



**ISTITUTO COMPRENSIVO
STATALE
“BERNARDO DOVIZI”
DI BIBBIENA (AR)**



**APPROVATA DAL CONSIGLIO D'ISTITUTO
NELLA SEDUTA DEL 07/09/2026
CON DELIBERA N. 40/2026**

Ai sensi dell' art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995 pubblicato sulla G.U. ri.138 del 15 giugno 1995, l'Istituto Comprensivo “Bernardo Dovizi” di Bibbiena (AR) adotta la presente Carta dei Servizi.

PREMESSA

La Carta dei Servizi (da ora in poi CdS) indica i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell' erogazione del servizio al quale è preposta. In tale documento vengono delineate in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d. S. della scuola.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati all'acquisizione delle conoscenze e competenze necessarie all'inserimento nella vita attiva e sociale.

1- UGUAGLIANZA E PARI OPPORTUNITÀ

Nell'erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (plesso, classe, sezione, tempo scuola).

L'insegnamento della religione cattolica avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che, ispirandosi ai principi su menzionati, consentano la libertà di coscienza.

La scuola attuerà interventi mirati a tutela degli alunni stranieri e delle loro famiglie, degli alunni con BES e DSA.

La scuola, con la partecipazione alle azioni del Centro Territoriale e della Rete degli Istituti Scolastici Statali del Casentino, intende attivare iniziative mirate a favorire la formazione degli alunni disabili e facilitarne l'integrazione nel tessuto sociale, anche attraverso l'uso di moderne tecnologie.

La scuola attuerà iniziative e azioni a tutela della parità di genere.

2- IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

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 sui minori presenti a scuola.
- Adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

3- INCLUSIONE

Nelle classi iniziali, la scuola favorisce l'accoglienza dei nuovi alunni sulla base di progetti didattici finalizzati alla continuità e che prevedano forme di conoscenza degli spazi dei tempi scolastici per dare loro il modo di adattarvisi gradualmente.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie, oltreché su appuntamento.

Sarà favorita la partecipazione dei genitori attraverso l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, con particolare attenzione agli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento-insegnamento e ogni qualsiasi forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia. Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni in situazioni di svantaggio e/o di disabilità. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento e di socializzazione). 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 si impegna complessivamente nella valorizzazione a tutto tondo 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 e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

4- DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere tra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle domande viene considerato quanto previsto dal Regolamento d'Istituto.

La scuola, anche in collaborazione con gli enti locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli allievi. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità - verticale e orizzontale - e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante dall'incostanza della presenza a scuola.

5 - LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della *libertà di insegnamento dei docenti*. Con tale espressione si intende l'approccio all'allievo 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 dei tre segmenti della scuola di base e dalle leggi in vigore.

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

6- 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.

L'istituto Comprensivo punta all'attuazione della continuità educativa attraverso la realizzazione di progetti integrati tra i docenti dei diversi ordini di scuola. In tale ottica rivestono un ruolo particolare le commissioni composte dai docenti dei tre ordini di scuola, i docenti — non importa a quale ordine di scuola appartengano - referenti o incaricati di funzioni strumentali a vantaggio dell'intero istituto.

Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale e della funzionalità educativa, tenuto conto da un lato degli obiettivi formativi, dello stile cognitivo degli alunni dall'altro, in quanto protagonisti del processo di insegnamento—apprendimento.

7-CONTRATTO FORMATIVO DOCENTI - ALUNNI

Ogni ordine di scuola si propone di caratterizzare e la relazione adulto-bambino attraverso stili educativi differenti per ciascun segmento di scuola, tutti fondati però sulla centralità dell'alunno nel processo di apprendimento-insegnamento.

In particolare

a) I docenti della Scuola dell'Infanzia si propongono di:

- Sollecitare gli alunni alla conquista di norme di vita sociale condivise, interiorizzate e rispettate attraverso l'esempio e l'autorevolezza degli adulti; l'organizzazione funzionale degli spazi; la costanza nel lavoro scolastico.
- Mettere ciascun bambino in condizione di evidenziare le proprie attitudini, i propri talenti attraverso l'uso di molteplici linguaggi comunicativi.
- Attuare la valutazione attraverso la pratica dell'osservazione - sistematica e occasionale - nel contesto sezione/classe, e la programmazione di interventi mirati alla valutazione di gruppo o individuale;
- Sostenere e favorire il processo di acquisizione di consapevolezza delle proprie possibilità e dei propri diritti.

b) I docenti della Scuola Primaria e Secondaria di primo grado si propongono di

- Adottare nell'insegnamento un atteggiamento favorevole all'apprendimento, capace di mettere a loro agio gli alunni, che non risulti permissivo né ingiustificatamente severo, abituando il ragazzo al rispetto delle regole e degli altri, siano essi i compagni, gli insegnanti. e i collaboratori scolastici.
- Consentire ad ogni alunno di percorrere il proprio processo formativo nel rispetto del proprio ritmo di apprendimento e dello stile cognitivo.
- Avere una linea comune all'interno del team o del consiglio di classe per il trattamento delle problematiche educative e didattiche che si possono presentare.
- Fare del pranzo a scuola un momento educativo sotto il profilo del comportamento sia sociale che propriamente alimentare.

Organizzazione delle lezioni (modalità di svolgimento delle stesse):

- ❖ Lezione frontale
Lavoro di gruppo
- ❖ Lavoro individualizzato
Lavoro a classi aperte
- ❖ Laboratori su progetto
- ❖ Cooperative Learning
- ❖ Flipped Classroom

Sistema di valutazione (operazioni e strumenti):

- ❖ Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi
- ❖ Somministrazione di test e prove di verifica (scritte e orali) in numero congruo.
- ❖ Utilizzazione dei criteri di attribuzione del voto (di profitto e di comportamento) indicati nel PTOF

Compiti a casa (finalità e consistenza degli stessi) :

- ❖ I compiti sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare.
- ❖ La finalità implicita nell'assegnazione dei compiti per casa è duplice: esercitare
- ❖ l'alunno negli apprendimenti realizzati in classe da un lato; responsabilizzarlo nell'assunzione dei primi impegni dall'altro; il tutto nel rispetto e a misura delle capacità di ciascuno.
- ❖ Fra gli insegnanti c'è l'intesa reciproca che i compiti non siano in quantità tale da mettere in difficoltà gli alunni e le loro famiglie.
- ❖ Nei giorni con lezioni nel pomeriggio non possono essere assegnati compiti per il giorno dopo, salvo brevi letture.
- ❖ Le esercitazioni assegnate per casa avranno in classe adeguata correzione (feedback).

Modalità di correzione degli elaborati svolti in classe:

- ❖ Correzione in classe (individuale, in gruppo o collettiva)
- ❖ Autocorrezione (guidata e non).
- ❖ Attribuzione del significato di feedback (controllo) degli errori
- ❖ Valorizzazione dei risultati positivi

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.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- Il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro il termine massimo di cinque giorni.
- Le schede di valutazione sono pubblicate direttamente dai docenti entro cinque giorni dallo scrutinio.
- Orario giornaliero di apertura al pubblico della Segreteria
 - o Dal lunedì al venerdì in tempi funzionali all'accoglienza di tutta l'utenza, in modo alternato per orari mattina/pomeriggio;
 - o Gli Assistenti Amministrativi di area ricevono il pubblico su appuntamento.
 - o Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.
- Tempestività nelle risposte in mail con l'utente e declinazione dell'ufficio in grado di fornire le indicazioni richieste.
- Tempestività del contatto telefonico stabilito con l'utente e declinazione al suo 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 indicazioni richieste.

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

- o Organigramma degli uffici
- o Organigramma degli Organi Collegiali
- o Organigramma del personale docente
- o Organigramma del personale A.T.A.
- o Organigramma generale dell'istituto

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

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

9 - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di assicurare una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

I Consigli di Classe, Interclasse e Intersezione, così come il Consiglio di Istituto, stabiliranno la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

La scuola collaborerà con l'Ente locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici.

Nelle scuole è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D.L.vo n.81/2008 un piano di rilevazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.

In ogni plesso scolastico è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, 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.

10- VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Si dichiara la disponibilità degli operatori scolastici a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità.

Questi verranno rilevati attraverso questionari indirizzati ai docenti circa gli esiti ottenuti dalle attività formative o agli alunni per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita del servizio erogato. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.

Tali monitoraggi di valutazione e rilevazione dei risultati del servizio saranno indirizzati anche ai genitori.

11 - PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, e via email; essi devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

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 Dirigente, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il contatto destinatario.

12 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della CdS.

L'Istituto Comprensivo organizza, sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio, e favorisce attraverso il prestito dei locali scolastici, attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

La scuola autorizza infatti, secondo le norme stabilite, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità.

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità.

All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della L. 241/90 e del Codice di tutela della privacy D.L.vo 196/2003;

Informazione e documentazione messa a disposizione dei genitori:

- *CARTA DEI SERVIZI*
- *PIANO TIRENNALE OFFERTA FORMATIVA*
- *REGOLAMENTO ISTITUTO E CONTESTUALE REGOLAMENTO DI DISCIPLINA DEGLI ALUNNI*
- *CURRICOLO D'ISTITUTO*
- *ORARI DI LEZIONE, DEGLI UFFICI, DI RICEVIMENTO ECC.*
- *SCHEDA DI VALUTAZIONE DELL'ALUNNO*
- *FASCICOLO PERSONALE DELL'ALUNNO*
- *REGISTRI DI CLASSE E DEL PROFESSORE*

Informazione verbale

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

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati. Sono inoltre disponibili, previo appuntamento, anche in altre date.

Gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente, secondo quanto prevede la normativa.

La consultazione avviene negli uffici della Segreteria e/Dirigenza e negli orari di apertura al pubblico previo richiesta.

Pubblicizzazione nel Sito della scuola

L'Istituto Comprensivo garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei

seguenti documenti, parte integrante la presente CdS.

- a) PIANO OFFERTA FORMATIVA (PTOF)
- b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO
- c) RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE (RAV)
- d) PIANO DI MIGLIORAMENTO (PDM)
- e) ORGANIGRAMMI

La programmazione didattica di tutto l'Istituto (il CURRICOLO D'ISTITUTO) e di ciascuna classe (il cosiddetto PIANO DI LAVORO ANNUALE) sono effettuate dai singoli insegnanti e dai Consigli di Classe (o Team Docenti) di ciascuna sezione entro il 30 ottobre di ogni anno.

Copie documenti

Ogni documento, amministrativo o didattico (elaborati alunni) può essere duplicato su supporto cartaceo, informatico, video e audio, su richiesta degli interessati e dietro corresponsione di un importo che tiene conto dei costi di riproduzione.

Come indicato nel regolamento in materia di rimborso dei costi di riproduzione, per il rilascio di copie e diritti di ricerca di atti e documenti, richiesti a seguito dell'esercizio del diritto di accesso Rif. Decreto Direttoriale n. 662 del 17/04/2019 del MIM.

1. L'estrazione di copie di atti o documenti è sottoposta a rimborso nella misura di € 0,25 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato UNI A4 e nella misura di € 0,50 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato UNI A3.

2. In deroga al disposto di cui al comma 1, l'estrazione di copie di atti o documenti è sottoposta a rimborso nella misura di € 1,00 a pagina qualora l'esercizio del diritto di accesso presupponga la copertura di dati personali nel rispetto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante Codice in materia di protezione dei dati personali, e successive modifiche e integrazioni.

3. Qualora la richiesta di accesso agli atti comporti la notifica ai controinteressati, i costi necessari alla notifica sono quantificati in € 10,00 a controinteressato (€ 2,00 per le notifiche indirizzate a personale in effettivo servizio presso il MIUR); tali importi, comprensivi delle spese postali e dei costi amministrativi, sono a carico del richiedente l'accesso.

4. Per gli importi inferiori a euro 0,50 non è dovuto alcun rimborso. Al di sopra di tale importo, deve essere effettuata la riscossione dell'intera cifra. Ai fini dell'esenzione del rimborso, non è consentito frazionare la richiesta di copie relative agli stessi documenti da parte del medesimo soggetto.

5. Il costo della spedizione dei documenti è a totale carico del richiedente.

6. Per la spedizione tramite posta elettronica certificata di documenti **archiviati in formato non modificabile nulla è dovuto**. Qualora sia necessaria la scansione di documenti cartacei, i costi sono determinati in base al comma 1 ovvero in base al comma 2. 7.

Nel caso di richiesta di copie di documenti in bollo, al pagamento dell'imposta di bollo provvede direttamente il richiedente, fornendo all'ufficio competente al rilascio la marca da bollo.

L'importo (stabilito per legge, alla quale si rinvia per successivi adeguamenti) è pari a euro 16,00 per marca da bollo ogni 4 fogli/facciate. Resta salvo il diverso regime fiscale previsto da speciali disposizioni di legge.

(Diritti di ricerca e di visura)

1. I diritti di ricerca di cui all'articolo 25, comma 1, della legge 7 agosto 1990, n. 241, per documenti cartacei sono pari a euro 12,50 per ogni singola richiesta.

2. Nulla è dovuto per i documenti presenti in formato elettronico in banche dati.

3. I diritti di visura di cui all'articolo 25, comma 1, della legge 7 agosto 1990, n. 241, dovuti anche per i documenti presenti in formato elettronico in banche dati, sono quantificati in euro 0,10 per ogni pagina richiesta.

4. In deroga al disposto di cui al comma 3, la visura di copie di atti o documenti è sottoposta a rimborso nella misura di € 1,00 a pagina qualora l'esercizio del diritto di accesso presupponga la copertura di dati personali nel rispetto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante Codice in materia di protezione dei dati personali.

Le somme relative ai costi e ai diritti indicati agli articoli 1 e 2 devono essere corrisposte mediante versamento da effettuarsi tramite PagoInrete con indicazione della causale "Costi di riproduzione copie" o, in subordine, mediante acquisto di marche da bollo da annullarsi a cura dell'Ufficio.

Delibera del Consiglio di Istituto
n. 40/2026 del 7/09/2026

*Il presente provvedimento è pubblicato
sul sito internet dell'Istituzione Scolastica ai sensi della normativa sulla trasparenza.*

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
PROF.SSA ALESSANDRA MUCCI
(documento firmato digitalmente ai sensi del CAD)