

MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE DI TRESCORE BALNEARIO

Via Lorenzo Lotto, 15 — 24069 Trescore Balneario (BG)
Cod. mecc. BGIC883005 — C.F. 95118330164

CARTA DEI SERVIZI

e Standard di Qualità del Servizio Scolastico
2025

Premessa

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui l'Istituto Comprensivo Statale di Trescore Balneario dichiara pubblicamente i principi, gli standard di qualità e gli impegni che assume nei confronti degli alunni, delle famiglie e del territorio. È stata introdotta nell'ordinamento dal **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995** e trova fondamento nella **Direttiva del P.C.M. 27 gennaio 1994** sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici.

Il documento si ispira agli **artt. 3, 21, 33 e 34 della Costituzione** e recepisce i principi di trasparenza, partecipazione ed efficienza affermati dalla **L. 241/1990**, dalla **L. 190/2012** (Anticorruzione) e dal **D.Lgs. 33/2013** in materia di trasparenza. La Carta viene pubblicata nella sezione *Amministrazione Trasparente* del sito istituzionale, sotto-sezione «Servizi erogati — Carta dei servizi e standard di qualità».

1. L'identità dell'Istituto

L'Istituto Comprensivo Statale di Trescore Balneario è una scuola statale del primo ciclo che raccoglie in un'unica istituzione i tre ordini di scuola — infanzia, primaria e secondaria di primo grado — al servizio di quattro comuni della Val Cavallina, in provincia di Bergamo: **Trescore Balneario, Cenate Sopra, Entratico e Zandobbio**.

L'Istituto accoglie complessivamente circa **1.000 alunni** distribuiti in **sei plessi**, secondo l'articolazione riportata di seguito. La distribuzione degli alunni può variare di anno in anno in funzione delle iscrizioni.

Comune	Ordini di scuola presenti
Trescore Balneario	Scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado
Cenate Sopra	Scuola primaria
Entratico	Scuola primaria
Zandobbio	Scuola primaria

La comunità scolastica è guidata dal **Dirigente Scolastico**, che ne ha la rappresentanza legale e ne assicura la gestione unitaria, coadiuvato dal **Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi (DSGA)** per l'organizzazione dei servizi amministrativi, tecnici e ausiliari, dai collaboratori del Dirigente e dagli organi collegiali previsti dalla normativa vigente.

2. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi assume come propri riferimenti i seguenti principi fondamentali, che orientano ogni aspetto dell'attività dell'Istituto:

2.1 Uguaglianza e imparzialità

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. L'Istituto garantisce parità di trattamento e adotta gli interventi necessari a rimuovere gli ostacoli che di fatto limitano la piena realizzazione del diritto allo studio.

2.2 Accoglienza e integrazione

L'Istituto si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e delle famiglie, l'inserimento e l'integrazione degli alunni con disabilità, con disturbi specifici dell'apprendimento e con bisogni educativi speciali, nonché degli alunni con

cittadinanza non italiana, di prima e seconda generazione, con particolare attenzione alla rimozione dei divari di apprendimento e alla valorizzazione delle differenze.

2.3 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna. In caso di eccedenza delle domande di iscrizione si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto. La regolarità della frequenza e l'assolvimento dell'obbligo di istruzione sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica, in collaborazione con le famiglie, gli enti locali e i servizi del territorio.

2.4 Partecipazione, efficienza e trasparenza

Istituzioni, personale, genitori e alunni sono protagonisti responsabili dell'attuazione della Carta, attraverso una gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi collegiali. L'attività scolastica si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e didattici. L'Istituto garantisce la semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente, assicurando il diritto di accesso agli atti secondo la normativa vigente.

2.5 Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità. L'Istituto assicura la partecipazione del personale ad attività di formazione e aggiornamento quale diritto-dovere fondamentale.

3. Area didattica

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività educative. Definisce, attraverso il **Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)**, le scelte educative e organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, gli obiettivi formativi, i percorsi didattici e i criteri di valutazione, in coerenza con le Indicazioni Nazionali.

3.1 Programmazione/Progettazione educativa e didattica

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delle Indicazioni Nazionali e individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale, per la verifica e per la valutazione dei percorsi didattici. La progettazione didattica, elaborata dai docenti della classe, della sezione o del team, delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad esso gli interventi operativi, ed è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e valutazione in itinere.

- La programmazione è predisposta collegialmente e verificata periodicamente, adeguandola ai bisogni rilevati; ne viene data comunicazione alle famiglie.
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche l'Istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.
- L'assegnazione dei compiti da svolgere a casa è coordinata dai docenti della classe, in modo equilibrato rispetto ai tempi di studio e agli spazi da dedicare al gioco e alle attività sportive.
- Nel rapporto con gli alunni i docenti curano la chiarezza e la coerenza delle richieste, valorizzano la partecipazione attiva ed evitano ogni forma di intimidazione o di punizione mortificante.

3.2 Contratto formativo e Patto di corresponsabilità

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, stabilita fra docente e allievo e con il coinvolgimento del consiglio di classe, degli organi dell'Istituto, dei genitori e degli enti esterni interessati. Sulla base del contratto formativo l'alunno deve conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del proprio curriculum, il percorso per raggiungerli e le fasi del proprio itinerario di apprendimento; il docente esplicita la propria offerta formativa, motiva il proprio intervento e rende note le strategie, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione. Gli elementi principali dell'offerta formativa sono illustrati dai docenti nel corso delle assemblee con i genitori all'inizio dell'anno scolastico.

3.3 Continuità educativa e orientamento

L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini di scuola, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Promuove iniziative di conoscenza e accoglienza nella fase di passaggio dalla scuola dell'infanzia alla primaria e, nelle classi conclusive, percorsi di continuità e di orientamento verso la scuola secondaria di primo e di secondo grado, sostenendo gli alunni e le famiglie nelle scelte del percorso di studi.

3.4 Accoglienza e inclusione

Tutti gli operatori scolastici si impegnano a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione, con particolare riguardo alla fase di ingresso nelle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Grazie al collegamento con i servizi sociali e con gli enti locali, l'Istituto attua ogni possibile strategia per l'inclusione degli alunni con disabilità, con disturbi specifici dell'apprendimento e con bisogni educativi speciali, e per l'integrazione degli alunni con cittadinanza non italiana, di prima e seconda generazione, prevedendo annualmente specifici progetti di accoglienza e integrazione.

3.5 Vigilanza e continuità del servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio, nella fase di accoglienza, durante le attività e al termine delle lezioni, secondo il Regolamento di Istituto. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile la nomina di un supplente, si ricorre agli insegnanti con ore a disposizione o disponibili a ore eccedenti; qualora ciò non sia sufficiente, gli alunni possono essere temporaneamente ripartiti in piccoli gruppi tra le altre classi, per il tempo strettamente necessario.

4. Servizi amministrativi

L'Istituto individua, fissa e pubblica gli standard dei principali servizi amministrativi, garantendone l'osservanza e il rispetto. I fattori di qualità dei servizi amministrativi sono: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; contenimento dei tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico; tutela della riservatezza dei dati personali.

L'Istituto assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, con modalità di risposta che comprendono il nome dell'istituzione scolastica, il nome e la qualifica di chi risponde e l'indicazione dell'ufficio o della persona in grado di fornire le informazioni richieste. Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento e secondo un orario comunicato con appositi avvisi. Per le iscrizioni online l'Istituto mette a disposizione un servizio di supporto (help desk) rivolto alle famiglie che non dispongano delle competenze o della strumentazione necessarie.

4.1 Standard di qualità dei servizi di segreteria

Procedimento / servizio	Standard di riferimento
Rilascio certificati e attestazioni	Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta
Iscrizioni degli alunni	Nei termini fissati annualmente dal Ministero, con supporto della segreteria alle famiglie

Procedimento / servizio	Standard di riferimento
Rilascio documenti di valutazione	Consegnati alle famiglie secondo il calendario deliberato dagli organi collegiali
Accesso agli atti (L. 241/1990)	Nei termini di legge, di norma entro 30 giorni
Risposta a istanze e reclami	Entro 15 giorni dal ricevimento

4.2 Orari e informazione all'utenza

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza e dell'efficienza nel disbrigo delle pratiche amministrative da parte degli uffici; l'orario è opportunamente pubblicizzato e potenziato nei periodi di iscrizione. L'Istituto assicura all'utenza la tempestiva informazione mediante il sito istituzionale, la sezione Amministrazione Trasparente, l'albo online e il registro elettronico. All'ingresso e presso gli uffici sono resi riconoscibili gli operatori e sono disponibili gli organigrammi e gli orari di servizio.

5. Condizioni ambientali, sicurezza e continuità del servizio

L'Istituto si impegna a garantire ambienti puliti, accoglienti e sicuri, adottando tutte le misure previste dalla normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e di gestione delle emergenze. La sicurezza degli edifici, di competenza degli enti locali proprietari, è oggetto di costante interlocuzione con i quattro comuni.

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio. In caso di interruzioni connesse a iniziative sindacali o ad altre cause, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo delle modifiche di orario, nel rispetto delle norme sui servizi pubblici essenziali.

6. Partecipazione e Patto educativo di corresponsabilità

L'Istituto promuove la partecipazione delle famiglie attraverso gli organi collegiali (Consiglio di Istituto, Consigli di classe, interclasse e intersezione, Collegio dei docenti) e attraverso momenti dedicati di incontro e di ascolto. Il **Patto educativo di corresponsabilità** definisce in modo condiviso diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica, studenti e famiglie.

L'Istituto valorizza inoltre le iniziative di cittadinanza attiva e di educazione civica rivolte agli studenti, in collaborazione con le amministrazioni comunali e le realtà associative del territorio.

7. Valutazione della qualità del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili al miglioramento del servizio, l'Istituto effettua periodicamente un monitoraggio mediante questionari, opportunamente tarati e con graduazione delle valutazioni, rivolti a genitori, alunni e personale, elaborando comparazioni pluriennali. Le rilevazioni vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio e prevedono la possibilità di formulare proposte.

Il perseguimento del miglioramento continuo si fonda sul monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- efficacia delle attività di recupero e di sostegno e loro incidenza sul contenimento della dispersione e degli abbandoni;
- regolarità del ciclo di studi e tassi di frequenza degli alunni;
- stato di efficienza degli spazi, dei laboratori, della palestra e delle attrezzature, e loro accessibilità;
- livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento professionale del personale.

Gli esiti confluiscono nel Rapporto di Autovalutazione (RAV), nel Piano di Miglioramento (PdM) e nella Rendicontazione Sociale, strumenti attraverso i quali l'Istituto rende conto pubblicamente dei risultati raggiunti.

8. Procedura di reclamo e valutazione dei disservizi

Gli utenti che rilevino un disservizio possono presentare reclamo. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o per via telematica; i reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

- I reclami vanno indirizzati al **Dirigente Scolastico**, che risponde, dopo aver esperito ogni possibile indagine, di norma entro 15 giorni.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, viene fornita indicazione dell'autorità cui rivolgersi, trasmettendo la segnalazione all'ufficio competente.
- Annualmente il Dirigente Scolastico riferisce agli organi collegiali sulla natura dei reclami pervenuti e sui provvedimenti adottati, ai fini del miglioramento del servizio.

9. Riferimenti e contatti

Recapito	Riferimento
Sede legale	Via Lorenzo Lotto, 15 — 24069 Trescore Balneario (BG)
Codice meccanografico	BGIC883005
PEC	bgic883005@pec.istruzione.it
PEO	bgic883005@istruzione.it
Sito web	Sezione «Amministrazione Trasparente» del sito istituzionale

10. Validità e revisione della Carta

La presente Carta dei Servizi è adottata dal Consiglio di Istituto e resta in vigore fino a nuova deliberazione. Viene aggiornata periodicamente per adeguarla all'evoluzione normativa e organizzativa dell'Istituto e resa pubblica nella sezione Amministrazione Trasparente/Servizi Erogati/Carta dei Servizi del sito istituzionale, ai sensi del D.Lgs. 33/2013.

Il Dirigente Scolastico

Dott.ssa Raffaella Chiodini

(documento firmato digitalmente ai sensi del CAD)