ISTITUTO COMPRENSIVO VILLORBA E POVEGLIANO
Via Solferino, n. 14 - 31020 Fontane di Villorba (TV)
Tel. 0422 910803 – 0422 919633
C. F. 80021160264 - Codice Ministeriale TVIC876001
e-mail: tvic876001@istruzione.it-tvic876001@pec.istruzione.it

FUTURA LA SCUOLA PER L'ITALIA DI DOMANI · Finanziato dall'Unione europea NextGenerationEU · Ministero dell'Istruzione e del Merito · Italiadomani

CARTA DEI SERVIZI

Approvata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 22 dicembre 2025
Delibera n. 105

TVIC876001 - A9FB0AB - REGISTRO PROTOCOLLO - 0028518 - 23/12/2025 - I - I

RIFERIMENTI NORMATIVI:

- **D.P.C.M. 27 gennaio 1994**
- **D.P.C.M. art. 2 del 7 giugno 1995**
- **Direttiva 21 luglio 1995, n. 254**
- **D.lgs. 33 del 14 marzo 2013, art. 32, c. 1 Obblighi di pubblicazione concernente i servizi erogati** "*Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici*".

La seguente **C**arta dei **S**ervizi ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana:

Art. 3

"È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

Art. 33

"L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.
La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.
Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.
La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.
È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.
Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.
La Repubblica riconosce il valore educativo, sociale e di promozione del benessere psicofisico dell'attività sportiva in tutte le sue forme."

Art. 34

"La scuola è aperta a tutti.
L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.
I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.
La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso."

Essa si compone di:

- **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: Pubblicità – validità e revisione – disposizioni finali**

Per potenziare l'impegno educativo e l'azione organizzativa l'IC, nel rispetto dell'art. 97 della Costituzione, a garanzia dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità che garantiscono il buon andamento della Pubblica Amministrazione, fa propri i principi fondamentali di cui al DPCM del 27 gennaio 1994 e in particolare:

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

1. UGUAGLIANZA

In armonia con i dettami costituzionali nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
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 la completa integrazione e inclusione;
b) attività didattiche e proposte educative che valorizzino storia e culture;
c) interventi finalizzati all'eliminazione di eventuali barriere architettoniche nel rispetto dell'*UdL Universal Design for Learning;*
d) azioni capaci di garantire la piena realizzazione dell'offerta formativa considerando qualsivoglia condizione socioeconomica per garantire il successo formativo di ciascun studente.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

Tutto il personale della scuola e gli Organi Collegiali ispirano la propria condotta e le proprie decisioni a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità.

a) la regolarità e la continuità delle attività educative, didattiche e dei servizi ad esse collegate sono garantite da tutte le componenti scolastiche: Dirigente, docenti e di tutto il personale amministrativo e ausiliario;
b) in eventuali situazioni di conflitto sindacale, la scuola si atterrà alle prestazioni minime previste dalle disposizioni legislative vigenti;
c) la proclamazione di sciopero è comunicata alle famiglie in ottemperanza alla normativa vigente in materia [si rimanda all'*Accordo sulle norme di garanzia dei servizi pubblici essenziali e sulle procedure di raffreddamento e conciliazione in caso di sciopero* siglato il 2 dicembre 2020 e alla Contrattazione integrativa d'Istituto.

3. ACCOGLIENZA, INTEGRAZIONE, CONTINUITÀ E ORIENTAMENTO

La scuola si impegna a favorire l'inserimento degli alunni, con modalità di accoglienza adeguate e calibrate alla specificità delle

TVIC876001 - A9FB0AB - REGISTRO PROTOCOLLO - 0028518 - 23/12/2025 - I - I

situazioni. Saranno privilegiate l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri, di quelli in condizione di disabilità certificata, o di qualsivoglia svantaggio prevedendo eventuali adattamenti organizzativi.
L'IC, in quanto comunità educante, si caratterizza per un clima educativo e un ambiente di apprendimento che permette agli studenti di esprimere al meglio le proprie abilità; pertanto, si impegna a favorire le relazioni tra tutte le sue componenti [alunni, docenti, genitori, ambiente].
L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da ciascun componente dell'istituzione scolastica [Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario] mediante:

- iniziative e/o progetti atti a far conoscere l'ambiente scolastico e il suo funzionamento;
- incontri con gli insegnanti delle classi;
- analisi della documentazione fornita;
- formazione equilibrata delle classi prime;
- incontri periodici e costanti con le famiglie e i soggetti esercenti la responsabilità genitoriali finalizzati a condividere il percorso formativo dell'alunno;
- attività atte a facilitare il passaggio tra i vari gradi di scuola.

Particolare attenzione viene posta all'accoglienza e all'inclusione degli alunni in quanto persone in condizione di disabilità certificata. Per attivare interventi individualizzati, inseriti nella programmazione educativa individualizzata, si calendarizzano incontri (GLO) tra docenti, gli operatori ASL, i genitori e tutti i soggetti coinvolti di cui al DM 182/2020 e successivo DM 153/2023.
Le attività educative e didattiche, adeguate alle singole esigenze e alle potenzialità di ciascuno, sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi personalizzati di ogni alunno.
Per gli alunni di cittadinanza non italiana, la scuola predispone attività di potenziamento linguistico.
Nell'ambito dell'orientamento l'IC, nel rispetto della normativa in materia, ha realizzato azioni articolate in moduli da 30 ore per ciascuna classe, nei quali figurano attività specifiche che vedono coinvolti alunni e genitori.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

È garantito a tutti il diritto di iscriversi nelle scuole dell'Istituto, nei limiti della capienza di ciascuna di esse.
La formazione delle classi prime di ogni ordine di scuola avverrà secondo i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto, tenuto conto del parere del Collegio e dell'istruttoria realizzata da commissione [appositamente costituita] e in stretto confronto con il Dirigente scolastico.
La scuola si adopera per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza con interventi volti a prevenire la dispersione scolastica e il disagio giovanile rispettando le indicazioni del D.L.123/2023.
L'azione educativa verrà coordinata, in primo luogo con la famiglia, e successivamente con le altre agenzie educative del territorio.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Scuola, personale, docenti, genitori e alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi attraverso una gestione partecipata sia nel rispetto delle competenze degli OO.CC. sia nel rispetto della normativa vigente.
La scuola, intesa come centro di promozione culturale, sociale e civile, si impegna a favorire le attività extrascolastiche coerenti con la sua funzione e consente a soggetti esterni [nel rispetto della normativa vigente], l'uso degli edifici e delle attrezzature, al di fuori dell'orario del servizio scolastico, secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.
La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.
I documenti strategici PTOF, il Patto educativo di Corresponsabilità e il Regolamento di Istituto nonché quelli che hanno carattere pubblico possono visionati direttamente sul sito web d'Istituto https://icvillorbapovegliano.edu.it/
L'Istituto collabora con gli Enti locali e le associazioni culturali, sportive e ricreative presenti sul territorio per realizzare

TVIC876001 - A9FB0AB - REGISTRO PROTOCOLLO - 0028518 - 23/12/2025 - I - I

la sua funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, anche attraverso l'uso regolamentato degli edifici e delle attrezzature scolastiche.
L'orario di servizio del personale si uniforma a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica. L'orario giornaliero, iniziale e finale delle lezioni, è coordinata con l'organizzazione del servizio trasporti e servizio mensa forniti dall'Amministrazione Comunale di riferimento.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE
La libertà di insegnamento, garantita dalla Costituzione, viene esercitata nell'Istituto salvaguardando il diritto di apprendimento dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei curricoli di ciascun ordine di scuola, e delle deliberazioni in merito effettuate dal Collegio dei Docenti.
Nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, la scuola si organizza in modo funzionale rispetto agli obiettivi educativi che intende raggiungere; pertanto, predispone un'adeguata progettazione e organizzazione didattica affinché le finalità delle Indicazioni nazionali per il curricolo possano essere raggiunte in considerazione delle effettive capacità ed esigenze di apprendimento degli alunni.
L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.
L'aggiornamento e la formazione, di cui al DM 796/2016, costituiscono un diritto e un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'amministrazione che assicura interventi funzionali mediante la rilevazione dei bisogni formativi.

PARTE I

AREA DIDATTICA
La scuola con il supporto delle figure professionali di riferimento, del personale scolastico, mediante 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 degli obiettivi e delle finalità nazionali.
Al fine di assicurare la continuità educativa, la scuola individua ed elabora iniziative e attività inerenti:

- 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 di informazioni dell'alunno nuovo iscritto da inserire nel fascicolo personale del discente.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la corrispondenza con il processo di apprendimento degli alunni.
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 sovraccarichi nei tempi di studio.
Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione e, ove necessario, sul riconoscimento positivo dell'errore commesso.
La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione sul sito web d'Istituto dei seguenti documenti strategici:

a. **R**endicontazione **S**ociale [RS];
b. **R**apporto **d**i **A**utovalutazione [RAV];
c. **P**iano **d**i **M**iglioramento [PdM];
d. **P**iano **t**riennale dell'**O**fferta **F**ormativa [PtOF];
e. Regolamenti d'Istituto;

TVIC876001 - A9FB0AB - REGISTRO PROTOCOLLO - 0028518 - 23/12/2025 - I - I

f. Patto educativo di corresponsabilità.

RENDICONTAZIONE SOCIALE [RS]

La **R**endicontazione **S**ociale è un documento triennale che l'istituzione scolastica redige e pubblica per comunicare in modo trasparente i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi prefissati, l'uso delle risorse e l'efficacia della loro azione. Rappresenta la fase conclusiva del ciclo di valutazione scolastica [D.P.R. 80/2013] ed è funzionale a informare studenti, famiglie, l'intera comunità educante e tutti gli *stakeholder*, favorendo la trasparenza, il miglioramento continuo e il dialogo con il territorio.
L'attività di rendicontazione è strettamente collegata al percorso di autovalutazione e miglioramento che la scuola avvia con la predisposizione del Rapporto di Autovalutazione [RAV], che a sua volta è funzionale alla definizione del Piano di Miglioramento (PdM), parte integrante del PTOF.
La Rendicontazione sociale assolve dunque una duplice finalità:

- dichiarare quanto realizzato in termini di processi attivati e risultati raggiunti;
- orientare le scelte future in termini di priorità da perseguire nel triennio successivo.

Svolge un'importante funzione di collegamento tra un triennio e l'altro; tramite la Rendicontazione, la scuola può focalizzare l'attenzione su cosa è stato possibile realizzare e sui risultati effettivamente raggiunti nel triennio di riferimento, per poter poi, tramite il RAV, individuare quali priorità e quali traguardi riproporre e/o aggiornare.
Pubblicizzazione sul sito web.

RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE [RAV]

Il **R**apporto **d**i **A**utovalutazione [RAV] è lo strumento che accompagna e documenta la prima fase del procedimento di valutazione delle istituzioni scolastiche, ossia l'autovalutazione.
Il RAV, composto da più dimensioni, fornisce una rappresentazione della scuola attraverso un'analisi del suo funzionamento e costituisce inoltre la base per individuare le priorità e i traguardi verso cui orientare il **P**iano **d**i **M**iglioramento.
La finalità del RAV è, di conseguenza, analizzare e valutare ogni istituzione scolastica con lo scopo di programmare i nuovi obiettivi, siano essi a breve [obiettivi di processo] o a lungo termine [priorità e traguardi].
Una volta compilato, il RAV rimane visibile, consultabile e confrontabile, rendendo possibile la comparazione con periodi precedenti e il monitoraggio dei miglioramenti e dell'evoluzione dell'istituzione scolastica in questione.
Il rapporto di autovalutazione è articolato in 5 sezioni.
La prima sezione, CONTESTO E RISORSE, permette l'analisi di contesto evidenziando i vincoli e le leve positive presenti nel territorio per agire efficacemente sugli esiti degli studenti.
La seconda sezione è invece legata agli ESITI degli studenti nell'ambito dei risultati scolastici, delle prove standardizzate [INVALSI], delle competenze chiave di cittadinanza e dei risultati a distanza.
Segue la parte relativa ai PROCESSI che la scuola mette in atto:

- pratiche didattiche ed educative;
- pratiche organizzativo gestionali.

Sulla base del processo metariflessivo messo in atto, nell'intera stesura e redazione del RAV, il documento si conclude con l'individuazione delle PRIORITÀ e dei TRAGUARDI che si intendono raggiungere e perseguire per incidere su miglioramento degli esiti degli studenti.
Pubblicizzazione sul sito web e su Scuole in Chiaro.

TVIC876001 - A9FB0AB - REGISTRO PROTOCOLLO - 0028518 - 23/12/2025 - I - I

PIANO DI MIGLIORAMENTO [PdM]

Il Piano di Miglioramento [PdM] è un documento strategico inserito nel PTOF che definisce le azioni concrete per raggiungere gli obiettivi di miglioramento emersi dal Rapporto di Autovalutazione (RAV).
Un processo operativo che trasforma le criticità del RAV in azioni mirate per migliorare l'offerta formativa, coinvolgendo l'intera comunità scolastica e definendo responsabilità, tempistiche e risorse.
Con il PdM la scuola indica il percorso di pianificazione e lo sviluppo di azioni che prendono le mosse dalle priorità indicate nel RAV [Rapporto di Autovalutazione].
Tale processo non è da intendersi come meramente statico, ma va inquadrato in termini dinamici implicando la diretta partecipazione della comunità educante, considerando le modalità organizzative-gestionali e quelle didattiche messe in atto sulla base degli spazi di autonomia di cui la scuola stessa dispone.
Con il PdM si intende:

- favorire e sostenere il coinvolgimento diretto di tutta la comunità scolastica, anche promuovendo momenti di incontro e di condivisione degli obiettivi e delle modalità operative dell'intero processo di miglioramento;
- valorizzare le risorse interne, individuando e responsabilizzando le competenze professionali più utili in relazione ai contenuti delle azioni previste nel PdM;
- incoraggiare la riflessione dell'intera comunità scolastica attraverso una progettazione delle azioni che introduca nuovi approcci al miglioramento scolastico, basati sulla condivisione di percorsi di innovazione.

Parte integrante del PtOF - Pubblicizzazione sul sito web

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il Piano dell'Offerta Formativa è il "*documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia. Il piano è elaborato dal collegio dei docenti sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal dirigente scolastico. Il piano è approvato dal consiglio d'istituto. Ai fini della predisposizione del piano, il dirigente scolastico promuove i necessari rapporti con gli enti locali e con le diverse realtà istituzionali, culturali, sociali ed economiche operanti nel territorio; tiene altresì conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi e dalle associazioni dei genitori e, per le scuole secondarie di secondo grado, degli studenti"* [art. 3 D.P.R. 275/1999 novellato dal comma 14 dell'art. 1 L. 107/2015]
Rende comprensibile e traduce la progettazione educativa curricolare, extra–curricolare ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia funzionale
Il P.T.O.F. definisce le scelte di fondo e il piano organizzativo dell'Istituto; si articola in un'analisi delle finalità della scuola, dei suoi obiettivi e dell'itinerario didattico. Indica inoltre i progetti in attuazione nella scuola, le risorse umane e strutturali disponibili, le modalità di attuazione degli stessi nei vari ordini di scuola.
Documento cardine dell'autonomia della scuola costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.
Pubblicizzazione sul sito web, sulla piattaforma UNICA e su Scuole in Chiaro, coì come previsto dalla normativa vigente.

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'istituto comprende in particolare le norme relative a: MEGLIO INDICARE ILSITO

Pubblicizzazione sul sito web d'Istituto.

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ

Il patto educativo di corresponsabilità ha lo scopo di rafforzare il rapporto scuola/famiglia, stabilendo un rapporto collaborativo

TVIC876001 - A9FB0AB - REGISTRO PROTOCOLLO - 0028518 - 23/12/2025 - I - I

tra le parti, ma anche l'assunzione di un impegno reciproco. A seconda dell'età degli studenti, viene sottoposto e firmato dai genitori, rappresenta la dichiarazione partecipata dell'operato della scuola. Stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore, contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

Non sembra superfluo rimarcare che, ai fini di una corretta interazione scuola/famiglia, tutti gli *stakeholder* coinvolti nel processo educativo e formativo degli alunni sono tenuti a rispettare le delibere assunte dagli OO.CC. competenti con particolare, ma non esclusivo riferimento ai vigenti *Regolamenti* d'Istituto e al Patto educativo di corresponsabilità.

Pubblicizzazione sul sito web d'Istituto.

PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal Collegio dei Docenti, e attuata dai singoli Team e Consigli di Classe, 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 degli alunni che presentano taluna criticità 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".

Pubblicizzazione sul Registro Elettronico

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Fattori di qualità:

L'Istituzione scolastica individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- trasparenza e celerità delle procedure;
- riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- cortesia e disponibilità verso l'utenza;
- tutela della privacy.

Standard specifici delle procedure:

L'Istituzione scolastica fissa i seguenti standard garantendone l'osservanza:

- procedure di iscrizione degli alunni;
- rilascio dei certificati entro il tempo previsto dalla normativa vigente;
- accesso al documento di valutazione degli alunni sull'area riservata del registro elettronico;
- apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria secondo gli orari visibili alla seguente pagina del sito istituzionale: segreteria;
- dotazione del cartellino identificativo al personale ausiliario e amministrativo;
- comunicazioni scritte firmate dal responsabile del procedimento e siglate dall'operatore che ha provveduto alla stesura dell'atto;
- ricevimento utenza sulla base delle richieste e delle urgenze;
- accesso agli atti [semplice e generalizzato].

Per l'informazione immediata e trasparente, l'IC si avvale:

- Sito web
- Albo d'Istituto

TVIC876001 - A9FB0AB - REGISTRO PROTOCOLLO - 0028518 - 23/12/2025 - I - I

- Amministrazione trasparente
- Registro elettronico

ACCESSO AGLI ATTI E DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
Il diritto di accesso è garantito ai sensi della Legge 241/1990 è regolamentato secondo la normativa vigente. 33/2013
Il diritto al trattamento dei dati personali è regolamentato dal D.lgs. 196/2003, GDPR 679/2016 e D.lgs. 101/2018.

PARTE III
CONDIZIONI AMBIENTALE DELLA SCUOLA

Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.
Tutto il personale della scuola, docente e non docente, opera affinché tutti gli ambienti scolastici siano puliti ed accoglienti. La scuola si impegna a sensibilizzare gli enti locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge), ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico). Si impegna inoltre a regolamentare il comportamento del personale della scuola e dell'utenza al fine di garantire la sicurezza degli alunni all'interno dei locali scolastici, **nell'ambito delle sue pertinenze e in tutti gli intra ed extra moenia nei quali si svolgono le attività didattiche.**
Presso ogni sede è consultabile un piano di evacuazione dell'edificio e in tutti i plessi dell'IC vengono periodicamente effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (prove di evacuazione).

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.
Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax 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

La valutazione dell'Istituto costituisce un momento cruciale dell'attività formativa promossa dall'Istituzione scolastica che consente di verificarne l'efficacia e l'efficienza.
Al Dirigente spetta il compito di determinare ed adottare strumenti e procedure di raccolta di informazioni utili a indicare punti di forza e criticità dell'Istituto. Si tratta di un'azione di valutazione interna condotta dalla scuola con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio e rafforzare il rapporto di fiducia con l'utenza in una logica di ottimizzazione delle risorse.

TVIC876001 - A9FB0AB - REGISTRO PROTOCOLLO - 0028518 - 23/12/2025 - I - I

PARTE V

PUBBLICITÀ

La presente **C**arta dei **S**ervizi formalizzata con atto deliberativo sarà affissa all'albo on line dell'Istituto presente sul sito della scuola e nella sezione regolamenti del sito stesso, in modo che tutti possano prenderne visione.

VALIDITÀ E REVISIONE

La **C**arta dei **S**ervizi entra in vigore dall'anno scolastico 2025/2026.
Il Consiglio di Istituto procederà tempestivamente alla revisione della stessa ogni qualvolta ciò si renda necessario per adeguarla all'evoluzione della normativa specifica in materia.

DISPOSIZIONI FINALI

Tutti i soggetti che a qualsiasi titolo frequentano le strutture dell'Istituto sono tenuti a conoscere quanto disposto nel presente documento.
Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente regolamento è fatto rinvio alle disposizioni di legge vigenti disciplinanti la materia.

TVIC876001 - A9FB0AB - REGISTRO PROTOCOLLO - 0028518 - 23/12/2025 - I - I