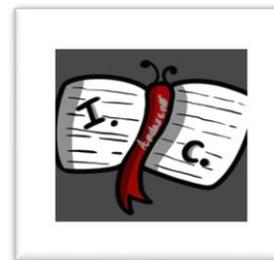




**ISTITUTO COMPRENSIVO ANDEZENO**  
**TOIC8AS00N - C.F. 90029520013**  
Piazza Italia, 1 -10020- ANDEZENO (TO)  
TEL. 0119434280 FAX. 0119434955  
Codice Univoco Ufficio: UF3UN5  
Mail: [TOIC8AS00N@istruzione.it](mailto:TOIC8AS00N@istruzione.it)  
[TOIC8AS00N@pec.istruzione.it](mailto:TOIC8AS00N@pec.istruzione.it)



## CARTA DEI SERVIZI

### Premessa

La Carta dei Servizi Scolastici, istituita con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 07/06/1995 pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/06/1995, è lo strumento giuridico che stabilisce e sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i servizi ai cittadini, fissa i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni istituzione scolastica persegue gli obiettivi educativo-didattici consoni al proprio indirizzo e, al contempo, garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza.

La carta dei servizi rappresenta un documento di indirizzo, che favorisce nell'utenza la conoscenza dell'istituzione scolastica e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

### Riferimenti Normativi

Artt. 3, 33, 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

DPR 275/99.

Artt. 11 e 17 della L. 59 del 15 marzo 1997.

D.M. 254 del 21 luglio 1995.

Art. 2 del D.P.C.M. del 7 giugno 1995.

D. Lgs. 297/94.

Dlgs. 29 del 3 febbraio 1993

L. 241 del 7 agosto 1990.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana e i principi fondamentali in essa contenuti, che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana. Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

### Uguaglianza

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità.

All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche.

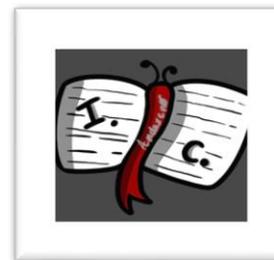
La scuola attua iniziative di sostegno, di integrazione e di potenziamento delle abilità individuali. L'azione educativa della scuola si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Ne deriva che la scuola deve operare al fine di:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno; a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.



**ISTITUTO COMPRENSIVO ANDEZENO**  
**TOIC8AS00N - C.F. 90029520013**  
Piazza Italia, 1 -10020- ANDEZENO (TO)  
TEL. 0119434280 FAX. 0119434955  
Codice Univoco Ufficio: UF3UN5  
Mail: [TOIC8AS00N@istruzione.it](mailto:TOIC8AS00N@istruzione.it)  
[TOIC8AS00N@pec.istruzione.it](mailto:TOIC8AS00N@pec.istruzione.it)



### **Imparzialità e regolarità**

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola in collaborazione con gli EE. LL. garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e agli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero. La scuola si impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

### **Accoglienza e inclusione**

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio.

L'Istituto promuove iniziative di continuità nelle fasi di passaggio tra gli ordini di scuola:

#### Raccordo tra Scuola dell'Infanzia e Scuola Primaria

La scuola, attraverso un'azione annuale di continuità e raccordo attuata da insegnanti delle scuole primaria e dell'infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza e accoglienza per accompagnare il passaggio delle bambine e dei bambini dalla scuola dell'Infanzia alla scuola Primaria:

- presentazione della scuola primaria ai genitori/tutori/affidatari da parte dei docenti;
- visita ai plessi della scuola primaria e giornate di open day;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche in cooperazione tra classi prime e gruppi delle scuole dell'infanzia;
- incontri di continuità fra docenti per la raccolta di informazioni sugli alunni.

#### Raccordo tra Scuola Primaria e Scuola Secondaria di 1° grado

La scuola, attraverso un'azione di continuità e raccordo attuata da insegnanti dei due ordini di scuola, promuove le seguenti iniziative di conoscenza/accolgienza verso le bambine e i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado:

- attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado;
- visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica con inserimento a piccoli gruppi in attività laboratoriali durante giornate di open day o percorsi di continuità realizzati nel corso dell'anno.

Sono previste assemblee dei genitori al fine di renderli consapevoli e partecipi delle problematiche scolastiche favorendo l'interazione con i docenti.

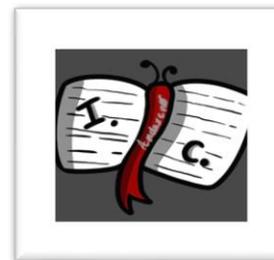
Nelle prime settimane di scuola, i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni. La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

### **Diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza**

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto. La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici. La



**ISTITUTO COMPRENSIVO ANDEZENO**  
**TOIC8AS00N - C.F. 90029520013**  
Piazza Italia, 1 -10020- ANDEZENO (TO)  
TEL. 0119434280 FAX. 0119434955  
Codice Univoco Ufficio: UF3UN5  
Mail: [TOIC8AS00N@istruzione.it](mailto:TOIC8AS00N@istruzione.it)  
[TOIC8AS00N@pec.istruzione.it](mailto:TOIC8AS00N@pec.istruzione.it)



regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza. L'obbligo scolastico 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. Gli organi collegiali deliberano le deroghe rispetto alla regolare frequenza e alla validità dell'anno scolastico.

### **Partecipazione, Efficienza e Trasparenza**

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, personale ATA e dei genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio. Si impegna inoltre ad agevolare le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti posti dalla normativa vigente.

Il PTOF e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico. Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe tramite prove di ingresso, imposta la programmazione educativo - didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola ai bisogni formativi degli alunni. Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata. L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si basano su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Il PTOF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo la normativa vigente.

### **Regolarità del Servizio**

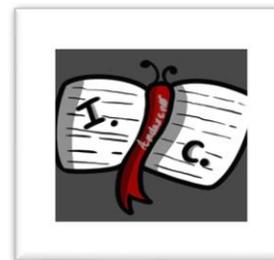
La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e dei collaboratori scolastici, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, dove previsto, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

### **Libertà di Insegnamento e Aggiornamento del Personale**

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei curricoli di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti. Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri. L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal Collegio docenti un piano di aggiornamento autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni. L'aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e compito per l'amministrazione.



**ISTITUTO COMPRENSIVO ANDEZENO**  
**TOIC8AS00N - C.F. 90029520013**  
Piazza Italia, 1 -10020- ANDEZENO (TO)  
TEL. 0119434280 FAX. 0119434955  
Codice Univoco Ufficio: UF3UN5  
Mail: [TOIC8AS00N@istruzione.it](mailto:TOIC8AS00N@istruzione.it)  
[TOIC8AS00N@pec.istruzione.it](mailto:TOIC8AS00N@pec.istruzione.it)



## AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.

La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della *mission* della scuola.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

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 rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nel piano dell'offerta formativa e nella programmazione didattica, i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del team/consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici, si tende ad assicurare agli alunni il tempo da dedicare anche ad altre attività.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione e di coinvolgimento emotivo.

L'alleanza educativa scuola-famiglia si espleta attraverso un Contratto formativo che è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce in particolare tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero Consiglio di classe, gli Organi dell'Istituto, i Genitori, gli Enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del Contratto formativo, elaborato nell'ambito e in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali, l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum, le modalità, i criteri, le scadenze delle verifiche periodiche, le attività di recupero e sostegno.

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare i propri interventi didattici;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività.

A tal fine ciascun docente illustra agli allievi e ai genitori gli obiettivi didattici e la propria offerta formativa. I coordinatori dei consigli di classe provvederanno ad illustrare dettagliatamente la programmazione ai rappresentanti dei genitori e ai genitori presenti.

	<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO COMPRENSIVO ANDEZENO</b>  <b>TOIC8AS00N - C.F. 90029520013</b>  Piazza Italia, 1 -10020- ANDEZENO (TO)  TEL. 0119434280 FAX. 0119434955  Codice Univoco Ufficio: UF3UN5  Mail: <a href="mailto:TOIC8AS00N@istruzione.it">TOIC8AS00N@istruzione.it</a>  <a href="mailto:TOIC8AS00N@pec.istruzione.it">TOIC8AS00N@pec.istruzione.it</a></p>	
---	--	---

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la condivisione, tramite pubblicazione sul sito o sul registro elettronico, dei seguenti documenti:

**Piano triennale dell'offerta formativa e delle attività (PTOF)**- Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto. Il P.T.O.F. viene pubblicato sul sito web della scuola e sul portale di Scuola in Chiaro.

**Regolamento di istituto** - Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- organi collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- regolamento di disciplina;
- utilizzo degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

**Delibere** relative alla adozione dei libri di testo, ai criteri per la formazione delle classi, alla formulazione dell'orario del personale docente e ATA.

### **Programmazione didattica**

La programmazione didattica, elaborata in varie fasi dai docenti del Dipartimento/interclasse/classe/sezione, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, gli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere, gli strumenti metodologici adottati, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel PTOF.

La stessa è presentata al consiglio di interclasse, di intersezione e di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto, il Collegio docenti elabora la programmazione e la pianificazione delle attività riguardanti i progetti di ampliamento dell'offerta formativa, i corsi di recupero e di sostegno, l'orientamento e tutte le attività di formazione curricolare ed extracurricolare che integrano il curriculum. La programmazione didattica viene redatta, di norma, entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e viene condivisa con le famiglie.

### **Patto educativo di corresponsabilità (DPR n. 235 del 21/11/07)**

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo, che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire al perseguimento degli obiettivi prefissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo.

	<p align="center"> <b>ISTITUTO COMPRENSIVO ANDEZENO</b>  <b>TOIC8AS00N - C.F. 90029520013</b>  Piazza Italia, 1 -10020- ANDEZENO (TO)  TEL. 0119434280 FAX. 0119434955  Codice Univoco Ufficio: UF3UN5  Mail: <a href="mailto:TOIC8AS00N@istruzione.it">TOIC8AS00N@istruzione.it</a>  <a href="mailto:TOIC8AS00N@pec.istruzione.it">TOIC8AS00N@pec.istruzione.it</a> </p>	
---	---	---

Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico).

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

### **Piano Annuale per l'Inclusività**

Il PAI si configura come strumento indispensabile, previsto dalla normativa, per garantire la progettazione di un'offerta formativa in senso inclusivo, a supporto di una didattica attenta alle esigenze educative di ciascuno. Il PAI costituisce parte integrante del Piano dell'Offerta Formativa d'Istituto.

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure;
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi;
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- tutela della privacy;
- flessibilità degli orari di ricevimento del pubblico;
- efficienza.

### **STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE**

Gli Uffici di Segreteria garantiscono lo svolgimento delle procedure anche attraverso i programmi gestionali informatici previsti dal MIM e dalla PA, nonché attraverso la rete informatica e i gestionali informatici della scuola.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

### **Iscrizioni**

Le iscrizioni alle scuole primarie e alle scuole secondarie di primo grado dell'Istituto avvengono tramite procedura online, secondo le modalità definite ogni anno da apposita circolare ministeriale. L'Istituto mette a disposizione dell'utenza un servizio di help desk per supportare tutti coloro che non hanno dimestichezza con gli strumenti informatici.

L'iscrizione va effettuata all'inizio di ogni ciclo (infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado). L'iscrizione agli anni successivi al primo è automatica. Può essere presentata una richiesta di variazione relativamente all'insegnamento della IRC. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

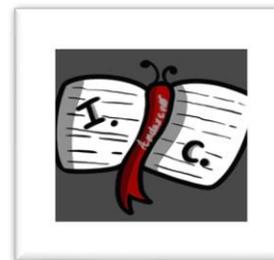
Le iscrizioni alla scuola dell'infanzia si effettuano presso l'ufficio della segreteria didattica, nei giorni e negli orari prefissati, attraverso la compilazione della domanda cartacea.

### **Documenti di valutazione**

I genitori degli alunni della scuola primaria e della scuola secondaria di 1° grado possono prendere visione del documento di valutazione e scaricarlo dal registro elettronico accedendo al Portale Argo nell'area dedicata alle famiglie. I docenti incaricati illustrano i documenti di valutazione alle famiglie durante colloqui dedicati.



**ISTITUTO COMPRENSIVO ANDEZENO**  
**TOIC8AS00N - C.F. 90029520013**  
Piazza Italia, 1 -10020- ANDEZENO (TO)  
TEL. 0119434280 FAX. 0119434955  
Codice Univoco Ufficio: UF3UN5  
Mail: [TOIC8AS00N@istruzione.it](mailto:TOIC8AS00N@istruzione.it)  
[TOIC8AS00N@pec.istruzione.it](mailto:TOIC8AS00N@pec.istruzione.it)



Le password d'accesso al registro elettronico per la visione dei documenti di valutazione degli alunni sono consegnate ai genitori dalla segreteria. In caso di difficoltà d'accesso nell'apposita sezione del registro elettronico, la segreteria fornisce il supporto necessario durante gli orari di apertura al pubblico.

### **Rilascio di documenti**

Il rilascio di certificati e di documenti vari è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria, dietro richiesta scritta ed entro i tempi massimi previsti dalla normativa vigente. A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

### **Trattamento dei Dati Personali**

La materia è disciplinata dal Regolamento Europeo 2016/679 (Rif Leg. 1) e dal Decreto Legislativo n. 196/2003 modificato dal D.Lgs. 101/2018. I dati personali e sensibili di alunni, genitori, e personale scolastico sono conservati presso gli uffici di segreteria. I dati personali non sono soggetti a diffusione e sono utilizzati esclusivamente per le finalità di ufficio espressamente previste dalla legge:

1. I dati degli alunni e delle famiglie vengono trasmessi ad altre scuole in occasione di trasferimenti o di conclusione del ciclo di studi;
2. I dati del personale della scuola vengono trasmessi ad altre scuole in occasione di trasferimenti e agli enti interessati per il corretto svolgimento della carriera.
3. L'elenco nominativo degli alunni può essere fornito in copia al Rappresentante di classe/sezione ed al Presidente del Consiglio d'Istituto. Sono salvaguardati i diritti degli interessati previsti dall'art. 13 della Legge n. 675/96 (origine dei dati, finalità del trattamento, integrazione dei dati).

### **Accesso ai Documenti Amministrativi**

L'accesso ai documenti amministrativi e scolastici è regolato dalla Legge n. 241 del 7/8/1990 (in particolare dagli articoli 22 e seguenti) e dal D.Lgs 33 del 2013.

1. Tutte le richieste devono essere motivate.
2. La richiesta di accesso ai documenti deve essere formulata per iscritto ed indirizzata al Dirigente scolastico.
3. Gli atti e i documenti amministrativi e scolastici relativi alla carriera dell'alunno possono essere visti o richiesti in copia dai genitori o da chi abbia interesse alla cura e alla difesa di interessi giuridici del minore.
4. La scuola deve consegnare le copie richieste entro 30 gg. dal ricevimento della domanda.

### **Apertura degli Uffici**

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti. L'orario aggiornato è consultabile sul sito, così come le modalità di comunicazione scuola-famiglia.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

Il Dirigente Scolastico e il Direttore S.G.A. ricevono previo appuntamento, secondo le modalità indicate sul sito.

Sono disponibili al pubblico, attraverso il sito web, spazi relativi all'informazione sugli Organigrammi, sugli Organi Collegiali. Comunicazioni e avvisi sono pubblicati nella bacheca del registro elettronico e, se di

	<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO COMPRENSIVO ANDEZENO</b>  <b>TOIC8AS00N - C.F. 90029520013</b>  Piazza Italia, 1 -10020- ANDEZENO (TO)  TEL. 0119434280 FAX. 0119434955  Codice Univoco Ufficio: UF3UN5  Mail: <a href="mailto:TOIC8AS00N@istruzione.it">TOIC8AS00N@istruzione.it</a>  <a href="mailto:TOIC8AS00N@pec.istruzione.it">TOIC8AS00N@pec.istruzione.it</a></p>	
---	--	---

interesse generale, sul sito web della scuola. Documenti e Atti relativi sono pubblicati in Albo on line e Amministrazione Trasparente.

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Le condizioni di igiene e di sicurezza degli edifici scolastici garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali. 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 della polizia municipale). In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

Nell'auspicare un dialogo sereno e costruttivo, l'istituto prevede procedure specifiche per la segnalazione di criticità.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica, deve essere chiara l'identità dei proponenti il cui nominativo, su personale richiesta degli interessati, può essere conosciuto solo dal Dirigente Scolastico.

Il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde con celerità e comunque entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, attivandosi per rimuovere le cause che hanno determinato l'eventuale disservizio. Qualora l'oggetto del reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono comunque fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

In presenza di criticità relative alla gestione della classe da parte degli insegnanti, nel clima di dialogo e collaborazione che caratterizza la vita della scuola, i genitori sono invitati a rivolgersi prioritariamente al coordinatore di classe e ai docenti del team/consiglio di classe. Qualora il problema permanga, o sia di particolare gravità, i genitori possono rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.

Il Dirigente Scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, la Scuola si impegna ad effettuare, periodicamente, una rilevazione mediante questionari rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un processo di autoanalisi d'Istituto.

*Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.*

*Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola-utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo Andezeno.*

*La Carta dei Servizi è stata adottata dal Consiglio d'Istituto nella seduta del 2/09/2024 con delibera n. 59.*