

ISTITUTO STATALE DI ISTRUZIONE SUPERIORE

## «Vittorio Fossombroni»

Via Sicilia 45 — 58100 Grosseto · C.M. GRIS01300G · C.F. 92093520531

# CARTA DEI SERVIZI e standard di qualità

Revisione integrale del testo del 2014

Art. 32, c. 1, D.Lgs. 33/2013 — D.P.C.M. 7 giugno 1995

|                                       |                                               |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Revisione                             | Rev. 1                                        |
| Data                                  | 1 settembre 2026                              |
| Sostituisce                           | Carta dei servizi pubblicata il 10 marzo 2014 |
| Parere del Collegio dei Docenti       | seduta del 1 settembre 2026                   |
| Approvazione del Consiglio d'Istituto | delibera n. 36 del 1 settembre 2026           |

## Premessa

---

L'art. 32 del D.Lgs. 33/2013 richiede alle Pubbliche Amministrazioni la pubblicazione di una Carta dei servizi in cui siano indicati i livelli minimi di qualità e gli impegni assunti verso l'utenza. Secondo l'orientamento espresso dall'ANAC, per le istituzioni scolastiche la pubblicazione del PTOF può assolvere, per contenuti e funzioni, all'obbligo di cui al medesimo articolo.

La presente Carta, nella logica dell'informazione all'utenza e a tutti gli stakeholder, ha lo scopo di raccogliere in un unico documento facilmente fruibile i principi, i criteri e le regole attraverso cui l'Istituto persegue i propri obiettivi educativi e didattici e garantisce un servizio efficace per qualità e trasparenza.

L'ISIS «Vittorio Fossombroni», forte del proprio radicamento nel territorio, pone al centro della propria missione la “formazione di uno studente e cittadino del mondo: competente, consapevole, responsabile, intraprendente e digitale, capace di costruire relazioni e di vivere lo studio e il lavoro come valori positivi”.

## Parte I — Natura del documento e quadro normativo

---

### 1.1 Natura e finalità

La Carta dei servizi è il documento con cui l'Istituto dichiara ai propri utenti — studentesse e studenti, famiglie, personale, territorio — quali servizi eroga, con quali modalità, entro quali tempi e con quali livelli di qualità. Non è un documento programmatico: è un impegno verificabile. Per questa ragione la Parte V, che contiene le tabelle degli standard, ne costituisce il nucleo.

La Carta si integra con gli altri documenti fondamentali dell'Istituto e non li sostituisce: il PTOF 2025-2028, il Regolamento d'Istituto, il Regolamento di disciplina, il Patto educativo di corresponsabilità, il Regolamento contro il bullismo e il cyberbullismo, il Regolamento sull'utilizzo dell'intelligenza artificiale, il Regolamento sull'uso della rete Wi-Fi, il divieto di utilizzo dei cellulari, regolamento viaggi d'istruzione, regolamento stage all'estero, il RAV e la Rendicontazione sociale, tutti pubblicati nella sezione «Le carte della scuola» del sito istituzionale.

### 1.2 Fonti

Il presente documento è adottato in attuazione delle seguenti disposizioni:

- Artt. 3, 33 e 34 della Costituzione;
- D.P.C.M. 7 giugno 1995 e Direttiva P.C.M. 21 luglio 1995, n. 254 (schema generale di riferimento della Carta dei servizi scolastici);
- D.P.R. 8 marzo 1999, n. 275 (autonomia scolastica);
- D.P.R. 24 giugno 1998, n. 249 e D.P.R. 21 novembre 2007, n. 235 (Statuto delle studentesse e degli studenti);
- D.P.R. 15 marzo 2010, n. 88 e Direttiva M.I.U.R. 15 luglio 2010, n. 57 (riordino e linee guida degli istituti tecnici; dipartimenti);
- Legge 13 luglio 2015, n. 107 (PTOF triennale);
- Legge 30 dicembre 2018, n. 145, commi 784 e seguenti, come modificata dal D.L. 9 settembre 2025, n. 127, convertito con modificazioni dalla Legge 30 ottobre 2025, n. 164 (Formazione scuola-lavoro, già PCTO, e nuova disciplina dell'esame di maturità);
- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, art. 32 (obblighi di pubblicazione sui servizi erogati) e artt. 5 e 5-bis (accesso civico);
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 (procedimento amministrativo e accesso documentale);

- Legge 8 ottobre 2010, n. 170 e D.M. 5669/2011 (DSA); D.Lgs. 13 aprile 2017, n. 66 e D.I. 29 dicembre 2020, n. 182 (inclusione e PEI su base ICF);
- Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018 (protezione dei dati personali);
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale);
- D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 (salute e sicurezza nei luoghi di lavoro);
- Legge 29 maggio 2017, n. 71 e Legge 17 maggio 2024, n. 70 (prevenzione e contrasto di bullismo e cyberbullismo);
- Legge 20 agosto 2019, n. 92 e relative Linee guida (educazione civica);
- Accordo sulle norme di garanzia dei servizi pubblici essenziali del comparto Istruzione e Ricerca del 2 dicembre 2020 (sciopero).

## Parte II — L'Istituto

### 2.1 Identità

L'ISIS «Vittorio Fossombroni» è un istituto statale di istruzione secondaria di secondo grado con sede principale in Grosseto, Via Sicilia 45, e una seconda sede in Via Monterosa, a breve distanza dalla prima.

Riunisce due indirizzi di studio autonomi sul piano ordinamentale — un liceo scientifico delle scienze applicate e un istituto tecnico del settore economico — in un'unica comunità educante. È inoltre attivo un corso serale del settore economico, indirizzo Amministrazione, Finanza e Marketing, rivolto all'istruzione degli adulti.

|                                                        | Dato                                                                                              |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dirigente scolastico</b>                            | Manuela Carli                                                                                     |
| <b>Direttore dei servizi generali e amministrativi</b> | Luana Giomarelli                                                                                  |
| <b>Codice meccanografico dell'Istituto</b>             | GRIS01300G                                                                                        |
| <b>Liceo Scientifico delle Scienze Applicate</b>       | GRPS013012                                                                                        |
| <b>Istituto Tecnico Economico</b>                      | GRTD01301T                                                                                        |
| <b>Codice fiscale</b>                                  | 92093520531                                                                                       |
| <b>Codice univoco di fatturazione</b>                  | J92Q                                                                                              |
| <b>Recapiti</b>                                        | Tel. 0564 484801<br>gris01300g@istruzione.it<br>gris01300g@pec.istruzione.it (domicilio digitale) |
| <b>Sito istituzionale</b>                              | isisfossombroni.edu.it                                                                            |

### 2.2 I numeri

Alla data di redazione del presente documento l'Istituto conta 1.085 studentesse e studenti distribuiti su 51 classi, con una media di 21,27 alunni per classe.

L'organico di diritto dell'a.s. 2026/2027 è costituito, oltre al Dirigente scolastico e al Direttore dei servizi generali e amministrativi, da 144 docenti, 8 assistenti amministrativi, 2 assistenti tecnici e 13 collaboratori scolastici.

## 2.3 I percorsi di studio

L'Istituto attiva i seguenti percorsi di studio:

| Indirizzo                        | Percorso                                               | Durata |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------|--------|
| Liceo Scientifico                | Scienze Applicate                                      | 5 anni |
| Liceo Scientifico                | Quadriennale con percorso internazionale               | 4 anni |
| Tecnico Economico                | Amministrazione, Finanza e Marketing                   | 5 anni |
| Tecnico Economico                | Sistemi Informativi Aziendali                          | 5 anni |
| Tecnico Economico                | Sistemi Informativi Aziendali — potenziamento sportivo | 5 anni |
| Tecnico Economico                | Sistemi Informativi Aziendali — potenziamento AI       | 5 anni |
| Tecnico Economico                | Relazioni Internazionali per il Marketing              | 5 anni |
| Tecnico Economico                | Turismo                                                | 5 anni |
| Tecnico Economico                | Turismo quadriennale — filiera formativa 4+2           | 4 anni |
| Tecnico Economico — corso serale | Amministrazione, Finanza e Marketing                   | 5 anni |

## 2.4 Spazi e dotazioni

L'Istituto dispone di una palestra interna e, in comodato d'uso, di ampi spazi esterni — tra cui campi da gioco e piscina — che consentono di potenziare l'attività sportiva in una logica di salute, corretti stili di vita e benessere.

Sul piano laboratoriale l'Istituto è dotato di un'ampia aula di robotica, di un'aula immersiva e di spazi attrezzati per fisica e chimica. Tutte le aule sono dotate di monitor interattivi touch screen. A ogni piano sono disponibili laboratori mobili: carrelli con postazioni informatiche che affiancano e integrano il laboratorio di informatica tradizionale, ampliando in modo significativo le possibilità di utilizzo nella pratica didattica quotidiana.

## Parte III — Principi fondamentali

L'Istituto assume i sei principi fondamentali indicati dal D.P.C.M. 7 giugno 1995 e li declina secondo la propria specifica realtà di scuola secondaria di secondo grado.

### 3.1 Uguaglianza

Nell'erogazione del servizio scolastico non è ammessa alcuna discriminazione fondata su sesso, identità di genere, orientamento sessuale, origine etnica, lingua, religione, convinzioni personali, opinioni politiche, condizioni personali, di salute o socio-economiche.

L'Istituto garantisce pari opportunità mediante criteri collegiali e pubblici di formazione delle classi, interventi di rimozione delle barriere architettoniche e sensoriali, misure di sostegno economico per la partecipazione

alle attività a pagamento (viaggi, certificazioni, esperienze di formazione scuola-lavoro all'estero) e attenzione alle situazioni di fragilità socio-economica.

L'Istituto aderisce alla rete regionale toscana delle «Scuole che promuovono salute» e si adopera per integrare il benessere fisico, mentale e sociale nella vita quotidiana della comunità scolastica, unendo la didattica alla cura degli ambienti e delle relazioni.

### **3.2 Imparzialità e regolarità**

Il personale opera secondo criteri di obiettività ed equità. L'Istituto garantisce la regolarità e la continuità del servizio nei limiti delle risorse disponibili e assicura tempestiva informazione alle famiglie su ogni variazione dell'orario o del funzionamento, tramite registro elettronico e sito istituzionale.

In caso di sciopero o di assemblea sindacale, l'Istituto comunica alle famiglie, nei termini previsti dall'Accordo del 2 dicembre 2020, le prestazioni indispensabili garantite e le modalità di svolgimento del servizio, precisando che non è possibile assicurare la regolarità delle lezioni. La vigilanza sugli studenti presenti è assicurata con il personale in servizio.

### **3.3 Accoglienza, integrazione e inclusione**

L'Istituto cura l'accoglienza delle classi prime con attività dedicate nelle prime settimane, incontri con le scuole secondarie di primo grado di provenienza, acquisizione della documentazione dello studente e prove d'ingresso finalizzate alla programmazione.

Per gli studenti con disabilità l'Istituto redige il Piano Educativo Individualizzato su base ICF, in sede di GLO e con il coinvolgimento della famiglia e degli operatori sociosanitari. Per gli studenti con disturbi specifici dell'apprendimento e con bisogni educativi speciali predispone il Piano Didattico Personalizzato. Per gli studenti di recente immigrazione attiva percorsi di alfabetizzazione e mediazione linguistica.

L'Istituto adotta misure di prevenzione e contrasto del bullismo e del cyberbullismo secondo il proprio Regolamento dedicato, e disciplina l'uso didattico dei sistemi di intelligenza artificiale con apposito Regolamento.

### **3.4 Diritto di scelta, obbligo di istruzione e frequenza**

Le famiglie esercitano il diritto di scelta tra le istituzioni scolastiche del sistema nazionale. In caso di eccedenza delle domande rispetto ai posti disponibili, l'Istituto applica i criteri di precedenza deliberati dal Consiglio d'Istituto e pubblicati sul sito prima dell'apertura delle iscrizioni.

L'Istituto vigila sull'assolvimento dell'obbligo di istruzione e sul diritto-dovere alla formazione fino al diciottesimo anno di età, monitorando la regolarità della frequenza tramite registro elettronico e attivando tempestivamente il contatto con le famiglie nei casi di assenze reiterate, in un'ottica di prevenzione della dispersione scolastica.

### **3.5 Partecipazione, efficienza e trasparenza**

La partecipazione delle componenti si realizza attraverso gli organi collegiali. L'Istituto assicura pubblicità delle convocazioni, degli ordini del giorno e delle deliberazioni, nei limiti della normativa sulla protezione dei dati personali.

L'Istituto pubblica sul sito istituzionale i documenti a carattere pubblico e mantiene aggiornata la sezione «Amministrazione Trasparente». Consente l'uso di edifici e attrezzature fuori dall'orario scolastico secondo i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto e nel rispetto delle convenzioni in essere con l'ente proprietario.

L'Istituto opera all'interno dell'ecosistema digitale pubblico italiano. Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, che stabilisce le regole europee per la gestione e la sicurezza delle informazioni personali; sul rispetto di tali regole vigila il Responsabile della protezione dei dati (DPO), designato dall'Istituto e i cui riferimenti sono pubblicati sul sito. L'accesso ai servizi online avviene tramite le identità digitali SPID e CIE; i pagamenti verso l'Istituto sono gestiti attraverso PagoPA, il sistema nazionale che li rende sicuri e tracciabili; le comunicazioni aventi valore legale transitano dal domicilio digitale [gris01300g@pec.istruzione.it](mailto:gris01300g@pec.istruzione.it). Le comunicazioni con l'utenza avvengono in via prioritaria per via digitale, secondo il Codice dell'amministrazione digitale.

### **3.6 Libertà di insegnamento e formazione del personale**

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento e la formazione della personalità dello studente. La formazione in servizio del personale costituisce diritto e dovere; l'Istituto la organizza sulla base del Piano di formazione, valorizzando in particolare le competenze digitali, l'inclusione, la sicurezza e l'uso consapevole dell'intelligenza artificiale.

## **Parte IV — Area didattica**

---

### **4.1 Progettazione e valutazione**

L'offerta formativa è definita nel PTOF 2025-2028, elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base dell'Atto di indirizzo del Dirigente scolastico e approvato dal Consiglio d'Istituto. Il Piano è rivisto annualmente prima dell'avvio delle nuove iscrizioni.

I dipartimenti sono articolazioni permanenti del Collegio dei Docenti, finalizzate a supportare la didattica e la progettazione formativa. Valorizzando l'autonomia della scuola e la dimensione collegiale e cooperativa dei docenti, svolgono un ruolo strategico per il processo di insegnamento-apprendimento (D.P.R. 88/2010, art. 5, c. 3, lett. c, e Direttiva 57/2010, punto 1.2.2) e per la professionalità dei docenti. Sono il luogo del confronto e della condivisione delle scelte culturali e metodologiche, nonché di produzione culturale e di progettazione: significatività e traducibilità delle discipline in percorsi formativi, condivisione degli obiettivi minimi di ciascuna disciplina per l'accesso all'anno successivo. Si articolano in dipartimenti disciplinari e dipartimenti di asse culturale.

I consigli di classe declinano la progettazione sulla singola classe. Sono organi collegiali in cui le diverse componenti scolastiche — docenti, genitori e studenti — si incontrano per pianificare e valutare costantemente l'azione educativa e didattica.

La valutazione è trasparente e tempestiva. I criteri di valutazione, le griglie e la corrispondenza tra livelli e voti sono deliberati dal Collegio dei Docenti, fatti propri dai consigli di classe e pubblicati. Le famiglie accedono in tempo reale a voti, assenze e annotazioni tramite registro elettronico.

Nella scelta dei libri di testo l'Istituto assume come criteri la validità culturale, la funzionalità didattica e il contenimento della spesa a carico delle famiglie entro i tetti ministeriali.

### **4.2 Recupero e sostegno**

L'Istituto attiva interventi di recupero in itinere, sportelli didattici e corsi di recupero. In caso di sospensione del giudizio, comunica alle famiglie le carenze rilevate, le modalità di recupero e il calendario delle prove, e organizza le verifiche entro l'inizio delle lezioni dell'anno scolastico successivo.

### **4.3 Formazione scuola-lavoro**

A decorrere dall'a.s. 2025/2026 i percorsi già denominati PCTO assumono la denominazione di «formazione scuola-lavoro» (FSL), ai sensi del D.L. 127/2025 convertito dalla Legge 164/2025, restando invariati obblighi di attivazione, contenuti, monte ore e finalità educative.

La FSL è parte integrante del curriculum. Sono previste, nell'ultimo triennio di corso, 90 ore per i licei e 150 ore per gli istituti tecnici. L'Istituto realizza una programmazione che eccede il monte ore minimo e personalizza le attività in coerenza con i profili educativi, culturali e professionali in uscita (PECUP).

L'Istituto progetta la formazione scuola-lavoro per tutte le classi del secondo biennio e del quinto anno, in convenzione con imprese, enti pubblici, ordini professionali e università, anche in contesto internazionale. A ciascuno studente è garantita, al terzo anno, la formazione preliminare sulla sicurezza dei lavoratori prevista dal D.Lgs. 81/2008. Per i periodi di stage presso le aziende l'Istituto nomina un tutor scolastico; il patto formativo prevede inoltre un tutor esterno che segua lo studente nelle attività. Le competenze acquisite sono certificate.

### **4.4 Orientamento**

L'Istituto realizza attività di orientamento in ingresso rivolte agli studenti della scuola secondaria di primo grado e alle loro famiglie, e attività di orientamento in uscita verso l'università, gli ITS Academy e il mondo del lavoro. Il modello adottato è quello dell'orientamento continuo e del ri-orientamento. L'Istituto partecipa ai tavoli della rete delle scuole grossetane.

A ciascuno studente è assegnato un docente tutor secondo il modello di orientamento previsto dalle linee guida ministeriali; per ogni studente è predisposto il documento di orientamento personalizzato. Per le classi che svolgono la formazione scuola-lavoro sono annualmente nominati 16 docenti tutor e 1 docente orientatore che accompagnano gli studenti. Le attività sono espone in Scuola in Chiaro e concorrono alla costruzione del Curriculum dello studente, che ciascuno studente completa nell'ultimo anno di corso prima dell'esame di maturità.

### **4.5 Esame di maturità**

A decorrere dall'a.s. 2025/2026 l'esame di Stato conclusivo del secondo ciclo è denominato «esame di maturità», ai sensi del D.L. 127/2025 convertito dalla Legge 164/2025.

L'Istituto garantisce agli studenti dell'ultimo anno l'informazione completa sulle modalità dell'esame, sui requisiti di ammissione — tra cui lo svolgimento della formazione scuola-lavoro — e sul Curriculum dello studente, nonché attività di preparazione alle prove.

Il voto finale è espresso in centesimi ed è dato dalla somma del credito scolastico, fino a un massimo di 40 punti, e del punteggio delle prove d'esame, fino a un massimo di 60 punti, ripartiti in 20 punti per ciascuna delle due prove scritte e 20 punti per il colloquio. La commissione può integrare motivatamente il punteggio fino a un massimo di 3 punti per i candidati che abbiano conseguito almeno 90 punti. Poiché il credito scolastico si costruisce nell'ultimo triennio, l'Istituto assicura già dal terzo anno — dal secondo per i percorsi quadriennali — l'informazione completa sui criteri di attribuzione del credito.

### **4.6 Educazione civica**

L'insegnamento trasversale dell'educazione civica, previsto dalla Legge 92/2019, è parte integrante del curriculum di tutte le classi. Il Collegio dei Docenti individua il coordinatore per ciascuna classe e i criteri di valutazione; il percorso è orientato in particolare alla Costituzione, allo sviluppo sostenibile e alla cittadinanza digitale.

## Parte V — Servizi amministrativi e standard di qualità

Questa parte costituisce il nucleo della Carta ai fini dell'art. 32 del D.Lgs. 33/2013. I termini indicati decorrono dal giorno lavorativo successivo alla protocollazione dell'istanza e si intendono in giorni lavorativi, salvo diversa indicazione. Non sono computati i periodi di sospensione delle attività amministrative deliberati dagli organi competenti.

### 5.1 Ufficio di segreteria — orari e accesso

| Ufficio                                         | Apertura al pubblico             |
|-------------------------------------------------|----------------------------------|
| Segreteria didattica                            | Tutti i giorni, ore 9.30 — 12.30 |
| Segreteria amministrativa e del personale       | Tutti i giorni, ore 9.30 — 12.30 |
| Direttore dei servizi generali e amministrativi | Tutti i giorni, ore 9.30 — 12.30 |
| Ufficio di Presidenza                           | Su appuntamento                  |

Le istanze possono essere presentate anche per via digitale agli indirizzi indicati al punto 2.1. L'appuntamento con l'Ufficio di Presidenza si richiede tramite i medesimi canali.

### 5.2 Standard di qualità — servizi amministrativi

| Servizio                                | Standard garantito                                                    | Termine |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------|
| Certificato di iscrizione e frequenza   | Rilascio a vista o tramite canale digitale                            | 3 gg    |
| Certificato con votazioni o giudizi     | Rilascio previa verifica dei fascicoli                                | 5 gg    |
| Certificati per ex studenti             | Rilascio previa ricerca d'archivio                                    | 10 gg   |
| Attestato sostitutivo del diploma       | Dal terzo giorno successivo alla pubblicazione degli esiti            | 3 gg    |
| Nulla osta al trasferimento             | Rilascio previa verifica della posizione dello studente               | 5 gg    |
| Certificato di servizio del personale   | Rilascio su istanza dell'interessato                                  | 5 gg    |
| Credenziali del registro elettronico    | Attivazione e comunicazione all'utente                                | 3 gg    |
| Riscontro a istanze e PEC protocollate  | Risposta nel merito o comunicazione del responsabile del procedimento | 10 gg   |
| Accesso documentale (L. 241/1990)       | Riscontro motivato                                                    | 30 gg   |
| Accesso civico semplice e generalizzato | Riscontro motivato ai sensi degli artt. 5 e 5-bis D.Lgs. 33/2013      | 30 gg   |
| Reclami                                 | Risposta scritta del Dirigente scolastico                             | 30 gg   |
| Pubblicazione di circolari e avvisi     | Contestuale all'adozione dell'atto                                    | 1 g     |

### 5.3 Standard di qualità — area didattica e comunicazione

| Ambito                        | Standard garantito                                           | Termine     |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------|
| Registrazione delle assenze   | Annotazione sul registro elettronico, visibile alla famiglia | In giornata |
| Valutazione delle prove orali | Comunicazione allo studente e annotazione sul registro       | 2 gg        |

| Ambito                                                  | Standard garantito                                                | Termine                                           |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Correzione delle prove scritte                          | Restituzione corretta e commentata alla classe                    | 15 gg                                             |
| Comunicazione di carenze gravi                          | Informazione alla famiglia tramite registro o colloquio           | Tempestiva                                        |
| Ricevimento settimanale dei docenti                     | Prenotazione tramite registro elettronico                         | Da calendario                                     |
| Ricevimenti generali                                    | Almeno due incontri pomeridiani nel corso dell'anno               | Da calendario                                     |
| Esiti degli scrutini                                    | Pubblicazione nell'area riservata alle famiglie                   | 3 gg dallo scrutinio dell'ultima classe           |
| Comunicazione della sospensione del giudizio            | Notifica alla famiglia delle carenze e delle modalità di recupero | 3 gg dallo scrutinio dell'ultima classe           |
| Adozione del PEI                                        | Approvazione in sede di GLO                                       | Entro novembre                                    |
| Adozione del PDP                                        | Approvazione del consiglio di classe e sottoscrizione             | Entro novembre o entro 60 gg dalla certificazione |
| Aggiornamento annuale del PTOF                          | Delibera degli organi collegiali e pubblicazione                  | Entro i termini delle iscrizioni                  |
| Aggiornamento del sito e di Amministrazione Trasparente | Pubblicazione tempestiva ai sensi del D.Lgs. 33/2013              | Tempestiva                                        |

## Parte VI — Condizioni ambientali e sicurezza

L'Istituto assicura ambienti puliti, accoglienti e sicuri. Il personale collaboratore scolastico provvede all'igiene quotidiana dei locali e dei servizi igienici.

L'Istituto adotta il Documento di valutazione dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81/2008, designa il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione e gli addetti alle emergenze e al primo soccorso, e mantiene aggiornato il Piano di emergenza ed evacuazione, affisso in ogni aula e lungo i percorsi di esodo. Sono svolte almeno due prove di evacuazione per anno scolastico, con formazione preliminare degli studenti.

L'Istituto è dotato di servizi igienici accessibili e di percorsi privi di barriere architettoniche. Gli interventi di manutenzione straordinaria e di adeguamento strutturale competono all'ente proprietario dell'immobile, la Provincia di Grosseto, verso il quale l'Istituto esercita una funzione di segnalazione e sollecito documentata.

## Parte VII — Tutela dell'utente e valutazione del servizio

### 7.1 Reclami

I reclami sono accolti come strumento di miglioramento del servizio. Possono essere presentati in forma scritta, anche tramite posta elettronica o modulo online, e devono contenere generalità, recapito e una descrizione circostanziata dei fatti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Dirigente scolastico, esperiti gli accertamenti necessari, risponde per iscritto entro trenta giorni. Qualora il reclamo esuli dalla propria competenza, indica al reclamante il destinatario corretto.

Avverso i provvedimenti disciplinari è ammesso ricorso all'Organo di garanzia interno, secondo le modalità e i termini stabiliti dal Regolamento di disciplina.

## **7.2 Accesso agli atti e accesso civico**

Chiunque può esercitare l'accesso documentale ai sensi della Legge 241/1990, l'accesso civico semplice per i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria e l'accesso civico generalizzato ai sensi dell'art. 5, comma 2, del D.Lgs. 33/2013. Le istanze sono indirizzate all'Istituto secondo la modulistica pubblicata e ricevono riscontro motivato entro trenta giorni.

## **7.3 Valutazione del servizio**

L'Istituto rileva al termine di ogni triennio il grado di soddisfazione dell'utenza mediante questionari rivolti a studenti, famiglie e personale, i cui esiti confluiscono nel processo di autovalutazione (RAV), nel Piano di miglioramento e nella Rendicontazione sociale.

L'Istituto monitora inoltre il rispetto degli standard dichiarati nella Parte V. Gli esiti del monitoraggio sono presentati annualmente al Consiglio d'Istituto e costituiscono la base per la revisione della presente Carta.

## **Parte VIII — Validità, aggiornamento e pubblicazione**

---

La presente Carta dei servizi è adottata dal Consiglio d'Istituto, sentito il Collegio dei Docenti per gli aspetti di competenza pedagogico-didattica.

La Carta è sottoposta a revisione annuale, entro l'avvio di ciascun anno scolastico, sulla base degli esiti del monitoraggio degli standard e delle proposte formulate dalle componenti della comunità scolastica.

La Carta è pubblicata nella sezione «Amministrazione Trasparente — Servizi erogati — Carta dei servizi e standard di qualità» del sito istituzionale, in formato aperto e accessibile, ed è richiamata nella sezione «Le carte della scuola». Ne è data notizia alle famiglie all'atto dell'iscrizione.

---

Il Dirigente scolastico

**Manuela Carli**