



**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE DI
STRAMBINO (TO)**

Via Modesto Panetti, 18 – 10019 Strambino (TO)

Tel. 0125/711342

e-mail: segreteria@icstrambino.edu.it – TOIC89300A@istruzione.it

pec: TOIC89300A@PEC.ISTRUZIONE.IT

Sito: www.icstrambino.edu.it

C.F.: 84004350017 – C.U.: UFCZ8J



Istituto Comprensivo di Strambino
Prot. 0003905 del 08/07/2025
I-1 (Uscita)

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

La Carta dei Servizi rappresenta un documento che la Pubblica Amministrazione è tenuta a condividere con la propria utenza, in maniera trasparente e implica: affermazione dei diritti e dei doveri del personale e degli utenti; criteri, finalità, modi, strutture con cui il servizio scolastico viene effettuato, modalità e tempi di partecipazione, diritti e doveri di utenza e personale, procedure di controllo.

Trae ispirazione dagli artt. 3, 30 - 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e vietano ogni forma di discriminazione basata sul genere, l'etnia, credo religioso, orientamento politico, a cui tutti sono chiamati.

La Carta dei Servizi scolastici, quindi, fa riferimento ai seguenti principi:

A. UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti genere, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.

B. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Gli attori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti educative e amministrative, con il supporto delle Agenzie collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

C. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, con opportuni atteggiamenti ed azioni adottati da tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli studenti,

l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare attenzione al momento di ingresso e alle situazioni di particolari esigenze, comprese quelle relative agli studenti di cittadinanza non italiana e agli alunni con disabilità e/o esigenze speciali. Ne consegue una specifica e peculiare attenzione per i diritti e gli interessi di ciascuno studente, al fine di garantire il suo benessere a scuola e la sua formazione integrale e specifica.

D. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utenza ha facoltà di scegliere fra le scuole che erogano il servizio scolastico, in quanto la libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande, si fa riferimento ai criteri deliberati dal Consiglio di Istituto e pubblicati sul sito dell'Istituzione scolastica.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

E. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Tutti gli attori della comunità educante sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata dell'istituzione scolastica. I loro comportamenti devono consentire la massima realizzazione degli standard generali del servizio. Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano per favorire le attività extrascolastiche finalizzate alla promozione culturale, sociale e di cittadinanza, permettendo l'uso degli edifici e delle attrezzature in orario extrascolastico.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa. Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali,

nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

F. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La progettazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, orientandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo globale ed armonico della personalità, secondo quanto stabilito nelle "Indicazioni Nazionali per il Curricolo".

L'aggiornamento e la formazione sono basilari per tutto il personale scolastico, sia docente che ATA. Come sancito dalla L. 107/2015, la formazione in servizio è obbligatoria. Le attività formative per il personale docenti sono organizzate in coerenza con il PTOF e realizzate sulla base delle attività previste dal Piano di Miglioramento e delle esigenze formative espresse dal personale o, emerse da episodi/bisogni particolari.

PARTE I - AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e Associazioni, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna, pertanto, a garantire l'attenzione alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi individuali e specifici.

La scuola individua ed applica gli strumenti adatti per garantire la continuità educativa tra i vari ordini scolastici, al fine di promuovere un armonico sviluppo integrale di ogni studente e studentessa. Nello specifico, il Curricolo di Istituto, elaborato in una dimensione di verticalità, rappresenta il riferimento principale per l'elaborazione dei Piani di lavoro disciplinari.

L'articolazione delle discipline e lo svolgimento dei compiti e lo studio tengono conto dei tempi degli alunni. Infatti, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si tende ad

assicurare ai bambini e ai ragazzi, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o ad altre attività extrascolastiche, oltre l'orario scolastico.

Nel rapporto con gli studenti, i docenti si avvicinano in modo corretto. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti istituzionali:

A. Piano triennale dell'Offerta Formativa

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) rappresenta il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale della scuola e descrive la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa. Le linee programmatiche di sviluppo del Piano sono definite in continuità con l'azione educativa condotta nel corso degli anni e consolidata con l'implementazione dei processi avviati dall'introduzione dell'autonomia scolastica. Il PTOF raccoglie e valorizza le pratiche didattiche ed educative in uso e sviluppa gli elementi più significativi in coerenza con le risultanze del Rapporto di Autovalutazione, con gli orientamenti pedagogici e didattici e con gli orientamenti espressi nelle "Indicazioni Nazionali per il Curricolo".

Il Piano esplicita l'Offerta formativa, condivisa con tutte le componenti della Comunità scolastica educante (componente docente, componente ATA e famiglia). Il Piano svolge la doppia funzione di esplicitare le linee programmatiche di sviluppo dell'azione della scuola nel triennio, e individua i percorsi operativi di durata annuale che si snodano in attività e progetti.

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa e relativi aggiornamenti;
- Regolamento di Istituto;
- Patto di corresponsabilità;
- E-Policy di Istituto;
- Protocollo di gestione di comportamenti problema;
- Libri di testo adottati.

Sono pubblicati sul sito istituzionale (www.icstrambino.ed.it).

PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; celerità di risposta alle e-mail.

Le iscrizioni ad entrambi gli ordini di scuola sono effettuate in modalità telematica, accedendo alla procedura dal sito istituzionale del MIM.

La Segreteria garantisce il supporto in presenza negli orari e nei giorni stabiliti, per cui utenza e personale sono informati tramite circolare interna, pubblicazione sul sito istituzionale, sul sito ScuolaInChiaro e avviso all'ingresso degli Uffici stessi. Ogni variazione viene tempestivamente comunicata.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, e su appuntamento, preferibile anche per le pratiche che richiedono tempistiche ed attenzione di un certo rilievo.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati brevi manu al diretto interessato o a persona maggiorenne da lui delegata, munita di documento di identità. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati tramite registro elettronico e la segreteria si rende disponibile alla stampa, in caso di necessità.

Il Consiglio di Istituto delibera per le materie di sue competenze.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico preferibilmente su appuntamento.

La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta attraverso il centralino.

Sul sito istituzionale www.icstrambino.edu.it sono contenute tutte le informazioni, i documenti e gli atti che le Amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nel proprio sito internet nell'ottica della trasparenza, buona amministrazione e di prevenzione dei fenomeni della corruzione.

Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le figure educanti interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna

La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

- superficie, cubatura e numero degli alunni previsti in ogni locale;
- dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule, nelle quali si svolge la normale attività didattica;
- dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.) dei laboratori con relativo orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo degli stessi;
- Orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito dei libri della biblioteca di plesso;
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per alunni con disabilità;
- Esistenza di ascensori e montacarichi;
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.);
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO I

I reclami possono essere espressi in forma scritta, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, che risponde entro le tempistiche previste normativamente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, agli alunni e al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle domande.

PARTE V - ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Approvata nel Collegio dei docenti nella seduta del 30 giugno 2025 nel Consiglio di Istituto nella seduta del 1 luglio 2025