



Ministero dell'Istruzione e del Merito
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
Piazza della Repubblica 6 - 10083 FAVRIA tel. 0124 470067
e-mail: TOIC865006@istruzione.it - sito web: www.icfavria.edu.it
C.F. 85502080014 - C.M. TOIC865006



CARTA DEI SERVIZI

Indice

- PREMESSA
 - Principi fondamentali
1. Uguaglianza
 2. Imparzialità e regolarità
 3. Accoglienza, inclusione e orientamento (PCTO)
 4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
 5. Partecipazione, efficienza e trasparenza (GDPR e FOIA)
 6. Libertà di insegnamento e formazione continua
 7. Area didattica e sistema di valutazione
 8. Servizi Amministrativi e standard di segreteria
 9. Condizioni ambientali e sicurezza (D.Lgs. 81/08)
 10. Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio

PREMESSA

L'Istituto, in conformità al **D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286** (sul monitoraggio della qualità dei servizi pubblici) e alle direttive vigenti in materia di standard di servizio, adotta la presente Carta dei Servizi (CdS).

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola, in qualità di ente erogatore di servizi pubblici, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola non solo comunica i principi e i criteri generali cui si ispira nell'erogazione del servizio scolastico, ma delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza diretta (studenti) e indiretta (famiglie, territorio).

Il principio della trasparenza, radicato nella Legge n. 241/1990 e fortemente potenziato dal **D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33** (Decreto Trasparenza) e dalle norme sull'**Accesso Civico Generalizzato (FOIA)**, trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere ai documenti e in quali forme possono avanzare reclami.

La trasparenza pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri di efficienza ed efficacia, rendendo possibile un reale controllo da parte di tutte le componenti della comunità

scolastica (Dirigente, docenti, personale ATA, studenti, genitori) nell'ambito di una gestione partecipata.

Principi fondamentali

Gli **articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana** costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della presente Carta. La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati all'evoluzione delle conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalle strategie educative dell'Unione Europea.

1. Uguaglianza

Nell'erogazione del servizio scolastico non viene compiuta alcuna discriminazione legata a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (classi, sezioni, ordine di scolarità).

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) viene attuato garantendo la piena libertà di coscienza. La scuola recepisce le opzioni di scelta degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC, garantendo le seguenti alternative:

- Attività Alternative all'IRC;
- Studio assistito con personale docente;
- Ingresso posticipato o uscita anticipata (nel caso in cui l'IRC sia collocata alla prima o all'ultima ora di lezione).

2. Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale. Durante le manifestazioni di sciopero, in conformità con la normativa sulle prestazioni indispensabili nel pubblico impiego, saranno assicurate le seguenti attività essenziali:

- Attività dirette e strumentali relative allo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali;
- Attività dirette e strumentali relative allo svolgimento degli Esami di Stato;
- Vigilanza minima sugli studenti presenti a scuola;
- Adempimenti civili e contabili urgenti.

3. Accoglienza, inclusione e orientamento

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali di ogni ciclo scolastico. Ogni operatore si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo.

Alle famiglie vengono fornite tempestivamente le indicazioni relative a orari, colloqui e organizzazione tramite il sito web istituzionale e il Registro Elettronico. I docenti ricevono i genitori secondo il calendario scolastico deliberato e restano disponibili su appuntamento.

- **Inclusione e BES:** In linea con il D.Lgs. 13 aprile 2017, n. 66 (Riforma dell'Inclusione Scolastica), la scuola mette in atto strategie mirate per gli alunni con disabilità e con Bisogni Educativi Speciali (BES). Per gli studenti con disabilità viene redatto il PEI (Piano Educativo Individualizzato) su base ICF, mentre per gli alunni con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) si provvede alla stesura del PDP (Piano Didattico Personalizzato) ai sensi della Legge 170/2010.
- **Competenze e Territorio:** La scuola promuove le eccellenze e valorizza le diversità e i talenti di ciascuno. Nei limiti delle risorse disponibili e tramite le Tecnologie dell'Informazione e della

Comunicazione (TIC), l'offerta formativa viene ampliata con attività extracurricolari svolte in sinergia con il territorio, le istituzioni e il tessuto produttivo locale.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere l'istituzione scolastica nei limiti di capienza delle strutture. L'Istituto, in collaborazione con gli Enti Locali, è attivamente impegnato nel contrasto alla dispersione scolastica e al fenomeno del *drop-out*. In questa prospettiva, il monitoraggio quotidiano delle assenze sul registro elettronico assume un valore non solo amministrativo, ma di tutela del percorso formativo e dell'assolvimento dell'obbligo di istruzione.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

La gestione partecipata degli Organi Collegiali è lo strumento cardine per l'attuazione della presente Carta. All'atto dell'iscrizione, i genitori e gli studenti ricevono l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 101/2018.

La scuola mette a disposizione dell'utenza e pubblica sul proprio sito web (e sul portale ministeriale *Scuola in Chiaro*) la seguente documentazione strategica:

- Carta dei Servizi;
- PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa);
- Regolamenti di Istituto e Regolamento di Disciplina degli studenti;
- Regolamenti per l'utilizzo dei laboratori, della strumentazione digitale e dell'utilizzo della IA
- Curricolo di istituto
- Criteri di valutazione e registri in formato digitale;
- Delibere del Consiglio di Istituto (pubblicate nell'Albo Online).

L'accesso ai documenti amministrativi da parte dei soggetti titolari di un interesse legittimo avviene secondo i termini di legge, previo contatto con gli uffici di Segreteria.

6. Libertà di insegnamento e formazione continua

La programmazione educativa e didattica si realizza nel pieno rispetto della libertà di insegnamento del corpo docente, finalizzata alla formazione di una personalità studentesca criticamente libera e non condizionata da indottrinamenti ideologici. I docenti curano costantemente la propria formazione e l'aggiornamento metodologico-didattico, intesi come strumenti per elevare la qualità dell'insegnamento.

7. Patto Educativo di Corresponsabilità

In linea con il D.P.R. 21 novembre 2007, n. 235, il Patto Educativo di Corresponsabilità costituisce il fulcro delle relazioni tra l'Istituzione Scolastica, le famiglie e gli studenti. Tale documento, sottoscritto formalmente all'atto dell'iscrizione, vincola le parti a una precisa assunzione di responsabilità civili ed educative:

- La Scuola si impegna a: Garantire un'offerta formativa di qualità, un ambiente di apprendimento sereno, sicuro e inclusivo, assicurando il rispetto delle diversità e la massima trasparenza nei processi di comunicazione e valutazione.
- La Famiglia si impegna a: Collaborare attivamente con l'azione educativa della scuola, vigilare sulla regolarità della frequenza e sull'assolvimento dei doveri scolastici da parte dei figli, partecipando attivamente alle riunioni e ai colloqui istituzionali nel rispetto del personale scolastico.

- Lo Studente (adeguatamente all'ordine di scuola) si impegna a: Rispettare i compagni, tutto il personale e i regolamenti d'Istituto, a frequentare regolarmente le lezioni, a mantenere un comportamento corretto e civile e a prendersi cura del patrimonio e dei beni della scuola.

Si rimanda al testo completo sottoscritto tra Scuola e famiglia.

8. Area didattica e sistema di valutazione

La scuola progetta le proprie attività seguendo criteri di funzionalità didattica e rispetto dei tempi di apprendimento. Le proposte e i criteri per l'adozione dei libri di testo e l'acquisto di sussidi tecnologici sono formulati dal Collegio dei Docenti; la delibera di spesa spetta al Consiglio di Istituto in conformità al D.I. 28 agosto 2018, n. 129 (Regolamento di contabilità delle istituzioni scolastiche).

- **Modalità delle lezioni:** Lezione frontale, lavoro di gruppo, didattica individualizzata/personalizzata, lavoro per classi parallele, attività laboratoriali e utilizzo delle risorse digitali.
- **Sistema di valutazione:** Si fonda sull'osservazione sistematica dei processi di apprendimento, sul comportamento e sulla somministrazione di prove di verifica periodiche (scritte, orali, pratiche). I voti e l'attribuzione del credito scolastico seguono rigorosamente i criteri esplicitati nel PTOF.
- **Studio autonomo:** I compiti a casa hanno finalità di consolidamento e acquisizione di un metodo di studio efficace. Le esercitazioni sono oggetto di correzione e feedback (collettivo, individuale o tramite autocorrezione) per valorizzare l'errore come risorsa didattica.

9. Servizi Amministrativi

La qualità dei servizi di segreteria si valuta in base alla celerità, alla completa digitalizzazione delle procedure, alla trasparenza e all'ottimizzazione dei tempi di attesa. Vengono fissati i seguenti standard procedurali:

Servizio	Standard Temporale Garantito
Consulenza per iscrizioni	Attiva nei giorni non festivi durante il periodo di apertura delle iscrizioni ministeriali.
Rilascio certificati e documenti	Entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla richiesta.
Attestati di studio / frequenza	Consegnati a vista a partire dal 3° giorno lavorativo successivo alla pubblicazione degli esiti finali.
Schede di valutazione (Pagelle)	Disponibili nell'area riservata del Registro Elettronico entro 5 giorni dalla conclusione degli scrutini.

L'orario giornaliero di apertura al pubblico della Segreteria durante le attività didattiche è il seguente:

Segreteria DIDATTICA

Dal lunedì al venerdì dalle ore 12:30 alle ore 13:30

Lunedì dalle ore 15:30 alle ore 16:30

Segreteria PERSONALE

Dal lunedì al venerdì dalle ore 12:30 alle ore 13:30

Giovedì dalle ore 07:30 alle ore 08:30 e dalle ore 15:30 alle ore 16:30

Orario per le telefonate del personale:

dalle ore 11:00 alle ore 12:00 AD ECCEZIONE DI:

- COMUNICAZIONE ASSENZE del personale (ENTRO LE ORE 7:45)
- URGENZE

Il Dirigente Scolastico ed il D.S.G.A. ricevono il pubblico e le famiglie su appuntamento da richiedersi all'indirizzo di posta elettronica: toic865006@istruzione.it

Tutto il personale scolastico a contatto con l'utenza è tenuto a rendersi identificabile (tramite cartellino o declinando le proprie generalità al telefono) ed è organizzato secondo un chiaro Organigramma e Funzionigramma d'Istituto pubblicato sul sito web.

10. Condizioni ambientali e sicurezza

La scuola assicura ambienti puliti, igienici e accoglienti. La vigilanza sulla pulizia è affidata stabilmente al personale ATA (Collaboratori Scolastici). La manutenzione degli edifici è gestita in costante collaborazione con l'Ente Locale proprietario degli immobili (Comune).

In ogni plesso dell'Istituto è attivo e aggiornato il **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)** in conformità al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 (Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro). Annualmente vengono aggiornati i Piani di Evacuazione e vengono effettuate almeno due prove di evacuazione (antincendio e antisismica) precedute da apposita formazione per il personale e gli studenti.

11. Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio

I reclami possono essere presentati in forma orale, scritta, telefonica o via posta elettronica (PEO/PEC), e devono recare nome, cognome e recapito del proponente. I reclami espressi in forma orale o telefonica devono essere successivamente formalizzati per iscritto. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico avvia un'indagine conoscitiva immediata per ogni reclamo circostanziato e formula una risposta scritta all'utente. Qualora la problematica non sia di competenza dell'Istituzione Scolastica, l'utente viene indirizzato verso il corretto interlocutore istituzionale.

Al fine di garantire il miglioramento continuo, l'Istituto somministra periodicamente alle famiglie, agli studenti e al personale questionari di monitoraggio e indagini statistiche campionarie per rilevare il

grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) e la qualità percepita del servizio erogato, relazionando sui risultati all'interno degli Organi Collegiali.

Deliberato dal Consiglio di Istituto in data 25 giugno 2026