



## CARTA DEI SERVIZI<sup>1</sup>

### INDICE

Articolo 1 - Introduzione e riferimenti generali	2
Articolo 2 - I principi a cui si ispirano i servizi scolastici	2
Articolo 3 - I Principi garantiti dalla Carta dei Servizi	2
Articolo 4 - I servizi amministrativi	3
FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI	3
ORARIO DI SPORTELLO DI SEGRETERIA	3
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	3
Articolo 5 - Documenti principali	3
Articolo 6 - Documenti inerenti il progetto educativo e l'organizzazione	4
Articolo 7 - Reclami	5
Articolo 8 - Contatti	6

---

<sup>1</sup> La Carta dei Servizi è approvata con delibera del Consiglio di Istituto n°92 del 09 aprile 2026.



### **Articolo 1 - Introduzione e riferimenti generali**

1. La scuola promuove la salute in armonia a quanto disposto dall'art.32 della Costituzione ("La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, ...") e i servizi scolastici si ispirano ad un approccio globale alla salute quale successo scolastico e benessere nelle relazioni che coinvolge l'intera comunità scolastica.

### **Articolo 2 - I principi a cui si ispirano i servizi scolastici**

1. I servizi scolastici si ispirano ai seguenti principi :
  - a) *Equità (un accesso equo per tutti all'istruzione e alla salute)*
    - Supportare le situazioni di difficoltà e di disagio al fine di prevenire il fenomeno della dispersione scolastica.
    - Garantire l'acquisizione dei livelli essenziali delle competenze.
    - Garantire opportunità di eccellenza per tutti.
  - b) *Sostenibilità (salute, istruzione e sviluppo sono correlati tra loro con attività e programmi implementati in modo sistematico nel lungo periodo)*
    - Le buone pratiche di accoglienza, inclusione, misurazione degli apprendimenti fanno parte di un piano di miglioramento continuo.
  - c) *Inclusione (la diversità viene valorizzata)*
    - La scuola è una comunità di apprendimento dove tutti si sentono accolti e rispettati.
    - L'integrazione e l'alfabetizzazione degli alunni stranieri avviene tramite il supporto di mediatori culturali e facilitatori. Sono calendarizzati annualmente gli incontri di monitoraggio e verifica dell'inclusione degli alunni con bisogni educativi speciali.
  - d) *Empowerment (tutti i membri della comunità scolastica sono coinvolti attivamente, il clima relazionale deve far sì che tutti diano il proprio contributo per il fine comune del successo scolastico e del benessere relazionale)*
    - La partecipazione crea un senso di appartenenza tra gli studenti, il personale scolastico e i genitori.
  - e) *Democrazia (la scuola si fonda sui valori della democrazia ed è soggetto attivo nello sviluppo della comunità)*

### **Articolo 3 - I Principi garantiti dalla Carta dei Servizi**

1. La carta dei servizi scolastici garantisce altresì:

#### Imparzialità e regolarità

*I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di imparzialità e buon andamento come previsto dal codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni. Sono garantite la regolarità e continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei valori sopra riportati e delle disposizioni normative in materia.*

#### Accoglienza, inclusione, orientamento, obbligo scolastico, frequenza ...

*La scuola ha formalizzato procedure inerenti le buone pratiche di comunicazione e coinvolgimento delle famiglie e del territorio.*

*Le buone pratiche riguardano l'accoglienza dei genitori al momento delle iscrizioni, l'accoglienza degli alunni con bisogni educativi speciali, "scuola aperta" in tutte le scuole dell'Istituto Comprensivo, orientamento in uscita e tutti gli aspetti della vita nella scuola e nel rapporto con la comunità.*

#### Qualità didattica

*Sono favoriti i migliori processi di insegnamento e apprendimento e i migliori risultati, con alunni in salute che imparano meglio e personale in salute che lavora meglio.*

#### Libertà di insegnamento

*Consiste nell'utilizzo di metodologie e strategie didattiche finalizzate al raggiungimento di traguardi condivisi nella ricerca di una pluralità di visioni per guardare il mondo dalla parte dello studente.*



#### Articolo 4 - I servizi amministrativi

1. I servizi amministrativi sono funzionali allo svolgimento della funzione educativa/istruttiva dell'istituzione scolastica e alla cura dei settori di propria pertinenza di natura giuridica, assicurativa e previdenziale del personale.
2. Nell'ambito delle proprie funzioni, la scuola non può rilasciare nessuna certificazione, attestazione o dichiarazione che non rientri nei compiti e nelle funzioni istituzionali.
3. La scuola non rilascia certificati di iscrizione o di frequenza e tutti i certificati riproducibili in regime di autocertificazione. Va precisato che sussiste l'obbligo da parte degli enti pubblici, dei gestori di pubblici servizi e dei privati che richiedono agli utenti tali certificati di accettare l'autodichiarazione. Se un ente pubblico o gestore di pubblico servizio non accetta un'autodichiarazione valida, commette una violazione dei doveri d'ufficio e un illecito amministrativo/penale (rifiuto di atti d'ufficio). Il cittadino può richiedere le ragioni per iscritto, attivando la procedura sanzionatoria se non riceve risposta entro 30 giorni.

#### FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Sono assicurati i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi.

- Assistenza nelle iscrizioni on line nei giorni/orari dedicati, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace attraverso il sito e avvisi cartacei.
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico entro tre/cinque giorni lavorativi.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi dei diplomi sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati tramite registro elettronico o dai docenti incaricati entro sei giorni dal termine dello scrutinio.
- Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di funzionamento di 40 ore settimanali.
- La scuola assicura la tempestività del contatto telefonico, con modalità di risposta che prevedano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

#### ORARIO DI SPORTELLO DI SEGRETERIA

Dal 1° settembre al 31 agosto gli uffici ricevono il pubblico:

- tutti i giorni, dal lunedì al sabato, dalle 11.30 alle 13.30;
- il mercoledì pomeriggio, dalle 14.30 alle 16.30.

#### INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Informazioni all'utenza vengono pubblicate sul sito: [liceorecanati.edu.it](http://liceorecanati.edu.it)

#### Articolo 5 - Documenti principali

1. La scuola garantisce la pubblicazione dei seguenti documenti:

DOCUMENTO	DESCRIZIONE
Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.)	<p>È elaborato dal collegio docenti sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal Dirigente Scolastico e approvato dal Consiglio di Istituto. Prevede gli obiettivi di miglioramento a breve e a lungo termine.</p> <p>Il PTOF si articola nelle sezioni:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. organizzazione generale dell'Istituto</li><li>3. contesto socio-culturale</li><li>4. pianificazione curricolare</li><li>5. progettazione organizzativa governance</li><li>6. servizi di segreteria</li><li>7. personale della scuola</li><li>8. fabbisogno di infrastrutture e materiali</li></ol>



	9. obiettivi di miglioramento 10. formazione del personale
Programma finanziario annuale (PA)	Proposto dalla Giunta esecutiva e deliberato dal Consiglio di Istituto, è strettamente collegato al Piano dell'Offerta Formativa (nella sua declinazione annuale) e viene verificato annualmente entro il 30 giugno.
Regolamento interno o d'Istituto	Predisposto dal Consiglio di Istituto, contiene il regolamento di disciplina e norme di vita scolastica.
Patto educativo di corresponsabilità	Stabilisce un accordo tra scuola/famiglie e alunni e indica diritti e doveri di ciascuno. In particolare l' <i>allievo</i> deve conoscere: 1. gli obiettivi educativi e didattici del suo percorso di studio; 2. le tappe per raggiungerli; il <i>docente</i> deve: 3. motivare il proprio intervento didattico; 4. esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione; il <i>genitore</i> deve: 5. conoscere l'offerta formativa; 6. esprimere pareri e proposte; 7. collaborare nelle attività della scuola; 8. monitorare con i docenti l'andamento educativo e didattico del proprio figlio.

## Articolo 6 - Documenti inerenti il progetto educativo e l'organizzazione

1. Tutti i documenti inerenti il progetto educativo e l'organizzazione, di seguito elencati, sono pubblicati nelle relative sezioni:

DOCUMENTO	SEZIONE DI PUBBLICAZIONE
Carta dei servizi didattici e amministrativi	1. Home page > Scuola > Le carte della Scuola > Regolamenti 2. Home page > Albo on-line > Regolamenti 3. Home Page > Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Carta dei Servizi e Standard di Qualità
Piano Triennale dell'Offerta Formativa	1. Home page > Scuola > Le carte della Scuola > Documenti Programmatici 2. Home page > Albo on-line > Regolamenti 3. Home Page > Amministrazione Trasparente > Disposizioni Generali > Atti Generali
Bilancio Sociale	1. Home page > Scuola > Le carte della Scuola > Documenti Programmatici 2. Home Page > Amministrazione Trasparente > Bilanci > Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi di Bilancio
Organigramma degli incarichi e delle mansioni allegato annualmente al P.T.O.F.	1. Home page > Scuola > Le carte della Scuola > Documenti Programmatici 2. Home page > Albo on-line > Regolamenti 3. Home page > Amministrazione Trasparente > Personale > Incarichi Conferiti e Autorizzati ai Dipendenti
Direttiva di massima al Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi	1. Home page > Scuola > Le carte della Scuola > Documenti Programmatici 2. Home page > Amministrazione Trasparente > Disposizioni Generali > Atti Generali
Piano delle Attività del Personale Docente	1. Home page > Albo on-line > Regolamenti 2. Home page > Amministrazione Trasparente > Disposizioni Generali > Atti Generali



Piano delle Attività del Personale Amministrativo, Tecnico e Ausiliario	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Home page &gt; Albo on-line &gt; Regolamenti</li><li>2. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Disposizioni Generali &gt; Atti Generali</li></ol>
Regolamento Interno o d'Istituto <i>(che acclude anche il Regolamento di disciplina alunni, il Patto educativo di corresponsabilità, i protocolli di accoglienza degli alunni stranieri e adottati, i regolamenti di pubblicazione on-line, acquisti, concessione dei locali, uscite, visite e viaggi d'istruzione)</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Home page &gt; Scuola &gt; Le carte della Scuola &gt; Regolamenti</li><li>2. Home page &gt; Albo on-line &gt; Regolamenti</li><li>3. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Disposizioni Generali &gt; Atti Generali</li></ol>
Regolamento di disciplina del personale	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Home page &gt; Scuola &gt; Le carte della Scuola &gt; Codice Disciplinare</li><li>2. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Disposizioni Generali &gt; Atti Generali</li></ol>
Contratto integrativo di Istituto	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Home page &gt; Albo on-line &gt; Albo sindacale</li><li>2. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Personale &gt; Contrattazione Integrativa</li></ol>
Programma Annuale (bilancio preventivo)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Bilanci &gt; Bilancio Preventivo e Conto Consuntivo</li></ol>
Conto Consuntivo	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Bilanci &gt; Bilancio Preventivo e Conto Consuntivo</li></ol>
Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Home page &gt; Albo on-line &gt; Regolamenti</li><li>2. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Disposizioni Generali &gt; Atti Generali</li></ol>
Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità <i>(con inclusa la modulistica per l'accesso civico)</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Disposizioni Generali &gt; Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità</li><li>2. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Altri Contenuti &gt; Altri Contenuti - Accesso Civico</li></ol>
Manuale di gestione documentale (protocollo digitale)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Home page &gt; Albo on-line &gt; Regolamenti</li><li>2. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Atti Generali</li></ol>
Documenti relativi agli obblighi di trasparenza del Dirigente Scolastico	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Personale &gt; Titolari di incarichi dirigenziali (dirigenti non generali)</li></ol>
A. Atto di nomina o di proclamazione, con l'indicazione della durata dell'incarico o del mandato elettivo	
B. Curriculum Vitae;	
C. Compensi di qualsiasi natura connessi all'assunzione della carica; gli importi di viaggi di servizio e missioni pagati con fondi pubblici;	
D. Dati relativi all'assunzione di altre cariche, presso enti pubblici o privati, ed i relativi compensi a qualsiasi titolo corrisposti;	
E. Altri eventuali incarichi con oneri a carico della finanza pubblica e l'indicazione dei compensi spettanti.	

### Articolo 7 - Reclami

1. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
2. Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.
3. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.



4. La scuola attiva piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati. Qualora emergano punti di criticità, questi verranno rilevati attraverso questionari indirizzati ai docenti circa gli esiti ottenuti dalle attività formative o agli utenti per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita del servizio erogato. L'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.

#### **Articolo 8 - Contatti**

1. All'ingresso di ogni plesso e presso la segreteria gli operatori sono in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
2. Gli operatori scolastici portano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
3. Per comunicazioni e per fissare appuntamenti è necessario telefonare ai seguenti numeri 071-981049 (segreteria e plesso scolastico Palazzo Venieri) 071-7574204 (plesso di via Aldo Moro n°23) oppure comunicare via mail istituzionale a mcpc09000r@istruzione.it o mcpc09000r@pec.istruzione.it
4. Il Dirigente Scolastico assicura un contatto solo nei casi di urgenza tramite telefonata o comunicazione all'indirizzo mail istituzionale.
5. Attraverso appuntamento con prenotazione on-line dal sito scolastico è possibile avere un colloquio con uno dei membri di dirigenza (dirigente o uno dei due vicepresidi collaboratori).
6. I colloqui con i singoli docenti da parte delle famiglie sono prenotabili esclusivamente tramite registro elettronico nei giorni e negli orari stabiliti per il ricevimento