

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

(Delibera del Consiglio d'Istituto n. 80 del 8 luglio 2026)

Premessa e fonti normative

La presente Carta dei Servizi è adottata ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995 (G.U. n. 138 del 15/06/1995) e in conformità all'art. 32 del D.Lgs. 33/2013. Essa recepisce i principi sul procedimento amministrativo di cui alla L. 241/1990, le disposizioni in materia di prevenzione della corruzione (L. 190/2012) e le tutele del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Il documento fissa i principi, i criteri e le regole attraverso cui questa Istituzione Scolastica persegue gli obiettivi educativo-didattici consoni al proprio indirizzo e, al contempo, garantisce ed eroga un servizio improntato ai massimi criteri di qualità, efficacia e trasparenza, coordinandosi organicamente con il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.).

Parte I - Principi Fondamentali

- Uguaglianza e Imparzialità: Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione del servizio scolastico per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. I comportamenti del personale si ispirano a criteri di obiettività ed equità.
- Regolarità del Servizio: L'Istituto garantisce la continuità del servizio scolastico e delle attività educative nel rispetto della normativa vigente. In caso di interruzioni o di agitazioni sindacali, l'Istituto si impegna ad attivare le procedure di garanzia dei servizi pubblici essenziali previste dalla legge, informando preventivamente le famiglie.
- Accoglienza e Integrazione: La scuola favorisce l'accoglienza degli alunni e l'integrazione delle diversità, con particolare attenzione agli studenti con disabilità (Legge n. 104/1992), Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA - Legge n. 170/2010) e ulteriori Bisogni Educativi Speciali (BES).
- Diritto di Scelta, Obbligo Scolastico e Frequenza: Gli utenti hanno diritto di scelta tra le diverse istituzioni scolastiche nei limiti della capienza oggettiva delle strutture. La scuola vigila sull'assolvimento dell'obbligo scolastico in collaborazione con le famiglie e gli enti locali.

Parte II - Servizi educativo-didattici

La progettazione curricolare, extracurricolare, le scelte metodologiche e i criteri di valutazione sono interamente disciplinati e dettagliati nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.), consultabile sul portale istituzionale e sulla piattaforma ministeriale "Scuola in Chiaro".

La presente Carta stabilisce le garanzie procedurali affinché le attività didattiche si svolgano nel rispetto dell'efficacia, del pluralismo culturale e della libertà di insegnamento, nonché l'obbligatorietà della sottoscrizione del Patto Educativo di Corresponsabilità, volto a definire gli impegni e i doveri reciproci tra l'Istituzione, gli studenti e le famiglie per il successo formativo.

Parte III - Standard di qualità dei Servizi amministrativi

L'amministrazione scolastica individua i seguenti standard temporali per lo svolgimento delle

procedure di segreteria, improntate alla massima celerità, trasparenza e digitalizzazione dei flussi documentali (in conformità al Codice dell'Amministrazione Digitale - D.Lgs. 82/2005):

<i>Tipologia di Servizio / Certificato</i>	<i>Tempo massimo di erogazione</i>	<i>Modalità di rilascio</i>
Certificati di iscrizione e frequenza	Entro 3 giorni lavorativi	Invio telematico (email/PEC) o sportello
Certificati di valutazione / Pagelle	Entro 2 giorni lavorativi	Registro Elettronico / Download riservato
Certificati sostitutivi di diploma	Entro 5 giorni lavorativi	Rilascio cartaceo con timbro o firma digitale
Pratiche di trasferimento alunni (Nulla Osta)	Entro 5 giorni lavorativi	Trasmissione diretta tra Istituzioni Scolastiche
Infortuni alunni (Denuncia assicurativa)	Entro 2 giorni / 48 ore dall'evento (a seconda dell'evento)	Invio telematico all'Inail e alla Compagnia assicurativa

L'orario di apertura degli sportelli al pubblico e al personale (Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP) è garantito sia in orario antimeridiano che pomeridiano ed è strutturato in modo da ridurre i tempi di attesa. Gli orari sono stabilmente pubblicati e aggiornati sulla home page del sito web istituzionale.

Parte IV - Tutela dell'utenza: reclami e garanzie

I cittadini e gli utenti possono esprimere reclami scritti (tramite posta elettronica ordinaria o PEC) in merito alla mancata conformità del servizio agli standard definiti dalla presente Carta ovvero per violazione dei principi fondamentali.

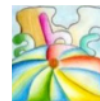
I reclami devono contenere generalità, indirizzo e firma del reclamante; i reclami anonimi non saranno presi in considerazione, salvo i casi di segnalazioni circostanziate di oggettiva gravità.

Il Dirigente Scolastico, esperiti gli accertamenti e le indagini interne del caso, risponde in forma scritta con celerità e comunque **entro 30 giorni** dal ricevimento dell'istanza, attivando contestualmente le misure idonee alla rimozione delle criticità riscontrate.

Parte V - Monitoraggio e Customer Satisfaction

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio e all'implementazione delle azioni di miglioramento, l'Istituto si impegna a effettuare periodicamente una rilevazione della qualità percepita mediante appositi indicatori di monitoraggio.

<i>Area di monitoraggio</i>	<i>Strumento di rilevazione</i>	<i>Destinatari e Stakeholder</i>
<u>Servizi Amministrativi:</u> cortesia, tempestività, accessibilità delle informazioni.	Questionario online di Customer Satisfaction	Genitori, Personale Docente e ATA
<u>Servizi educativo-didattico:</u> efficacia dell'offerta, flessibilità, clima scolastico.	Questionario di autoanalisi di Istituto	Studenti, Genitori, Docenti
<u>Ambiente e Sicurezza:</u> pulizia dei locali, adeguatezza degli arredi, sicurezza sussidiaria.	Griglie di monitoraggio e audit interni	RSPP, RLS, Collaboratori del DS



I risultati del monitoraggio vengono elaborati dal Nucleo Interno di Valutazione (N.I.V.), presentati al Collegio dei Docenti e al Consiglio d'Istituto e pubblicati in forma aggregata sul sito web, costituendo base informativa fondamentale per la redazione del Rapporto di Autovalutazione (R.A.V.) e per la pianificazione del Piano di Miglioramento (P.d.M.).

Parte VI - Approvazione e durata

La presente Carta dei Servizi Scolastici ha validità triennale ed è soggetta ad aggiornamento o revisione annuale in concomitanza con l'aggiornamento del P.T.O.F. o qualora intervengano sostanziali modifiche legislative. È approvata dal Consiglio d'Istituto, previo parere del Collegio dei Docenti per gli aspetti di competenza.