



ISTITUTO COMPRENSIVO DI LANZO TORINESE
SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA I GRADO

Via Vittorio Veneto, 2 – 10074 LANZO TORINESE

TEL – FAX. 0123/29154 – 0123/320196

C.F. 92028660014 – C.U. UFLX9F

SITO WEB: www.iclanzotorinese.it E-MAIL: TOIC82600G@istruzione.it



**CARTA DEI
SERVIZI
DELLA SCUOLA**

Rivista con delibera n. 13 del 3 aprile 2025
del Consiglio d'Istituto



ISTITUTO COMPRENSIVO DI LANZO TORINESE

SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA I GRADO



Via Vittorio Veneto, 2 – 10074 LANZO TORINESE

TEL – FAX. 0123/29154 – 0123/320196

C.F. 92028660014 – C.U. UFLX9F

SITO WEB: www.iclanzotorinese.it E-MAIL: TOIC82600G@istruzione.it

PREMESSA

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Il presente documento è stato redatto in ottemperanza di quanto previsto dall'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995.

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art.1 - L'Istituto svolge un servizio pubblico di istruzione e formazione a vantaggio di tutti coloro che si rivolgono ad esso nella fascia di età prevista per la frequenza che va dalla scuola dell'infanzia alla scuola secondaria di primo grado

Non è posto nessun limite nell'accettazione delle iscrizioni se non quelli derivanti dall'applicazione delle norme ministeriali che dettano i criteri di formazione delle classi.

Art.2 - Gli utenti del servizio scolastico sono gli studenti ed i loro genitori. Essi contribuiscono al miglioramento dell'erogazione del servizio nelle forme e nelle modalità previste dal Decreto Legislativo 297/94 e secondo le procedure più avanti indicate nel presente documento.

Art.3 - Le diverse offerte formative predisposte dal servizio scolastico sono rivolte a tutte le famiglie senza alcuna discriminazione sulla base di libere scelte e nei limiti dei vincoli ministeriali che regolano tali offerte. Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, predisposto dal Collegio dei docenti sulla base dell'Atto di indirizzo del Dirigente Scolastico, sulla base delle istanze provenienti dagli stakeholders, viene approvato dal Consiglio d'Istituto. Ogni anno viene aggiornato nella parte relativa all'ampliamento dell'offerta formativa sia curricolare che extracurricolare e alle visite e ai viaggi d'istruzione.



ISTITUTO COMPRENSIVO DI LANZO TORINESE

SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA I GRADO



Via Vittorio Veneto, 2 – 10074 LANZO TORINESE

TEL – FAX. 0123/29154 – 0123/320196

C.F. 92028660014 – C.U. UFLX9F

SITO WEB: www.iclanzotorinese.it E-MAIL: TOIC82600G@istruzione.it

Art.4 L'organizzazione del servizio intende essere di qualità, e vuole rispondere il più possibile ai bisogni degli utenti.

I fattori di qualità che l'Istituto si propone di perseguire sia sul piano formativo sia su quello amministrativo sono:

- l'accoglienza e la continuità del servizio;
- la ricerca costante di soluzione dei problemi generali e individuali che l'erogazione del servizio può presentare nella pratica quotidiana;
- l'attenzione alla relazione personale ed ai suoi aspetti pedagogici;
- la costruzione di contesti sicuri e sereni d'apprendimento;
- la definizione esplicita di obiettivi che s'intendono perseguire con ogni iniziativa messa in atto per classi, gruppi o singoli allievi;
- la cura particolare per l'integrazione e lo sviluppo dei soggetti in difficoltà;
- la libertà di insegnamento come garanzia di risposta alla pluralità dei bisogni

Art. 5 - Nell'erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto 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 (ordine di scuola, classe, sezione e così via).

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà la scelta degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC.

Art. 6 - 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 saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate: Attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali. Attività - dirette e strumentali - relative allo svolgimento degli esami.

Vigilanza sugli studenti presenti a scuola. Adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

Art. 7 - L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia.



ISTITUTO COMPRENSIVO DI LANZO TORINESE

SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA I GRADO



Via Vittorio Veneto, 2 – 10074 LANZO TORINESE

TEL – FAX. 0123/29154 – 0123/320196

C.F. 92028660014 – C.U. UFLX9F

SITO WEB: www.iclanzotorinese.it E-MAIL: TOIC82600G@istruzione.it

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare .

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro. In tale prospettiva, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Art.8 - I genitori possono accedere a tutti i documenti di programmazione didattico-educativa riguardanti la classe in cui sono inseriti i loro figli e possono prendere visione dei documenti valutativi riguardanti la situazione del proprio figlio nel rispetto della normativa vigente.

Art.9 - Tutti i genitori possono rivolgersi direttamente ai docenti e al Dirigente Scolastico per avere le informazioni riguardanti le scelte didattiche attuate dagli insegnanti e gli episodi educativi che coinvolgono i figli.

Art. 10 – La seguente documentazione viene pubblicata sul sito dell'Istituzione scolastica ed è consultabile liberamente.

- Carta dei Servizi
- Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.)
- Regolamento di Istituto ed allegati
- Delibere del Consiglio di istituto
- Curricula delle discipline

Sono invece pubblicati sul registro elettronico:

- Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento
- Valutazioni degli studenti e provvedimenti disciplinari
- Scheda di valutazione dell'alunno
- Circolari e comunicati

Art 11 - Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo, ecc.).

Gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente secondo quanto prevede la normativa. La consultazione avviene negli uffici della Segreteria e/o Dirigenza e negli orari di apertura al pubblico previa richiesta orale e/o scritta.



ISTITUTO COMPRENSIVO DI LANZO TORINESE

SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA I GRADO



Via Vittorio Veneto, 2 – 10074 LANZO TORINESE

TEL – FAX. 0123/29154 – 0123/320196

C.F. 92028660014 – C.U. UFLX9F

SITO WEB: www.iclanzotorinese.it E-MAIL: TOIC82600G@istruzione.it

Art.12 - Nel Regolamento d'Istituto sono dettagliatamente esplicitate norme e comportamenti utili per il buon funzionamento degli aspetti più concreti e quotidiani del servizio scolastico: accesso all'edificio, vigilanza, ritardi, assenze, usi degli spazi e delle attrezzature, modalità di comunicazione con gli utenti, calendario delle riunioni e pubblicazione degli atti. Suoi estratti sono pubblicati sul diario scolastico dell'Istituto.

Art.13 - Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati. Essi sono, inoltre, disponibili su appuntamento per colloqui individuali, eccetto nei mesi di gennaio e maggio.

I colloqui settimanali individuali sono programmati in base ad un calendario annuale fatto conoscere ad inizio d'anno. Non sono esclusi appuntamenti per colloqui al di fuori del calendario annuale. Vengono inoltre previsti nell'Istituto colloqui generali pomeridiani annuali per favorire i genitori che lavorano.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Art. 14 - La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali e dalle leggi in vigore.

Art. 15 - I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità.

AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

Art. 16 - L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti.

Art. 17 - Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento–apprendimento.

Art. 18 - Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Art. 19 - Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi.



ISTITUTO COMPRENSIVO DI LANZO TORINESE

SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA I GRADO



Via Vittorio Veneto, 2 – 10074 LANZO TORINESE

TEL – FAX. 0123/29154 – 0123/320196

C.F. 92028660014 – C.U. UFLX9F

SITO WEB: www.iclanzotorinese.it E-MAIL: TOIC82600G@istruzione.it

Art. 20 - Gli obiettivi che il servizio scolastico dell'Istituto intende far conseguire agli studenti sono formativi e culturali. Si opererà in modo che l'alunno possa acquisire una chiara consapevolezza di sé, delle sue capacità e delle sue attitudini. Questi dovrà maturare forme di autocontrollo e rispetto degli altri e dell'ambiente con la coscienza del valore della legalità e della civiltà nelle relazioni umane. Il senso della solidarietà si manifesterà nell'accoglienza del diverso e nell'evitare atteggiamenti e comportamenti che possono offendere o emarginare gli altri. Nel campo culturale l'alunno - utente dovrà conseguire conoscenze e competenze. Queste saranno documentate dalla capacità di orientarsi nei linguaggi simbolici (cioè delle varie discipline) e dalla capacità di applicare a nuove situazioni concrete e/o astratte le procedure acquisite.

Art. 21 - Per il raggiungimento degli obiettivi di cui all'art.39 i Docenti cureranno in particolare:

- a) la relazione educativa e costruttiva;
- b) la valorizzazione e il rispetto della persona;
- c) il rigore del metodo scientifico che evidenzia le fasi della costruzione del sapere;
- d) la significatività dei contenuti proposti;
- e) la varietà e ricchezza delle proposte didattiche integrative e di recupero.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Art. 22 - La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- la celerità delle procedure
- la trasparenza
- l'informatizzazione dei servizi di segreteria
- i tempi di attesa agli sportelli
- la flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

Art. 23 - Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti:

- Organigramma degli uffici
- Organigramma degli Organi Collegiali
- Organigramma del personale docente e ATA.

Art. 23 - Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando 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 indicazioni richieste. Si richiedono le medesime comunicazioni da parte dell'utente che accede al servizio.

Art.26 - Gli utenti possono, identificati dal personale alla porta, accedere ai servizi di Segreteria dal lunedì al venerdì con orario di apertura dalle 10.00 alle 13.00, e, durante il periodo di svolgimento delle lezioni, nel pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30. Altri intervalli di apertura degli sportelli degli uffici saranno programmati



ISTITUTO COMPRENSIVO DI LANZO TORINESE

SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA I GRADO



Via Vittorio Veneto, 2 – 10074 LANZO TORINESE

TEL – FAX. 0123/29154 – 0123/320196

C.F. 92028660014 – C.U. UFLX9F

SITO WEB: www.iclanzotorinese.it E-MAIL: TOIC82600G@istruzione.it

~~annualmente e resi noti anche tramite sito e registro elettronico.~~ Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico tutti i giorni su appuntamento.

L'orario di apertura è pubblicato sul sito della scuola.

Art. 24 - Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono esibire il cartellino di riconoscimento in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

Art.25 - L'ufficio di segreteria rispetterà i seguenti tempi nel rilascio di certificazioni e attestati e fornitura di servizi:

- Certificato di servizio: 5 gg. lavorativi dalla richiesta scritta
- Certificato di iscrizione e di frequenza: 3 giorni lavorativi dalla richiesta scritta
- Attestati partecipazione corsi di aggiornamento: 45 giorni.
- Autenticazioni firme: subito.
- Autentica di copie di documenti di cui la scuola è in possesso: 1 giorno.
- Fondo di Istituto: entro il termine dell' a.s. , compatibilmente con la liquidità di cassa
- Compensi agli esperti esterni: entro un mese dall' erogazione della prestazione compatibilmente con le modalità di erogazione delle risorse da parte degli enti che le finanziano.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Art . 26 - La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici. Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

Art. 27 - La scuola collaborerà con l'Ente Locale per permettere la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici.

Art. 28 - Nelle varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.

Sia nella sede centrale sia nelle sedi staccate è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

PROCEDURE DEI RECLAMI - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 29 - I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, o via email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. Non saranno tenute in considerazione proteste anonime generiche o finalizzate alla diffamazione di persone.



ISTITUTO COMPRENSIVO DI LANZO TORINESE
SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA I GRADO



Via Vittorio Veneto, 2 – 10074 LANZO TORINESE

TEL – FAX. 0123/29154 – 0123/320196

C.F. 92028660014 – C.U. UFLX9F

SITO WEB: www.iclanzotorinese.it E-MAIL: TOIC82600G@istruzione.it

Art. 30 - Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Art. 31 - Annualmente verrà predisposta attività di monitoraggio e valutazione dei servizi anche con la somministrazione di questionari.

L'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.

Per tutti gli altri aspetti relativi all'erogazione del servizio scolastico dell'Istituto", non contemplati nella presente Carta, si rinvia alle leggi ordinarie dello Stato Italiano.

Approvato nella seduta del Consiglio d'Istituto con delibera n. 13 del 3aprile 2025.