



## ISTITUTO COMPRESIVO VITTORIO VENETO I "DA PONTE"

Via Vittorio Emanuele II n. 3 - 31029 VITTORIO VENETO (TV) Tel. 0438/53020 - Fax 0438/53278

C. F. 84001060262 – Cod. Mecc. **TVIC859007**- [www.icvittorioveneto1daponte.edu.it](http://www.icvittorioveneto1daponte.edu.it)

[TVIC859007@istruzione.it](mailto:TVIC859007@istruzione.it) [TVIC859007@pec.istruzione.it](mailto:TVIC859007@pec.istruzione.it)



I. C. VITTORIO VENETO I DA PONTE  
Prot. 0004813 del 29/05/2020  
01 (Uscita)

### CARTA DEI SERVIZI

#### ISTITUTO COMPRESIVO VITTORIO VENETO I "DA PONTE"

Approvato dal Consiglio di Istituto con delibera n. 91 nella seduta del 28 maggio 2020

#### L' ISTITUTO COMPRESIVO VITTORIO VENETO I "DA PONTE"

è costituito dalle seguenti scuole:

PLESSO	ORDINE DI SCUOLA	INDIRIZZO	TELEFONO	CODICE
CARLO COLLODI	INFANZIA	Via Giardino,161	0438561018	TVAA859047
ANDREA PAZIENZA	INFANZIA	Via A. Piccoli, 23	0438560408	TVAA859025
GIANNI RODARI	INFANZIA	Via Berlese, 54	043859893	TVAA859014
SAN GIACOMO	INFANZIA	Via San Fermo, 2	0438500312	TVAA859058
STEPHAN ZAVREL	INFANZIA	Via Formeniga,14	0438919121	TVAA859036
UGO COSTELLA	PRIMARIA	Via Mascagni, 16	0438560485	TVEE85903B
UGO FOSCOLO	PRIMARIA	Via Foscolo, 80	043853693	TVEE85904C
NAZARIO SAURO	PRIMARIA	Via Monte Piana	0438500245	TVEE859019
EMILIO ZANETTE	PRIMARIA	Via Franceschi, 50	043857582	TVEE85902A
LORENZO DA PONTE	SECONDARIA	Via dello Stadio, 5	043857587	TVMM859018

#### PREMESSA

Introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo Vittorio Veneto I "Da Ponte".

Essa contiene:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
- i fattori di qualità dei servizi erogati
- i meccanismi di controllo del servizio offerto
- le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare

eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

La Carta dei Servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

*Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' 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 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 privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.*

*Art. 34 La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i 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.*

La proposta educativa realizzata nelle diverse sedi dell'Istituto offre la sicurezza di un percorso di studi di qualità e ricco di offerte formative, all'insegna dell'integrazione e dell'inclusione, della multiculturalità e della solidarietà, della prosocialità e del benessere, con una particolare attenzione verso la disabilità e le esigenze degli alunni più fragili. Proprio questa peculiarità ha fatto sì che tale proposta, destinata prevalentemente all'utenza della zona sud della città, sia stata nel corso degli anni favorevolmente accolta anche da alunni e famiglie provenienti da altri quartieri della città e dai comuni limitrofi.

L'Istituto, impegnato in una continua innovazione e miglioramento del proprio servizio istituzionale, ha redatto la presente Carta dei Servizi come riferimento per la qualità del servizio erogato e rispondendo alle seguenti domande:

### **1. Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/1990, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La Carta rappresenta la dichiarazione esplicita delle finalità, degli obiettivi, delle modalità organizzative e di verifica che la comunità scolastica intende adottare per garantire un "servizio di qualità".

La Carta dei Servizi si ispira agli art. 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

### **2. A cosa serve**

La Carta dei servizi è un documento che favorisce la conoscenza dell'istituzione scolastica e delle regole che la governano.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato alla Dirigenza Scolastica.

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi sarà oggetto di attenta analisi da parte della Dirigenza Scolastica, a cui è possibile inviare eventuali comunicazioni al seguente indirizzo di posta elettronica: [TVIC859007@istruzione.it](mailto:TVIC859007@istruzione.it)

#### **La Carta dei Servizi si suddivide in:**

- parte prima → Principi fondamentali
- parte seconda → Area didattica
- parte terza → Area amministrativa
- parte quarta → Condizioni ambientali
- parte quinta → Reclami e suggerimenti
- parte sesta → Valutazione del servizio

**PARTE PRIMA**  
**PRINCIPI FONDAMENTALI**

**La Carta dei Servizi, avendo come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione, si caratterizza per:**

- **Uguaglianza** – La Scuola si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell’offerta dei servizi agli utenti, a rimuovere eventuali ostacoli e ad attuare tutte le iniziative necessarie per facilitare l’accesso ai servizi ai disabili; la Scuola si impegna a compiere azioni costruttive per impedire il crearsi di condizioni di discriminazione di fatto. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, di etnia, di religione, di opinioni politiche.
- **Imparzialità e regolarità** – La Scuola si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità del servizio, e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si verifichino per cause di forza maggiore.
- **Accoglienza ed integrazione** – La Scuola si impegna a favorire l’accoglienza di genitori e alunni, l’inserimento e l’integrazione, con particolare riferimento alle classi iniziali di ogni ciclo e alle situazioni di particolare necessità. La Scuola dedica particolare attenzione all’accoglienza degli alunni con disabilità, con specifici bisogni educativi, adottati o affidati, in condizioni di svantaggio socio-economico, di origine non italiana.
- **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza** – La Scuola accoglie l’utenza, che ha facoltà di scelta fra le diverse istituzioni scolastiche del territorio, secondo le disponibilità logistiche dell’Istituto Comprensivo. La Scuola dichiara i criteri di esclusione in caso di richieste di iscrizione superiori alla capienza e di accettazione per le classi intermedie pubblicandoli sul proprio sito (link). La Scuola, per consentire ai genitori di avere piena consapevolezza delle opportunità formative che propone, si impegna a promuovere delle giornate “open day” per entrambi gli ordini di studio.

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 organico e funzionale.

- **Partecipazione efficienza e trasparenza** - la Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. La Scuola si impegna ad organizzare le attività informandosi a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell’organizzazione dei servizi amministrativi, dell’attività didattica e dell’offerta formativa integrata.

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta: i loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio nell’ottica di una gestione partecipata nell’ambito degli organi e delle procedure vigenti.

- **Libertà d’insegnamento ed aggiornamento professionale**  
La Scuola, nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti stabiliti dalle leggi dello Stato, garantisce ai docenti la libertà d’insegnamento intesa come scelta delle metodologie ritenute più consone e funzionali per l’acquisizione di abilità, conoscenze e competenze, contribuendo allo sviluppo armonico della personalità degli alunni. L’istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale e promuove e organizza direttamente proposte formative mirate.

## **PARTE SECONDA**

### **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, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

I cardini del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (la cui versione completa è presente sul sito) sono: integrazione e inclusione, continuità e orientamento, valutazione degli apprendimenti, autovalutazione dell'Istituto.

#### **Scuola dell'Infanzia**

La scuola dell'Infanzia propone un tempo scuola di 40 ore settimanali.

#### **Scuola primaria**

La Scuola primaria propone un tempo scuola di 27 ore così articolato nei diversi plessi:

**SCUOLE COSTELLA e SAURO Settimana lunga (27 ore) dal lun al sab 8.00-12.30**

**SCUOLA ZANETTE – Settimana corta (27 ore) lun-mer-gio-ven 8.00-13.00  
mar 8.00-16.00  
sabato a casa**

**SCUOLA FOSCOLO - Settimana corta (27 ore) lun-ven 8.05-12.35  
mar-mer-gio 8.05-15.05  
sabato a casa**

Le discipline di norma sono raggruppate in umanistiche e scientifiche, fatta salva diversa aggregazione epistemologicamente accettabile sulla base di una gestione ottimale delle risorse.

#### **Scuola secondaria di primo grado**

Le proposte formative della Scuola sono molteplici:

- la possibilità di studiare uno strumento tra i vari proposti: chitarra, flauto, percussioni e pianoforte;
- la scelta della seconda lingua comunitaria tra: francese, spagnolo e tedesco;
- la diversa articolazione delle 30 ore settimanali tra: orario solo antimeridiano di 5 ore giornaliere su 6 giorni e settimana corta con 6 ore giornaliere articolate su 5 giorni con mensa e sabato a casa.

#### **Attività extrascolastiche**

La Scuola e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche rendendo la scuola stessa centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dell'orario del servizio scolastico. Le Associazioni operano in orario pomeridiano nei locali dell'Istituto previo accordo con l'amministrazione Comunale.

#### **Fattori di qualità**

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità, ne fissa gli standard e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

<b>FATTORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD</b>
CONTINUITÀ	Esperienze svolte in continuità tra Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
	Formazione delle 1^ classi parallele con equa distribuzione degli alunni in base ai criteri deliberati dal Consiglio di Istituto.
	Formazione delle classi con gruppi equilibrati tra di loro (equilibrio di genere) ed eterogenei al loro interno.
	Confronto tra gli insegnanti dei diversi ordini sulle caratteristiche di ogni alunno.

<b>FATTORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD</b>
LIBRI DI TESTO E STRUMENTAZIONI DIDATTICHE	Adozione di libri di testo che rispondano a criteri di leggibilità, modernità, efficace apparato didattico.
	Scelta di strumentazioni didattiche efficaci e dal costo contenuto.
	Adozione di testi in più volumi, laddove possibile, per ridurre il peso degli zaini.
	Accorgimenti per evitare un sovraccarico di materiali da trasportare nella stessa giornata.
	Contenimento del costo entro il previsto tetto massimo complessivo di spesa.

<b>FATTORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD</b>
COMPITI A CASA	Eqa distribuzione dei compiti nell'arco della settimana.
	Attività rispettose dei particolari ritmi di apprendimento, calibrando il carico di compiti rispetto alle diversità degli stili di apprendimento.
	Indicazione pratiche "su come studiare a casa" (strategie metodologiche).
	Assegnazione dei compiti con criterio e in quantità tale da consentire tempo per il gioco, per il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD
<b>PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE</b>	La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione sul sito dei seguenti documenti: Piano Triennale dell'Offerta Formativa, Piano Annuale per l'Inclusione, Regolamenti d'Istituto, Carta dei Servizi scolastici, Piano di Miglioramento, Patto di Corresponsabilità, Codice di Comportamento.
	La Scuola garantisce la predisposizione per gli alunni certificati dei documenti previsti per Legge (PEI e PDP) secondo la tempistica stabilita dalle norme.
	La Scuola garantisce l'elaborazione da parte dei singoli docenti e dei consigli di interclasse (Scuola primaria) consigli di classe (Scuola secondaria) della programmazione che delinea il percorso formativo della classe.  La programmazione è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere" adeguando ad esse gli interventi operativi.
	La Scuola sottopone sistematicamente le sue azioni a momenti di verifica, come previsto per legge. L'autovalutazione rileva le criticità che divengono priorità nel Piano di Miglioramento consolidandosi in obiettivi.

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD
<b>PATTO DI CORRESPONSABILITÀ</b>  Rappresenta dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato dell'alunno, della famiglia e della scuola, in relazione agli obiettivi educativi e didattici indicati nelle programmazioni e alle modalità di sviluppo e di organizzazione espressi nel P.T.O.F.  La scuola si impegna a calendarizzare:	Consigli di intersezione/interclasse/classe per approfondire la conoscenza della situazione socio-affettiva degli alunni, per programmare la didattica, per verificare l'andamento didattico/disciplinare della classe.  Assemblea per l'elezione dei rappresentanti dei genitori in seno ai Consigli di intersezione/interclasse/classe.  Riunioni dei consigli di intersezione/interclasse/classe in seduta congiunta con i rappresentanti dei genitori per condividere il percorso formativo.  Incontri pomeridiani Scuola-famiglia.  Per la scuola secondaria: colloqui individuali con gli insegnanti (un'ora a settimana) prenotabili da libretto. Verrà avviata presto la procedura di prenotazione da registro elettronico.

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD
FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	La Scuola attribuisce valore assoluto alla formazione e consente al personale di fruire di ore di permesso, se in concomitanza con l'orario di servizio, nei limiti previsti dalle esigenze organizzative, per partecipare a percorsi di formazione ed aggiornamento.
	La Scuola si impegna ad organizzare e calendarizzare nelle proprie sedi proposte formative mirate, sulla base delle necessità rilevate dal Collegio Docenti e ne consente la fruizione gratuita a tutto il personale dell'Istituto.
	La Scuola si impegna a coinvolgere nella organizzazione delle proprie proposte formative risorse interne ed esterne altamente qualificate.
	La Scuola si impegna a prevedere percorsi di formazione "a cascata".

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD
	La Scuola, per favorire il benessere degli alunni, si impegna ad attivare e gestire con personale qualificato lo sportello di spazio-ascolto.  Lo sportello è aperto una mattina a settimana. L'accesso è regolamentato tramite appuntamento.
	La Scuola si impegna ad attivare con personale qualificato, sulla base delle necessità rilevate, corsi di italiano per alunni stranieri che necessitano di alfabetizzazione completa o che mostrano difficoltà nell'uso della lingua italiana.  I corsi, gratuiti, si svolgono in orario scolastico.
	La Scuola si impegna ad attivare progetti per il potenziamento delle lingue comunitarie: potenziamento con docenti madrelingua, spettacoli teatrali nelle quattro lingue, camp estivo in lingua inglese, concorsi.

Il processo di insegnamento/apprendimento è in gran parte basato sulla relazione tra le persone che ne sono coinvolte; per ottenere buoni risultati, è necessario che ciascuno vi partecipi con convinzione e motivazione. Il Patto di corresponsabilità tra insegnanti, famiglie e alunni rende espliciti i diritti e i doveri di tutti i soggetti che partecipano al processo di insegnamento/apprendimento, allo scopo di favorire la reciproca comprensione e collaborazione. Il rispetto dei diritti e dei doveri delle parti coinvolte offrirà maggiori possibilità di buoni risultati all'apprendimento e convivenza all'interno della scuola.

Il Regolamento (e le sue appendici) rappresenta inoltre l'espressione di norme comuni condivise e partecipate: rispettarne le indicazioni costituisce la premessa di corrette relazioni da parte di tutte le componenti della Scuola.

## **PARTE TERZA**

### **AREA AMMINISTRATIVA**

I servizi amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale predisposto dal DSGA, il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale di istruzione. I servizi amministrativi scolastici intrattengono inoltre rapporti di stretta collaborazione con tutte le istituzioni territoriali, in primo luogo con l'Ente locale.

Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici nella scuola secondaria e il ripristino delle aule nella scuola primaria; collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni; cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche; accoglie ed orienta i genitori e altri soggetti che si rivolgono all'Istituzione Scolastica, **contribuisce al rispetto delle norme contenute nel regolamento d'Istituto.**

Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Gli Uffici Amministrativi hanno sede in via Vittorio Emanuele II n. 3 31029 Vittorio Veneto (TV)

La segreteria riceve il pubblico nei seguenti orari:

- dal lunedì al sabato dalle ore 11.00 alle 13.30
- martedì dalle 15.00 alle 16.00 per l'ufficio didattica (alunni),
- mercoledì dalle 15.00 alle 16.00 l'Ufficio personale (docenti).

Durante il periodo estivo (luglio e agosto) la segreteria resta chiusa nei sabati e nei prefestivi secondo quanto deliberato annualmente dal Consiglio di Istituto e segue il seguente orario:

- dal martedì al sabato dalle ore 11.30 alle 13.00

Il dirigente riceve il pubblico previo appuntamento.

Per problematiche di natura educativo-didattica, i genitori chiederanno dapprima appuntamento coi docenti. Solo successivamente chiederanno appuntamento col Dirigente

La Scuola, mediante l'impegno di tutto il personale, garantisce celerità delle procedure, informatizzazione e trasparenza degli atti amministrativi, cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza, tutela della privacy.

### **Servizi Amministrativi – Fattori di qualità**

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:



FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD
CELERITÀ DELLE PROCEDURE	ISCRIZIONI - La Scuola si impegna a supportare l'utenza in caso di difficoltà con la procedura on line nel rispetto delle scadenze e delle modalità fissate dal Ministero.
	RILASCIO CERTIFICATI - La Scuola si impegna a rilasciare i certificati di routine richiesti per e-mail entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.
	DIPLOMA ORIGINALE – Viene consegnato durante la FESTA DEL DIPLOMA al genitore presente. In caso di assenza del genitore, può essere richiesto dal medesimo in segreteria didattica nel normale orario di apertura al pubblico a partire dal giorno successivo della Festa di consegna.
	DOCUMENTI DI VALUTAZIONE DEGLI ALUNNI – Vengono consegnati ai genitori dai docenti di classe in apposite riunioni alla fine del 1° e del 2° quadrimestre.

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD
TRASPARENZA	<p>La Scuola applica le norme vigenti riguardo alla visione dei documenti agli atti, se non pubblicati.</p> <p>Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art. 60 del DLGS n. 196/2003.</p> <p>Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso sono consentiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'accesso informale mediante richiesta verbale.</li> <li>- l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente.</li> <li>- l'accesso generalizzato (FOIA); quest'ultimo garantisce l'accesso ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni a prescindere dalla titolarità di un interesse qualificato e differenziato, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti.</li> </ul> <p>Le eventuali irregolarità o incompletezze della richiesta vanno comunicate all'interessato entro 10 giorni lavorativi. L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto con rimborso dei soli costi di riproduzione (euro 0,10 a pagina)</p>

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD
<b>PRIVACY</b>	<p>In linea con la normativa vigente prevista dal GDPR (General Data Protection Regulation) la Scuola si impegna in una gestione efficace dei dati nel rispetto della privacy e garantisce la nomina di un DPO (Data Protection Officer) Responsabile della Protezione Dati.</p> <p>La scuola si impegna ad informare i genitori con una comunicazione sulla privacy nella quale dichiara i dati che raccoglie, la ragione per la quale li raccoglie e le terze parti autorizzate a farlo.</p> <p>I genitori e gli alunni hanno il diritto di chiedere di consultare gratuitamente i dati conservati su di loro.</p>
FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD
INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETERIA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	<p>La Scuola si impegna a seguire il processo di informatizzazione e dematerializzazione in atto nella pubblica amministrazione.</p> <p>La Scuola comunica prioritariamente con la propria utenza tramite il proprio sito e il Registro Elettronico.</p> <p>La Scuola assicura all'utenza tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, la sede, il nome e la qualifica di chi risponde.</p> <p>La Scuola predispone e pubblica sul sito: l'organigramma degli uffici e degli organi collegiali, l'organico del personale docente e ATA, l'Albo d'istituto, una bacheca sindacale e una per i genitori, una tabella dell'orario di ricevimento dei docenti assegnati alle classi.</p> <p>La Scuola informatizza le modalità di prenotazione dei colloqui con il corpo docente tramite le funzioni del Registro Elettronico compresi gli incontri pomeridiani.</p> <p>Presso l'ingresso e gli uffici sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli stessi indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile.</p>

Il regolamento di Istituto è pubblicato su sito ed è un riferimento normativo inderogabile.

La Scuola si impegna ad accogliere l'utenza garantendo in materia di vaccini l'osservanza della normativa vigente.

Per la somministrazione di farmaci fa riferimento al Protocollo pubblicato nella sezione Regolamenti presente sul sito.

La Scuola, per venire incontro a specifiche esigenze dell'utenza, riconosce come interlocutori solo persone espressamente delegate dagli esercenti la responsabilità genitoriale. La delega è in forma scritta, porta la

firma di entrambi i genitori, è depositata in segreteria con copia dei documenti di riconoscimento dei deleganti e del delegato.

A partire dalla classe 5<sup>a</sup> della scuola primaria e per tutta la secondaria, i genitori possono autorizzare in forma scritta l'uscita autonoma dei ragazzi solo al termine dell'orario delle lezioni, come indicato nel Regolamento di Istituto. In caso di mancata autorizzazione, che ha valore per l'intero ciclo di studi, la Scuola non consente agli alunni di uscire dai locali e i genitori devono recarsi al cancello della sede per prelevare personalmente i propri figli.

Nella scuola dell'infanzia e nella scuola primaria, fino alla classe 4<sup>a</sup> compresa, non è prevista l'uscita autonoma dei bambini da scuola. I genitori possono autorizzare altre persone per riprendere i bambini da scuola, durante o al termine delle lezioni. La delega è in forma scritta, porta la firma di un genitore il quale dichiara che anche l'altro genitore è informato, deve essere consegnata ai docenti di classe.

## PARTE QUARTA

### CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La Scuola, nel rispetto delle norme vigenti, si impegna affinché il servizio scolastico sia erogato secondo i parametri di sicurezza.

L'Istituto, pur essendo dotato di autonomia funzionale e di personalità giuridica, opera all'interno di edifici la cui fornitura e la cui manutenzione ordinaria e straordinaria sono competenza esclusiva dell'Amministrazione Comunale.

La Scuola si impegna a segnalare tempestivamente agli uffici competenti criticità e necessità.

#### Condizioni ambientali della scuola – Fattori di qualità

La scuola individua, fissandone gli standard e garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità:

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD
IGIENE	La Scuola garantisce quotidianamente l'igiene di ambienti e servizi La Scuola assicura l'utilizzo di prodotti per le pulizie idonei e certificati

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD
SICUREZZA	La Scuola garantisce la vigilanza sui minori anche in caso di sciopero. In occasione di tali giornate le attività didattiche non sono garantite e, se necessario, si ricorre ad eventuali accorpamenti di classi diverse o in ambienti consoni (palestre, aule riunioni) atti ad accogliere numeri significativi di alunni.

	La Scuola stipula contratti di assicurazione infortuni e responsabilità civile a favore degli alunni e del personale (a richiesta) per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche.
	La Scuola sollecita gli enti preposti ad attivarsi per la sicurezza nei seguenti campi: antincendio, sicurezza degli impianti idrici, elettrici, di riscaldamento.
	La Scuola dispone, in caso di emergenza, di un piano di evacuazione e organizza informative sulla sicurezza e prove di esodo.
	La Scuola si impegna a rimuovere, ove possibile, le barriere architettoniche e a garantire comunque l'accesso a tutti gli utenti prevedendo per utenti con disabilità anche temporanea aule e spazi accessibili.
	La Scuola garantisce il complessivo rapporto di 1 a 18 tra numero degli insegnanti e numero degli alunni durante le visite guidate e i viaggi di istruzione e garantisce la presenza di una ulteriore figura in caso di alunno con grave disabilità.

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD
DOTAZIONI A NORMA DEGLI SPAZI	SCUOLA INFANZIA "C. COLLODI": mensa, palestra, biblioteca scolastica, dormitorio, giardino esterno.
	SCUOLA INFANZIA "A. PAZIENZA": mensa, palestra, biblioteca scolastica, dormitorio, giardini esterni.
	SCUOLA INFANZIA "G. RODARI": mensa, palestra, biblioteca scolastica, aula pittura, giardini esterni.
	SCUOLA INFANZIA SAN GIACOMO: mensa, palestra, biblioteca scolastica, dormitorio, aula pittura, giardini esterni.
	SCUOLA INFANZIA "S. ZAVREL": mensa, palestra, biblioteca scolastica, aula pittura, giardini esterni.
	SCUOLA PRIMARIA "U. COSTELLA": palestra - aule multimediali - biblioteca - mensa - doposcuola - servizio di trasporto - nonno vigile - sorveglianza pre-scuola dalle ore 7.40 - ampi spazi all'aperto per diverse attività educative.
SCUOLA PRIMARIA "U. FOSCOLO": palestra - aule multimediali - biblioteca - mensa - doposcuola - servizio di	

	<p>trasporto - nonno vigile - sorveglianza pre-scuola dalle ore 7.40 - ampi spazi all'aperto per diverse attività educative.</p> <hr/> <p>SCUOLA PRIMARIA "N. SAURO": palestra - aule multimediali - biblioteca - mensa - doposcuola - servizio di trasporto - Pedibus – vigile urbano - sorveglianza pre-scuola dalle ore 7.40 - ampi spazi all'aperto per diverse attività educative.</p> <hr/> <p>SCUOLA PRIMARIA "E. ZANETTE": 2 palestre - aule multimediali - biblioteca – mensa – servizio di trasporto - nonno vigile - sorveglianza pre-scuola dalle ore 7.40 - ampi spazi all'aperto per diverse attività educative.</p>
	<p>SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO "L. DA PONTE"</p> <p>3 laboratori multimediali: Atelier Creativo – aula informatica – aula robotica</p> <p>1 laboratorio linguistico</p> <p>1 laboratorio scientifico</p> <p>1 laboratorio di arte</p> <p>1 aula magna 100 posti</p> <p>2 palestre</p> <p>2 aree esterne – pista di atletica – campo da pallavolo</p> <p>Aule musicali – flauto traverso – pianoforte – percussioni - chitarra</p> <p>Biblioteca alunni e sala lettura</p> <p>2 sale mensa</p> <p>1 sala riunioni</p>

## PARTE QUINTA

### RECLAMI E SUGGERIMENTI

Ciascun utente ha il diritto di sporgere reclami, segnalare problemi o formulare suggerimenti sia per iscritto presso gli uffici dell'Amministrazione sia utilizzando la posta elettronica.

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

I reclami, qualora espressi in forma orale, vanno poi formalizzati per iscritto.

I reclami, all'attenzione del Dirigente Scolastico, vanno inviati al seguente Indirizzo di posta elettronica: [TVIC859007@istruzione.it](mailto:TVIC859007@istruzione.it)

L'Istituto persegue una politica per la qualità del servizio.

La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Consiglio di Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni e seguendo le procedure previste dalla legge.

**PARTE SESTA**  
**VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico.

La valutazione del servizio viene effettuata tramite questionari rivolti a: alunni, genitori, personale scolastico, relatori/esperti esterni.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato alla Dirigenza Scolastica.

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi sarà oggetto di attenta analisi da parte della Dirigenza Scolastica, a cui è possibile inviare eventuali comunicazioni al seguente indirizzo di posta elettronica: [TVIC859007@istruzione.it](mailto:TVIC859007@istruzione.it)