



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLTERRA  
Via Fonda, 3 - 56048 Volterra tel. 0588-86165  
C.M. PIIC84200N C.F. 90032000508  
COD. UNIVOCO FATTURAZIONE: UFXC4G  
[piic84200n@pec.istruzione.it](mailto:piic84200n@pec.istruzione.it) - [piic84200n@istruzione.it](mailto:piic84200n@istruzione.it)  
<http://www.icsvolterra.edu.it>



Prot. n. vedasi segnatura

Volterra vedasi segnatura

### CARTA SERVIZI ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE VOLTERRA versione 1.0 (Maggio 2025)

La seguente carta dei servizi ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Essa si compone di:

- Principi fondamentali
- Parte I: Area didattica
- Parte II: Servizi Amministrativi
- Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola
- Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio
- Parte V: Attuazione

Al fine di potenziare gli impegni educativi e organizzativi, oltre il dialogo con l'utenza, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in:

#### PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e Regolarità
3. Accoglienza, Integrazione e Orientamento
4. Obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
6. Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale

#### 1. UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico si dovranno rendere concretamente operanti i principi di uguaglianza sanciti dalla Costituzione. In tale prospettiva non solo è condannata ogni discriminazione compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, ma si cercherà di operare a rimuovere ogni ostacolo che per i motivi sopra elencati possa limitare di fatto la piena uguaglianza nella fruizione del diritto all'istruzione.

Tutta la comunità dell'Istituto comprensivo di Volterra, articolata nelle sue componenti e secondo le sue competenze e la specificità delle funzioni di ciascuno, si propone l'obiettivo di realizzare le condizioni per il conseguimento del pieno successo formativo da parte degli studenti, impegnandosi



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLTERRA  
Via Fonda, 3 - 56048 Volterra tel. 0588-86165  
C.M. PIIC84200N C.F. 90032000508  
COD. UNIVOCO FATTURAZIONE: UFXC4G  
[piic84200n@pec.istruzione.it](mailto:piic84200n@pec.istruzione.it) - [piic84200n@istruzione.it](mailto:piic84200n@istruzione.it)  
<http://www.icsvolterra.edu.it>



a rimuovere le cause dell'insuccesso scolastico con interventi di accoglienza, sostegno, recupero nella convinzione che l'istituzione scolastica sia un luogo destinato non soltanto all'acquisizione di conoscenze, ma anche a realizzare le condizioni per un armonico sviluppo della personalità nei suoi aspetti individuali e relazionali, nella consapevolezza che "lo star bene a scuola" faciliti il conseguimento degli obiettivi educativi e culturali prefissati.

La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- a) Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- b) Attività didattiche e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni.
- c) Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni con disabilità fisiche.
- d) Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

## 2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 Il servizio scolastico viene erogato secondo i criteri di obiettività ed equità, avulsi da ogni forma di dogmatismo, faziosità, autoritarismo ed intolleranza e intesi al conseguimento degli obiettivi di crescita umana e culturale, di formazione educativa previsti dai progetti educativi e didattici dell'Istituto

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio, nonché la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio, nel rispetto delle norme di legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia dei diritti dei lavoratori.



La vigilanza è garantita in base alle risorse disponibili.

E' assicurata la continuità delle prestazioni indispensabili nell'ambito dei servizi pubblici essenziali, in attuazione alle vigenti disposizioni di legge e nel rispetto di quanto contenuto nel C.C.N. Scuola.

## 3. ACCOGLIENZA, INTEGRAZIONE E ORIENTAMENTO

L'accoglienza assume grande rilevanza soprattutto nei primi anni dei tre gradi di scuola. Nel pieno rispetto delle regole che la governano, la scuola deve caratterizzarsi per il clima educativo di apprendimento che vi si respira; pertanto è opportuno favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- iniziative e/o progetti per far conoscere l'ambiente scolastico e il suo funzionamento;
- incontri con insegnanti delle classi da cui provengono i nuovi iscritti;

	<p style="text-align: center;"> <b>ISTITUTO COMPRENSIVO VOLTERRA</b>  Via Fonda, 3 - 56048 Volterra tel. 0588-86165  C.M. PIIC84200N C.F. 90032000508  <b>COD. UNIVOCO FATTURAZIONE: UFXC4G</b>  <a href="mailto:piic84200n@pec.istruzione.it">piic84200n@pec.istruzione.it</a> - <a href="mailto:piic84200n@istruzione.it">piic84200n@istruzione.it</a>  <a href="http://www.icsvolterra.edu.it">http://www.icsvolterra.edu.it</a> </p>	
---	--	---

- analisi della documentazione fornita;
- formazione equilibrata delle classi prime;
- prove di ingresso per impostare una corretta programmazione educativa e didattica;
- incontri periodici e costanti con i familiari per condividere il percorso formativo dell'alunno;
- progetti atti a facilitare il passaggio tra i vari gradi di scuola.

Particolare attenzione viene posta all'accoglienza e all'integrazione dei soggetti con disabilità. Per attivare interventi individualizzati inseriti nella programmazione educativa e didattica, si incontrano i docenti, gli operatori ASL, i genitori e gli eventuali operatori di assistenza. Le attività educative e didattiche, adeguati alle esigenze e alle potenzialità dell'alunno, sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi personalizzati per ciascun alunno.

Per gli alunni non di lingua italiana, la scuola predispone attività specifiche.

Riguardo all'orientamento, la scuola si propone in tutto l'arco temporale del I ciclo di istruzione di sviluppare e potenziare nei singoli alunni la conoscenza di sé e delle proprie potenzialità.

#### **4. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo della regolarità di frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

Il controllo della frequenza avviene secondo precise disposizioni interne, sia per i ritardi sia per la giustificazione delle assenze (cfr. Regolamento di istituto), sia per le entrate e le uscite fuori orario che devono essere adeguatamente documentate dalla famiglia. I docenti annotano le assenze/ritardi degli alunni sul registro elettronico di classe, cui i genitori possono accedere attraverso le proprie credenziali. In caso di assenze continuative o irregolari, comunque, le famiglie sono contattate dal docente coordinatore e/o dal Dirigente.

Il controllo della regolarità della frequenza non si limiterà ad una meccanica registrazione delle assenze e dei ritardi ed all'esame fiscale delle motivazioni addotte, ma si esplicherà attraverso interventi preventivi mirati a limitare il fenomeno della dispersione scolastica. In tale azione di prevenzione l'Istituto Comprensivo di Volterra si avvale di progetti mirati al conseguimento del successo formativo e attività di riorientamento, anche in collaborazione con associazioni presenti sul territorio e stimolando la cooperazione e la presenza dei tutori nel quadro di una gestione partecipata del servizio educativo.

#### **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

**5.1 Partecipazione:** nel perseguire i fini educativi e culturali indicati nel Ptof e recepiti nella presente Carta, la Scuola promuove la gestione della comunità educante attraverso una fattiva



ISTITUTO COMPRESIVO VOLTERRA  
 Via Fonda, 3 - 56048 Volterra tel. 0588-86165  
 C.M. PIIC84200N C.F. 90032000508  
 COD. UNIVOCO FATTURAZIONE: UFXC4G  
[piic84200n@pec.istruzione.it](mailto:piic84200n@pec.istruzione.it) - [piic84200n@istruzione.it](mailto:piic84200n@istruzione.it)  
<http://www.icsvolterra.edu.it>





partecipazione e collaborazione, secondo gli apporti e le specifiche competenze di ciascuno, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti, e ne sottolinea l'importanza, nella convinzione che protagonisti e responsabili della Carta siano tutti coloro che fanno parte della comunità educante.

Attraverso l'azione responsabile e collaborativa delle varie componenti dell'Istituto si favorisce anche l'attuazione di iniziative para ed extrascolastiche di preminente valore formativo, educativo e ricreativo, finalizzate a specifici e precisi progetti, mirati ad ampliare il bagaglio delle esperienze culturali. Tali attività che saranno programmate preferibilmente a inizio anno scolastico e comunque sempre in modo da integrare ed arricchire la normale attività di progettazione didattica, si propongono anche la realizzazione di momenti di apertura verso l'esterno, nell'ottica di una sempre più marcata e proficua interazione con il territorio.

**5.2 Attività para ed extrascolastiche:** l'Istituto Comprensivo di Volterra si impegna a ricercare, favorire e promuovere, nei limiti del possibile, il coinvolgimento degli enti locali, delle istituzioni culturali e delle associazioni di maggiore rilevanza presenti sul territorio, per dare attuazione alle iniziative con finalità culturali, formative e ricreative di cui al paragrafo precedente, favorendo altresì la partecipazione dei propri allievi, dei genitori, docenti e personale ATA a iniziative esterne all'istituto che vengano giudicate idonee tanto ad una promozione culturale e umana della collettività scolastica quanto alla realizzazione della scuola come centro di promozione sociale e civile.

**5.3 Uso dei locali e delle attrezzature in orario extrascolastico:** l'uso dei locali e delle attrezzature in orario extrascolastico si ispira alle linee di indirizzo decise dal Consiglio di Istituto ed ai principi generali sanciti dal Ptof e dal Regolamento di Istituto ed è rivolto alle attività di cui al punto 5.2, oltre che ad attività ordinarie di integrazione, potenziamento, recupero delle discipline curricolari. L'apertura in orario extrascolastico deve tener conto della peculiarità dell'Istituzione scolastica per cui, se essa assolve alla funzione di garantire spazi di confronto e di arricchimento culturale, secondo i principi della libera circolazione delle idee e dell'uguaglianza, equità ed imparzialità può essere concessa soltanto se si verificano necessarie condizioni rivolte alla tutela delle attrezzature e se siano assolti precisi impegni di responsabilità ad opera dei fruitori del servizio, Pertanto la richiesta di apertura in orario extrascolastico può essere concessa su motivata richiesta di qualsiasi componente della comunità scolastica.

In particolare sarà concesso l'uso dei locali della scuola preferibilmente per lo svolgimento di progetti coerenti con le finalità culturali dell'istituto e con gli obiettivi educativi proposti nel Ptof. La partecipazione di esterni alla scuola deve essere autorizzata ed è richiesta in ogni caso la presenza di personale interno responsabile a tutti gli effetti. Disposizioni precise sono contemplate nel Regolamento di Istituto.

	<p>ISTITUTO COMPRENSIVO VOLTERRA  Via Fonda, 3 - 56048 Volterra tel. 0588-86165  C.M. PIIC84200N C.F. 90032000508  COD. UNIVOCO FATTURAZIONE: UFXC4G  <a href="mailto:piic84200n@pec.istruzione.it">piic84200n@pec.istruzione.it</a> - <a href="mailto:piic84200n@istruzione.it">piic84200n@istruzione.it</a>  <a href="http://www.icsvolterra.edu.it">http://www.icsvolterra.edu.it</a></p>	
---	--	---

**5.4. Semplificazione delle procedure ed informazione:** la scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. Copia del POF, del Patto educativo di Corresponsabilità, del Regolamento di Istituto e di Disciplina nonché di tutti i documenti che hanno carattere pubblico possono visionati direttamente sul sito web d'Istituto.

L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutto il personale, si conforma a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, anche nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

## **6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

**6.1 Libertà di insegnamento:** la libertà di insegnamento è il cardine dell'azione culturale, educativa e didattica. Gli organi collegiali di autogoverno non possono in alcun modo interferire con tale libertà fondamentale, ma deliberano /concordano vincoli di carattere formale, relativi alla progettazione e all'organizzazione del lavoro secondo scadenze, modalità ed interventi coerenti ed omogenei nelle varie classi di corso e nelle varie discipline, secondo un'attività di progettazione e coordinamento, svolta all'interno dei Consigli di classi e dei dipartimenti disciplinari, che garantisca a tutti gli alunni/studenti la fruizione di un servizio uniforme nei suoi aspetti fondamentali.

La libertà di insegnamento deve comunque attuarsi nel pieno rispetto delle esigenze formative dell'alunno/studente, secondo i principi generali sanciti da questa carta dei servizi e dal Regolamento di Istituto.

Pertanto essa

- a) si esercita attraverso il rispetto dell'individuo e del suo diritto a una formazione culturale a un'informazione incentrata sull'obiettività e sul libero confronto delle opinioni
- b) si realizza all'interno di progetti educativi e didattici elaborati dai singoli docenti, nel quadro più ampio della progettazione di istituto e nella programmazione impostata, nelle sue linee generali, dal Collegio docenti, elaborata dai dipartimenti disciplinari e precisata dai Consigli di intersezione/interclasse/classe
- c) si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative

Nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, la scuola si organizza in modo funzionale rispetto agli obiettivi educativi che intende raggiungere: predispone un'adeguata progettazione e organizzazione didattica affinché le finalità delle Indicazioni nazionali per il



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLTERRA  
Via Fonda, 3 - 56048 Volterra tel. 0588-86165  
C.M. PIIC84200N C.F. 90032000508  
COD. UNIVOCO FATTURAZIONE: UFXC4G  
[piic84200n@pec.istruzione.it](mailto:piic84200n@pec.istruzione.it) - [piic84200n@istruzione.it](mailto:piic84200n@istruzione.it)  
<http://www.icsvolterra.edu.it>



curricolo possano essere attuate muovendo dalle effettive capacità ed esigenze di apprendimento degli alunni.



L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'amministrazione che, compatibilmente con la disponibilità finanziaria, assicura interventi organici e regolari.

**6.2 Aggiornamento del personale e formazione in servizio:** a norma dell'art. 1, comma 124 della L. 107/2015, la formazione in servizio è permanente, strutturale e obbligatoria. Da ciò discende che l'aggiornamento (art. 36 del CCNL 2019-21 Comparto Scuola) è un preciso diritto/dovere per tutto il personale al fine di:

- valorizzare le risorse umane disponibili
- migliorare qualitativamente l'offerta scolastica
- rendere concretamente operanti i criteri di efficienza ed efficacia di cui al cap. 5.

Per i motivi appena illustrati, nei limiti delle risorse disponibili, è compito dell'amministrazione:

- a) promuovere e garantire attività di aggiornamento, che prevedano un'adeguata ricaduta nel servizio scolastico
- b) coordinare le modalità di aggiornamento secondo un preciso Piano di aggiornamento triennale, definito dagli Organi Collegiali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione centrale e periferica del Ministero
- c) promuovere ed organizzare attività di aggiornamento, anche avvalendosi delle reti di scuole statali del medesimo ordine/grado o con Enti operanti nel territorio.

	<p style="text-align: center;"> <b>ISTITUTO COMPRENSIVO VOLTERRA</b>  Via Fonda, 3 - 56048 Volterra tel. 0588-86165  C.M. PIIC84200N C.F. 90032000508  <b>COD. UNIVOCO FATTURAZIONE: UFXC4G</b>  <a href="mailto:piic84200n@pec.istruzione.it">piic84200n@pec.istruzione.it</a> - <a href="mailto:piic84200n@istruzione.it">piic84200n@istruzione.it</a>  <a href="http://www.icsvolterra.edu.it">http://www.icsvolterra.edu.it</a> </p>	
---	--	---

## PARTE I AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

**Continuità didattica ed educativa:** l'Istituto, attraverso un'attività coerente e coordinata degli OO.CC., individua ed elabora, anche d'intesa con altre istituzioni scolastiche presenti sul territorio, gli strumenti per garantire, per quanto di competenza, la continuità educativa attraverso:

- incontri con i docenti degli alunni di passaggio da un diverso grado di scuola;
- incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni;
- acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto;
- prove di ingresso finalizzate alla costruzione del percorso di apprendimento.
- Curricolo dell'orientamento attivato in verticale fin dalla scuola dell'Infanzia

**Scelta dei libri di testo:** la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la corrispondenza con il processo di apprendimento degli alunni.

**Compiti da svolgere a casa:** tenendo conto dell'articolazione di tutti gli ordini su 5 giorni, nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa i docenti cercano di equilibrare, nell'arco della settimana, le attività da svolgere per evitare agli alunni tempi di studio non razionali e con l'intento di sviluppare un metodo di studio consapevole ed autonomo.

I docenti garantiscono inoltre una verifica costante e sistematica dei compiti assegnati, concordando regole comuni di intervento qualora il lavoro assegnato non sia stato svolto.

**Rapporto docenti allievi/studenti:** nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate quanto più possibile sulla gratificazione e, ove necessario, sul riconoscimento dell'errore commesso.

**Documenti strategici dell'Istituto:** la scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione sul sito web d'Istituto dei seguenti documenti:

- Piano dell'Offerta Formativa: Il Piano dell'Offerta Formativa sintetizza l'identità culturale e progettuale della scuola. Rende comprensibile la progettazione educativa curricolare, extra-curricolare ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia funzionale. Integrato dal Regolamento d'istituto e dal Regolamento di disciplina, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare regola l'uso delle risorse



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLTERRA  
 Via Fonda, 3 - 56048 Volterra tel. 0588-86165  
 C.M. PIIC84200N C.F. 90032000508  
 COD. UNIVOCO FATTURAZIONE: UFXC4G  
[piic84200n@pec.istruzione.it](mailto:piic84200n@pec.istruzione.it) - [piic84200n@istruzione.it](mailto:piic84200n@istruzione.it)  
<http://www.icsvolterra.edu.it>



d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di potenziamento, di orientamento nonché i criteri relativi alla valutazione.

Documento cardine dell'autonomia della scuola, **costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.**

Redazione entro il 31 Dicembre di ogni anno

- **Regolamento d'Istituto**: definisce gli aspetti organizzativi generali e comprende l'illustrazione delle funzioni e delle modalità di convocazione degli Organi Collegiali, diritti e doveri del personale scolastico e delle famiglie, le modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti; la conservazione delle strutture e delle dotazioni; la regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni; la disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca; l'accesso agli edifici.
- **Regolamento di disciplina degli studenti/esse**: definisce le norme relative al comportamento degli studenti della scuola secondaria I grado, le sanzioni disciplinari e le modalità per il ricorso all'organo di garanzia interno
- **Patto educativo di corresponsabilità**: ovvero la dichiarazione esplicita e partecipata delle modalità di funzionamento e degli obiettivi della scuola, che vengono riconosciuti dalle Famiglie all'atto dell'iscrizione;
- **Programmazione Educativa e Didattica**: elaborata dal collegio dei docenti, delinea il percorso formativo di ciascuna classe adeguando ad essa gli interventi operativi; individua strumenti per la rilevazione della situazione iniziale, elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere";
- **Piano Annuale dell'Inclusione**: è il documento finalizzato all'inclusione degli alunni/studenti con Bisogni educativi speciali (BES/HC/DSA) e alla definizione dei criteri di redazione dei Piani Didattici Personalizzati (PDP) o dei Piani Educativi Personalizzati (PEI)



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLTERRA  
 Via Fonda, 3 - 56048 Volterra tel. 0588-86165  
 C.M. PIIC84200N C.F. 90032000508  
 COD. UNIVOCO FATTURAZIONE: UFXC4G  
[piic84200n@pec.istruzione.it](mailto:piic84200n@pec.istruzione.it) - [piic84200n@istruzione.it](mailto:piic84200n@istruzione.it)  
<http://www.icsvolterra.edu.it>



## PARTE II SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto Comprensivo di Volterra, in esito a quanto disposto dal D. Lgs 150/2009, individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi, di cui garantisce l'osservanza e il rispetto e che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

### **Dotazione organica dell'Ufficio di Segreteria:**

- n. 1 Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi con nomina annuale;
- n. 4 Assistenti amministrativi a tempo indeterminato
- n. 1 Assistente amministrativo a tempo determinato

### **Orario di apertura al pubblico degli Uffici di segreteria e di Dirigenza**



- L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti che verrà comunicato ogni anno all'inizio delle attività didattiche.

Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.

- La segreteria opera tutti i giorni con orario dalle 7:30 alle 14:30 e con una apertura pomeridiana di 2 ore ogni pomeriggio.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per poter essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.
- Il Dirigente Scolastico e i suoi collaboratori ricevono il pubblico di norma previo appuntamento scritto; in caso di urgenza anche attraverso comunicazione telefonica.

**Celerità delle procedure:** ogni procedura sarà espletata senza soluzione di continuità nel servizio e nel tempo strettamente necessario per il suo svolgimento. L'utente verrà informato circa i tempi necessari per soddisfare le richieste inoltrate, nonché di eventuali ragioni che non hanno consentito il rispetto dei tempi stabiliti (cfr. Elenco dei procedimenti amministrativi in Amministrazione Trasparente/Attività e procedimenti/tipologie di procedimento)

**Trasparenza degli atti:** ogni atto non riservato, prodotto dagli organi di istituto, sarà reso noto, entro il tempo massimo di cinque giorni, mediante affissione all'albo di istituto.

	<p style="text-align: center;"> <b>ISTITUTO COMPRENSIVO VOLTERRA</b>                  Via Fonda, 3 - 56048 Volterra tel. 0588-86165                  C.M. PIIC84200N C.F. 90032000508                  COD. UNIVOCO FATTURAZIONE: UFXC4G  <a href="mailto:piic84200n@pec.istruzione.it">piic84200n@pec.istruzione.it</a> - <a href="mailto:piic84200n@istruzione.it">piic84200n@istruzione.it</a>  <a href="http://www.icsvolterra.edu.it">http://www.icsvolterra.edu.it</a> </p>	
---	---	---

Standard specifici per singole procedure

**Standard specifici delle singole procedure:** ai fini del miglior servizio per l'utenza, sono individuati standard specifici, come da tabella di seguito riportata

<b>Supporto iscrizioni on line</b>	Nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato tramite sito web
<b>Rilascio certificati</b>	Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti, il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati, ecc.)
<b>Documenti di valutazione</b>	Disponibili sul Registro Elettronico a partire dalla data di termine scrutinio e comunicata annualmente dalla scuola; accessibili da parte delle famiglie attraverso le credenziali del Registro Elettronico
<b>Rilascio diplomi</b>	Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro cinque giorni dalla richiesta

**Spazi adibiti all'informazione:** la scuola predispone in spazi ben visibili:

- Sito web
- bacheca sindacale;
- bacheca del personale docente ed A.T.A.
- bacheca delle Famiglie

La scuola garantisce la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

L'Istituto garantisce adeguata pubblicità a tutta la vigente normativa attraverso la pubblicazione sul sito web, all'albo on line e in Amministrazione Trasparente



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLTERRA  
Via Fonda, 3 - 56048 Volterra tel. 0588-86165  
C.M. PIIC84200N C.F. 90032000508  
COD. UNIVOCO FATTURAZIONE: UFXC4G  
[piic84200n@pec.istruzione.it](mailto:piic84200n@pec.istruzione.it) - [piic84200n@istruzione.it](mailto:piic84200n@istruzione.it)  
<http://www.icsvolterra.edu.it>



### PARTE III CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'intera comunità scolastica ribadisce l'impegno di tutte le sue componenti, ciascuna nell'ambito delle proprie competenze, a collaborare responsabilmente per far sì che l'ambiente scolastico sia costantemente pulito, accogliente, sicuro.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza confortevole per gli alunni e per il personale. Il decoroso mantenimento dei locali è affidato alla vigilanza dei docenti e del personale ausiliario, nonché in misura proporzionale al crescere dell'età, al senso di responsabilità degli alunni/studenti, per i quali i tutori sono chiamati ad un'opera di educazione e sensibilizzazione.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

In particolare, l'Istituto cura, nei modi più opportuni, la sicurezza interna così come previsto dalle indicazioni della normativa vigente (D.Lgs. 81/2008), recepite nel Documento di Valutazione dei Rischi, aggiornato annualmente.

Ai sensi delle vigenti disposizioni di legge in tutti i locali interni ed esterni all'istituto è fatto assoluto divieto di fumare.

Sono stati individuati e censiti i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, di seguito indicati. — Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.

- Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero e dimensioni delle biblioteche, modalità per la consultazione e il prestito
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per persone con handicap
- Esistenza di barriere architettoniche.
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLTERRA  
Via Fonda, 3 - 56048 Volterra tel. 0588-86165  
C.M. PIIC84200N C.F. 90032000508  
COD. UNIVOCO FATTURAZIONE: UFXC4G  
[piic84200n@pec.istruzione.it](mailto:piic84200n@pec.istruzione.it) - [piic84200n@istruzione.it](mailto:piic84200n@istruzione.it)  
<http://www.icsvolterra.edu.it>



- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità. Affissione del piano in ogni aula e in tutti i corridoi.



ISTITUTO COMPRESIVO VOLTERRA  
Via Fonda, 3 - 56048 Volterra tel. 0588-86165  
C.M. PIIC84200N C.F. 90032000508  
COD. UNIVOCO FATTURAZIONE: UFXC4G  
[piic84200n@pec.istruzione.it](mailto:piic84200n@pec.istruzione.it) - [piic84200n@istruzione.it](mailto:piic84200n@istruzione.it)  
<http://www.icsvolterra.edu.it>



#### PARTE IV PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

##### a) Procedura dei reclami

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

##### b) Valutazione del servizio

L'Istituto si propone di migliorare il servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale del personale.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio verrà implementata a partire dal 2025 una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli alunni. I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici, amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare delle proposte.



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLTERRA  
Via Fonda, 3 - 56048 Volterra tel. 0588-86165  
C.M. PIIC84200N C.F. 90032000508  
COD. UNIVOCO FATTURAZIONE: UFXC4G  
[piic84200n@pec.istruzione.it](mailto:piic84200n@pec.istruzione.it) - [piic84200n@istruzione.it](mailto:piic84200n@istruzione.it)  
<http://www.icsvolterra.edu.it>



## PARTE V ATTUAZIONE

La presente carta dei servizi, approvata dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto, e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a quando non intervengono in materia disposizioni modificative contenute in norme di legge o nei CCNL.

Essa può essere soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

Tutta la comunità scolastica è impegnata nella responsabile attuazione delle indicazioni della Carta dei servizi secondo le modalità operative precisate dalle direttive ministeriali e nei limiti delle risorse disponibili.

## REGOLAMENTO

**APPROVATO dal Collegio Docenti unitario con Delibera n. 2 del 16/05/2025 e  
ADOTTATO dal Consiglio di Istituto con Delibera n. 5 del 28/05/2025)**