell'attuazione della presente carta attraverso una gestione partecipata della stessa.

**Si ritengono fondamentali a tal fine:**

- il rispetto della libertà d'insegnamento, esercitato nell'ambito di una programmazione rigorosa e partecipata e nella salvaguardia dei diritti degli studenti all'apprendimento e ad una completa formazione sia sul piano educativo che didattico;
- l'aggiornamento e la formazione in servizio di tutto il Personale;
- l'attivazione di forme di contatto tra ordini di scuola diversi, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti.

## PARTE PRIMA

### RISORSE E STRUMENTI

	SP Levico	SP Calceranica	SP Caldonazzo	SP Tenna	SSPG Levico	SSPG Succur.	Istituto
Personale docente	160						
Personale ATA e Assistente - educatore	40						
Classi	19	5	11	5	22	-	62
Aule per classi	29	5	14	5	21	11	85
Aule con altra destinazione	10	4	2	1	3	3	23
Aula magna	Sì	No	No	No	Sì	SI	1
Locali uso mensa	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	SI	4
Palestre	Sì	No	Sì	Sì	Sì	SI	5
Aula informatica	Sì + 2	Sì	Sì	Sì + 1 laboratorio mobile	SI+ 2 1 mobile	SI + 1 mobile	10

## IL TEMPO SCUOLA (anno scolastico 2022/23)

### SCUOLA PRIMARIA DI LEVICO

## ORARI DELLE LEZIONI

SCUOLA PRIMARIA DI LEVICO TERME					
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
dalle 08.00 alle 12.30	ore 4.30	ore 4.30	ore 4.30	ore 4.30	ore 3.00 AOF ore 1.30 (11.00 – 12.30)
dalle 12.30 alle 14.00	MENSA	MENSA		MENSA	
dalle 14.00 alle 16.30	AOF ore 2.30	ore 2.30		ore 2.30	

NO OPZ. →	ore 26	+ 3 ore di mensa	tot. 29 ore
OPZ. VENERDI' →	ore 27.30	+ 3 ore di mensa	tot. 30 ore
OPZ. LUNEDI' e VENERDI' →	ore 30	+ 4.30 ore di mensa	tot. 34 ore

### SCUOLA PRIMARIA DI CALDONAZZO

SCUOLA PRIMARIA DI CALDONAZZO					
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
dalle 08.00 alle 12.15	ore 4.15	ore 4.15	ore 4.15	ore 4.15	ore 4.30 (08.00 – 12.30)
dalle 12.15 alle 13.45	MENSA	MENSA	MENSA	MENSA	
dalle 13.45	AOF ore 2.00 fino alle 15.45	ore 2.15 fino alle 16.00	AOF ore 2.00 fino alle 15.45	ore 2.15 fino alle 16.00	

NO OPZ. →	ore 26	+ 3 ore di mensa	tot. 29 ore
OPZ. LUNEDI' →	ore 28	+ 4.30 ore di mensa	tot. 32 ore
OPZ. LUNEDI' e MERCOLEDI' →	ore 30	+ 6 ore di mensa	tot. 36 ore

### SCUOLA PRIMARIA DI CALCERANICA AL LAGO

<b>SCUOLA PRIMARIA DI CALCERANICA</b>					
	<b>lunedì</b>	<b>martedì</b>	<b>mercoledì</b>	<b>giovedì</b>	<b>venerdì</b>
dalle 08.00 alle 12.00	ore 4.00	ore 4.00	ore 4.00	ore 4.00	ore 4.00
dalle 12.00 alle 13.30	MENSA	MENSA	MENSA	MENSA	MENSA
dalle 13.30 alle 15.30	ore 2.00	ore 2.00	AOF ore 2.00	ore 2.00	AOF ore 2.00

NO OPZ- → ore 26 + 4.30 ore di mensa tot. 30 ore  
 OPZ. MERCOLEDI' → ore 28 + 6 ore di mensa tot. 34 ore  
 OPZ. MERCOLEDI' e VENERDI' → ore 30 + 7.30 ore di mensa tot. 37 ore

<b>SCUOLA PRIMARIA DI TENNA</b>					
	<b>lunedì</b>	<b>martedì</b>	<b>mercoledì</b>	<b>giovedì</b>	<b>venerdì</b>
dalle 08.00 alle 12.30	ore 4.30	ore 4.30	ore 4.30	ore 4.30	ore 3.00 AOF ore 1.30 (11.00 – 12.30)
dalle 12.30 alle 14.00	MENSA	MENSA		MENSA	
dalle 14.00 alle 16.30	ore 2.30	ore 2.30		AOF ore 2.30	

NO OPZ. → ore 26 + 3 ore di mensa tot. 29 ore  
 OPZ. VENERDI' → ore 27.30 + 3 ore di mensa tot. 30 ore  
 OPZ. VENERDI' e GIOVEDI' → ore 30 + 4.30 ore di mensa tot. 34 ore

#### **SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO DI LEVICO**

<b>SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO DI LEVICO</b>					
	<b>lunedì</b>	<b>martedì</b>	<b>mercoledì</b>	<b>giovedì</b>	<b>venerdì</b>
dalle 08.05 alle 13.20	ore 6.00	ore 6.00	ore 6.00	ore 6.00	ore 6.00
	MENSA (1 h)		MENSA (1 h)		MENSA (1 h)
dalle 14.20 alle 16.10	ore 2.00		ore 2.00		ore 2.00

L'accesso alle aree scolastiche, per gli studenti non trasportati, avviene prima dell'inizio delle lezioni. Da tale momento viene garantita la vigilanza da parte della scuola. Per gli studenti trasportati la scuola provvede all'organizzazione della sorveglianza a partire dal previsto orario di arrivo dei pullman.

Durante il tempo scuola l'istituzione garantisce sempre la vigilanza sui minori negli spazi di propria pertinenza e nel corso di ogni proposta educativa e didattica attivata.

Al termine delle lezioni gli studenti vengono accompagnati all'uscita dall'insegnante dell'ultima ora; per i non trasportati l'istituzione concorda con le famiglie le opportune modalità di rientro a casa. Gli studenti trasportati sono affidati agli autisti del pullman.

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIREZIONE E SEGRETERIA

Via della Pace 5, 38056 LEVICO TERME - telefono 0461706146

e-mail [dir.ic.levico@scuole.provincia.tn.it](mailto:dir.ic.levico@scuole.provincia.tn.it) - [segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it](mailto:segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it)

<b>Personale in servizio</b>	1 funzionario amministrativo scolastico 2 assistenti amministrativi 6 coadiutori amministrativi 1 tecnico informatico a tempo pieno e 1 p.t. 4 assistenti educatori 19 collaboratori scolastici Il mansionario delle varie figure è reperibile negli allegati del Progetto d'istituto.
<b>Apertura al pubblico</b>	Lunedì - venerdì in orario 8 - 11. Lunedì 14 – 16. Ulteriori pomeriggi: su appuntamento. Nei periodi di sospensione delle attività didattiche gli uffici sono aperti al mattino dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 11.
<b>Rilascio certificati</b>	Entro il termine massimo di tre giorni lavorativi dalla richiesta.
<b>Ufficio dirigente</b>	Il dirigente scolastico riceve previo appuntamento telefonico, fissato tramite il personale di segreteria.
<b>Istanze, reclami e quesiti</b>	Possono essere espressi verbalmente di persona o via telefono oppure in forma scritta (anche in forma <u>riservata personale</u> indirizzandoli espressamente al dirigente scolastico). I reclami verbali dovranno, comunque, essere formalizzati per iscritto. I reclami saranno presi in considerazione solo se contengono le generalità del reclamante, se circostanziati e chiaramente fondati. Il dirigente assicura risposta scritta entro il minor tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni dal ricevimento. Costatata la fondatezza, e comunque non oltre trenta giorni dal reclamo, saranno messe in atto le procedure idonee e le stesse verranno comunicate al reclamante. Per i reclami non di propria competenza il dirigente scolastico informa il reclamante circa il corretto destinatario.
<b>Autovalutazione di Istituto</b>	E' presente la referente per l'autovalutazione di Istituto.
<b>Informazione e trasparenza</b>	Le comunicazioni ai genitori vengono effettuate per iscritto a seconda dei casi attraverso il libretto personale degli studenti, attraverso circolari della dirigenza o via <i>e.mail</i> . La scuola s'impegna a dare le comunicazioni, quando possibile, con congruo anticipo e gli studenti sono responsabili della trasmissione; i docenti controllano le firme di presa visione dei genitori, quando previsto. I genitori comunicano con la scuola in forma scritta tramite il libretto personale dello studente. Nel sito della scuola ( <a href="http://www.iclevico.eu">www.iclevico.eu</a> ) sono presenti i documenti di cui è normativamente prescritta la diffusione in particolare: il progetto d'istituto, il regolamento interno, il regolamento sui diritti e doveri

	degli studenti e delle studentesse, la presente carta dei servizi, l'organigramma del personale dell'istituto, la composizione degli organi collegiali. Alle comunicazioni sindacali, a quelle dei genitori e degli studenti sono riservate apposite bacheche. Il personale scolastico garantisce la riservatezza delle informazioni (privacy) nel rispetto della normativa vigente.
--	--

## STRUTTURE E SICUREZZA

L'istituto è tenuto ad applicare quanto previsto dal D.leg. n. 81/08 relativamente al comparto scuola e all'elaborazione di tutti i documenti relativi ed attua un controllo sistematico dei fattori di rischio legati agli edifici e agli impianti; sulla base delle indicazioni provenienti da varie fonti, esso elabora un documento di valutazione dei fattori di rischio per i quali il dirigente scolastico fornisce specifiche disposizioni.

In tutti i plessi dell'istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (piano d'evacuazione); in ogni plesso viene nominato un referente per la sicurezza.

L'istituto s'impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate perché garantiscano interventi pronti, solleciti ed efficaci per creare condizioni di sicurezza sia interne che esterne.

L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli studenti e per il personale.

In caso di necessità verranno attuati tutti gli interventi necessari per superare le eventuali barriere architettoniche.

## PARTE SECONDA

### AREA DIDATTICA

Al processo formativo concorrono la scuola, le famiglie, le istituzioni, le comunità locali, nell'ambito delle rispettive competenze e responsabilità.

In quest'ottica ***la Scuola si impegna a***

- fornire una formazione culturale e professionale qualificata, aperta alla pluralità delle idee, nel rispetto dell'identità di ciascuno studente;
- offrire un ambiente favorevole alla crescita integrale della persona, garantendo un servizio didattico di qualità in un ambiente educativo sereno, favorendo il processo di formazione di ciascuno studente, nel rispetto dei suoi ritmi e tempi di apprendimento;
- offrire iniziative concrete per il recupero di situazioni di ritardo e di svantaggio, al fine di favorire il successo formativo e combattere la dispersione scolastica oltre a promuovere il merito e incentivare le situazioni di eccellenza;
- garantire l'inclusione degli studenti con bisogni educativi speciali, promuovere iniziative di accoglienza e integrazione degli studenti non italofoni, tutelandone la lingua e la cultura, anche attraverso la realizzazione di iniziative interculturali, stimolare riflessioni e attivare percorsi volti al benessere e alla tutela della salute degli studenti;
- garantire la massima trasparenza nelle valutazioni e nelle comunicazioni mantenendo un costante rapporto con le famiglie, anche attraverso strumenti tecnologicamente avanzati, nel rispetto della privacy;
- assegnare compiti da svolgere a casa adeguati a tutte le necessità degli studenti, in coerenza con la programmazione didattica del docente e del consiglio di classe, prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione e in quantità tale da permettere spazio al gioco o al riposo o allo svolgimento di attività extrascolastiche. Ogni alunno ha diritto alla correzione dei compiti assegnati dai docenti;
- favorire e stimolare riflessioni e azioni volte al rispetto e alla sostenibilità ambientale.

Le attività didattico-educative vengono realizzate in un contesto di comunità attiva in crescita nella quale assume significato il patto formativo a cui la scuola ricorre come a una delle scelte educativamente qualificanti e ad una delle risorse più efficaci di cui il docente può disporre nella scuola di tutti e per tutti. Il

patto formativo è da intendersi come una opportunità di apprendimento personalizzato che si adegua progressivamente ai processi di crescita, ai bisogni e alle nuove esperienze del gruppo classe.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti si impegnano, con il coinvolgimento delle famiglie, ad adottare soluzioni idonee a rendere possibile l'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da portare a scuola.

Alla scuola primaria ogni anno agli studenti vengono consegnati gratuitamente i libri di testo. Alla scuola secondaria di primo grado i testi sono affidati in comodato gratuito allo studente che si impegna a riconsegnarli in buono stato alla fine dell'anno scolastico. La scuola richiede un risarcimento economico alle famiglie in caso di mancata restituzione o danneggiamento.

## **I DOCUMENTI D'ISTITUTO.**

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- lo statuto dell'istituzione
- il progetto di istituto di valenza triennale
- il regolamento interno
- il regolamento sui diritti e doveri degli studenti e delle studentesse
- la carta dei servizi.

Detti documenti sono pubblicati sul sito web dell'istituto.

Essi costituiscono i fondamentali della programmazione educativa e didattica dei docenti che si esplica nei seguenti documenti:

- il Piano di lavoro di classe, che riguarda la situazione di ogni singola classe, gli obiettivi, le iniziative e le attività della classe, illustrato ai genitori entro i primi due mesi di scuola;
- il Piano di lavoro dell'insegnante che indica le competenze da raggiungere nelle singole discipline di insegnamento; viene redatto entro il mese di ottobre.

I curricoli delle discipline sono visibili nel sito [www.iclevico.eu](http://www.iclevico.eu)

Per gli studenti con bisogni educativi speciali vengono redatti i documenti previsti dalla vigente normativa (profilo dinamico funzionale, piano educativo individualizzato o personalizzato).

## **SCUOLA E FAMIGLIE**

Entro fine ottobre, in occasione dell'elezione dei rappresentanti dei genitori nel consiglio di classe, ha luogo un incontro con gli insegnanti della classe nel quale viene illustrato ai genitori il piano di lavoro annuale. Per la presentazione di particolari iniziative sono previsti specifici incontri. Le informazioni sull'andamento didattico e o sul comportamento di ogni singolo alunno vengono di norma comunicate tramite i colloqui individuali e i documenti di valutazione.

**Colloqui fra Scuola e Famiglie:** sono organizzate nel rispetto dei criteri approvati dal consiglio dell'istituzione, calendarizzate ad inizio anno; ne viene dato avviso scritto alle famiglie. Gli incontri di tutti gli insegnanti avvengono due volte l'anno (circa a metà di ciascuno dei due quadrimestri). Per gli incontri settimanali previsti per la scuola secondaria di primo grado, è attivo un servizio di prenotazione on line. Tutti gli insegnanti sono disponibili per colloqui individuali su appuntamento qualora la famiglia ne faccia richiesta.

**Documenti di valutazione:** l'Istituto segue la scansione temporale in quadrimestri. L'esito degli scrutini quadrimestrali viene comunicato con la scheda di valutazione che verrà posta in visione tramite il registro elettronico. Le schede di valutazione vengono messe in visione entro 15 giorni dalla data dello scrutinio.

**Consegna delle verifiche:** nella scuola secondaria di primo grado le verifiche scritte, corredate dalla valutazione dell'insegnante, sono consegnate agli studenti per presa visione da parte dei genitori e riportate entro i termini stabiliti. Qualora, ripetutamente, queste non venissero restituite o restituite dopo la data concordata, non verranno più consegnate allo studente; il genitore dovrà richiederle all'insegnante.

**I genitori e i loro rappresentanti:** all'inizio di ogni anno scolastico, nel mese di ottobre, i genitori eleggono i loro rappresentanti all'interno del **consiglio di classe**.

Il consiglio di classe è composto da tutti i docenti di ciascuna classe, dai rappresentanti dei genitori, dal dirigente dell'istituzione o suo delegato; solitamente si riunisce tre volte all'anno nella scuola primaria e due volte all'anno nella scuola secondaria di primo grado.

Il rappresentante dei genitori redige un verbale di quanto discusso nel consiglio di classe e ne invia una copia ai genitori della classe usando preferibilmente mezzi informatici.

Ogni tre anni i genitori eleggono i loro rappresentanti nel **consiglio dell'istituzione** che è composto da 16 membri: 7 genitori, 7 docenti, un rappresentante del personale amministrativo, tecnico e ausiliario (tutti membri elettivi) e il dirigente che ne fa parte di diritto. Il Responsabile Amministrativo dell'istituzione partecipa alle riunioni del consiglio in qualità di esperto delle questioni amministrative e con funzioni di segretario, ma senza diritto di voto. Il presidente dell'organo viene eletto fra i rappresentanti dei genitori. Le riunioni sono pubbliche.

I rappresentanti dei genitori sia in consiglio di classe sia nel consiglio dell'istituzione fanno parte della consulta dei genitori che ha la funzione di promuovere, favorire e realizzare la partecipazione attiva e responsabile dei genitori all'interno della vita dell'istituzione.

I genitori possono richiedere, al dirigente scolastico, l'uso dei locali per la convocazione di **assemblee di classe**, autonomamente gestite. La richiesta deve essere fatta per iscritto con la specifica dei motivi e dell'ordine del giorno. Di queste riunioni deve essere redatto un verbale da consegnare al dirigente scolastico.

Levico Terme, settembre 2022

## INDIRIZZI UTILI

**Direzione e Uffici di Segreteria dell'Istituto Comprensivo di Levico Terme**  
**Via della Pace, 5 – 38056 LEVICO TERME (TN)**  
tel. 0461 706146, e-mail: [segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it](mailto:segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it)

**Scuola Primaria di Levico**  
**Via della Pace, 5 – 38056 LEVICO TERME**  
tel. 0461 706146, e-mail: [segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it](mailto:segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it)

**Scuola Primaria di Caldonazzo**  
**Via Asilo - 38052 CALDONAZZO**  
tel. 0461 723478, e-mail: [segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it](mailto:segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it)

**Scuola Primaria di Tenna**  
**Via Alberè, 2 – 38050 TENNA**  
tel. 0461 702072, e-mail: [segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it](mailto:segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it)

**Scuola Primaria di Calceranica al Lago**  
**Via delle Scuole, 2 - 38050 CALCERANICA AL LAGO**



tel. 0461 724895, e-mail: [segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it](mailto:segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it)

**Scuola Secondaria di primo grado**

**Via della Pace, 5 – 38056 LEVICO TERME**

tel. 0461 706146 e-mail: [segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it](mailto:segr.ic.levico@scuole.provincia.tn.it)