



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

CARTA DEI SERVIZI

A. S. 2021/2022

La presente “Carta” contiene i principi fondamentali cui si ispira l'erogazione del servizio nell'istituzione scolastica.

Essa è costituita da quattro parti riferite ai seguenti argomenti:

- 1. Principi fondamentali adottati dalla scuola**
- 2. Organizzazione dell'Istituto Comprensivo:**
 - Servizio scolastico
 - Servizio amministrativo
- 3. Valutazione del servizio**
- 4. Riferimenti normativi**



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

1. Principi fondamentali della scuola

Cos'è

La CARTA DEI SERVIZI

- è l'insieme degli **impegni** che la scuola assume nei confronti dell'utenza
- è la **guida** per informarsi sui servizi erogati, sulle finalità dei percorsi formativi e le strategie adottate
- è uno strumento per avviare la **verifica sulla qualità** della scuola e attivare strategie per migliorarla
- è un **documento flessibile**, capace cioè di adattarsi alle nuove esigenze o a regole di **trasparenza-pubblicità-partecipazione-efficienza ed efficacia** nella tutela del cittadino che fruisce del servizio e nell'impegno dell'amministrazione

Su cosa si basa

PRINCIPI DELLA COSTITUZIONE ITALIANA (artt. 3, 33, 34)

- **UGUAGLIANZA**: non è consentito compiere nessuna discriminazione dovuta a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psichiche o economiche.
- **IMPARZIALITA' e REGOLARITA'**: gli operatori si impegnano ad agire secondo criteri di obiettività ed equità e a garantire la continuità e la regolarità delle attività educative, rispetto alle norme e ai principi sanciti dalla legge, in applicazione delle disposizioni contrattuali.
- **ACCOGLIENZA e INTEGRAZIONE**: la scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni e l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità (stranieri, alunni in situazione di handicap).



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

ALTRI PRINCIPI DI BASE

- **SOLIDARIETA'**: la responsabilità individuale, la condivisione, la soluzione pacifica dei conflitti, il rapporto con il territorio sono i riferimenti educativi.
- **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO e FREQUENZA**: l'obbligo scolastico implica non solo la regolarità della frequenza, ma anche la prevenzione dell'insuccesso scolastico. A tal fine, la scuola presenta il PTOF caratterizzato da flessibilità e diversificazione. La flessibilità è intesa come capacità di rispondere alle esigenze di formazione attraverso una diversa articolazione dei gruppi di apprendimento. La diversificazione - sia dei tempi scuola che delle attività - avviene per rispondere alle diverse esigenze dell'utenza e per promuovere le condizioni per la piena espressione del potenziale individuale.
- **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**: la scuola si costruisce con il consenso di tutti, per cui si impegna a realizzare tutte quelle attività che favoriscono la partecipazione alla gestione nell'ambito degli Organi Collegiali e a valorizzare la funzione dell'istituzione quale centro di promozione culturale, sociale e civile.
La partecipazione è intesa come assunzione di responsabilità da parte di tutti i membri delle diverse componenti, ciascuna in relazione al suo ruolo e alle sue competenze. Si garantisce, a tal fine, la massima semplificazione delle procedure, un'informazione completa, improntata al principio della massima trasparenza, un'apertura alla collaborazione con l'utenza, anche attraverso la partecipazione dei genitori ad eventuali Commissioni previste dal Consiglio d'Istituto, e a rapporti con le istituzioni ed organizzazioni presenti sul territorio interessate all'educazione.
- **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E DI AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**: la libertà di insegnamento dei docenti, riconosciuta dalla Costituzione Italiana, garantisce la formazione dell'alunno nel rispetto degli obiettivi stabiliti dalle Indicazioni nazionali.
Inoltre è vincolata dalle scelte collegiali espresse nel PTOF, che contiene finalità, scelte educative e organizzative dell'istituto, e che costituisce, pertanto, un impegno per l'intera Comunità Scolastica, come previsto dai Contratti Nazionali Collettivi del personale scolastico docente e non-docente. L'aggiornamento e la formazione sono un impegno e un diritto per tutto il personale e costituiscono uno strumento fondamentale di ampliamento e approfondimento delle competenze professionali di ognuno. La scuola



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

aderisce ad iniziative esterne e organizza in proprio, o consorziandosi in rete con altre scuole, attività di formazione per il personale.

2. Organizzazione dell'Istituto Comprensivo

L'Istituto Comprensivo si struttura come segue:

➤ *Dirigenza Scolastica e Uffici Amministrativi:*

Scuola Media Statale "Campana", via Garibaldi 1, Volvera -
segreteria 011.985.30.93

e-mail: TOIC83800T@istruzione.it PEC: TOIC83800T@pec.istruzione.it

Sito della scuola: www.icvolvera.edu.it

Scuola dell'Infanzia Statale:

- "Gianni Rodari", via Risorgimento 19, Volvera, tel. 011.985.01.18
- "Arcobaleno", via Garibaldi 1, Volvera, tel. 011.985.36.27
- Scuola dell'infanzia di Gerbole, via Gerbole 6, frazione Gerbole, tel. 011.990.63.03

Scuola Primaria Statale:

- "Primo Levi", via Garibaldi 1, Volvera, tel. 011.985.01.07
- "Don Luigi Balbiano", via Risorgimento 2, Volvera, tel. 011.985.03.05
- "Don Lorenzo Milani", via Gerbole 12, frazione Gerbole, tel. 011.990.63.03

Scuola Secondaria di 1° grado Statale:

- "Campana", via Garibaldi 1, Volvera, tel. 011.985.30.93

❖ SERVIZIO SCOLASTICO:

L'Istituto Comprensivo di Volvera accoglie gli alunni del territorio comunale di Volvera (con le frazioni Gerbole e Zucche) a cui si aggiunge qualche iscritto proveniente dai comuni limitrofi.



ISTITUTO COMPRESIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

SCELTE EDUCATIVE DELLA SCUOLA

L'allievo è posto al centro del processo educativo attraverso la valorizzazione del suo vissuto e delle conoscenze pregresse, nel rispetto della sua individualità e dei suoi ritmi di apprendimento. La scuola si impegna perciò a creare un clima favorevole alle relazioni interpersonali, all'ascolto, al dialogo, al confronto, elementi essenziali per dare motivazione all'apprendimento.

La scuola si propone di educare i ragazzi ad assumere atteggiamenti positivi e di sviluppare in loro le competenze indispensabili a comprendere e ad agire nella realtà contemporanea.

Lo scopo prioritario è declinare le conoscenze essenziali in competenze chiave e di cittadinanza.

La scuola concorre con i genitori alla formazione e allo sviluppo affettivo, cognitivo e sociale degli alunni, promuovendone l'autonomia, l'identità, la conoscenza e la creatività.

FATTORI DI QUALITÀ

Gli insegnanti dell'Istituto si propongono l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico, attraverso il raggiungimento dei seguenti fattori di qualità:

- ❖ **corresponsabilità educativa e unitarietà dell'insegnamento:** stesura di un progetto educativo unitario da parte di più insegnanti che operano sulla stessa classe, della quale sono responsabili in egual misura;
- ❖ **collegialità della programmazione:** a garanzia di un'offerta formativa uniforme nei vari plessi;
- ❖ **valutazione formativa:** uso della valutazione non per giudicare ma per conoscere l'alunno, per valorizzare i suoi progressi, per trovare strategie volte a superare le difficoltà riscontrate, per guidarlo all'autovalutazione;
- ❖ **competenza professionale del personale:** attività di aggiornamento e formazione in servizio;
- ❖ **continuità del percorso formativo:** garanzia di un percorso di formazione graduale e regolare;



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

- ❖ **arricchimento della proposta didattico-educativa:** stesura di progetti particolari, relativi ad aree didattiche o a tematiche educative (personalizzazione dell'insegnamento, educazione alla cittadinanza, accoglienza, star bene a scuola, sviluppo delle competenze);
- ❖ **collaborazione con enti esterni:** utilizzo delle risorse e delle competenze di associazioni, esperti e genitori;
- ❖ **utilizzo di sussidi didattici:** potenziamento quantitativo e qualitativo della strumentazione, compatibilmente alle disponibilità finanziarie, finalizzata al miglioramento dell'attività didattica.

AREA DIDATTICA

- Gli insegnanti dell'Istituto Comprensivo intendono dedicare particolare attenzione al rapporto con gli allievi, attraverso azioni didattiche efficaci che sono specificate nel PTOF.
- La scuola garantisce l'adozione, l'elaborazione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:
 1. PTOF (Piano triennale dell'Offerta Formativa)
 2. Regolamento di Istituto e allegati
 3. Piano della Didattica Digitale Integrata
 4. P.A.I. (Piano annuale di inclusione)
 5. Protocollo di accoglienza alunni stranieri
 6. Protocollo di accoglienza alunni adottati o in affido
 7. Codice deontologico del personale
 8. R.A.V. (Rapporto di autovalutazione)
 9. P. d. M. (Piano di miglioramento)
 10. Programma annuale e conto consuntivo
- Il PTOF costituisce il documento di identità culturale e progettuale della scuola: definisce gli obiettivi generali e specifici della progettazione, organizza ed elabora i criteri per l'attuazione dei percorsi formativi, tenendo conto della normativa, delle Indicazioni nazionali e delle esigenze espresse dal contesto culturale, sociale ed economico del territorio. Viene predisposto con cadenza triennale e rivisto annualmente dal Collegio Docenti entro il 31 ottobre e successivamente approvato dal Consiglio di Istituto.



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

- Il Regolamento di Istituto integra il piano educativo ed organizzativo generale tenendo conto delle varie componenti scolastiche: il Dirigente, i docenti, il personale non docente, le famiglie, gli alunni. Il Regolamento comprende in particolare le norme relative a:
 - a. vigilanza sugli alunni;
 - b. comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni, visite, ecc.
 - c. modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di tutti gli organi collegiali;
 - d. accesso ai locali e loro utilizzo;
 - e. pubblicizzazione degli atti.



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ con integrazione sulla didattica digitale integrata, sul cyberbullismo e sul contenimento del rischio contagio da SARS COV2

(in base al DPR n. 235/2007 e al DPR n. 249/1998, modificato)

Anno scolastico 2021-22

Il "Patto Educativo di Corresponsabilità", è lo strumento di un'alleanza educativa in cui i ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti (Dirigente Scolastico, docenti, genitori, alunni, ...) siano ben definiti e dove ciascuno deve adempiere ai doveri che l'ordinamento attribuisce. Il Patto definisce alcune caratteristiche generali, nel rispetto dell'istituzione scolastica per quanto riguarda contenuti e modelli educativi.

La norma che introduce il Patto definisce alcune caratteristiche generali, lasciando libertà alle istituzioni scolastiche per quanto riguarda contenuti e modelli applicativi.

L'Istituto Comprensivo di Volvera intende estendere il patto a tutti i suoi allievi e alle loro famiglie, adeguando il contenuto dello stesso all'età degli allievi.

Visti i D. P.R. n.249 del 24/06/1998 e D.P.R n.235 del 21/11/2007 "Regolamento recante lo statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria";

Visto il D.M. n.16 del 5 febbraio 2007 "Linee di indirizzo generali ed azioni a livello nazionale per la prevenzione del bullismo";

Visto il D.M. n.30 del 15 marzo 2007 "Linee di indirizzo ed indicazioni in materia di indirizzo di telefoni cellulari e di altri dispositivi elettronici durante l'attività didattica, irrogazione di sanzioni disciplinari, dovere di vigilanza e di corresponsabilità dei genitori e dei docenti";

Visto la nota MIUR prot.3602 del 31 luglio 2008 "Adozione Patto Educativo di Corresponsabilità".

Si conviene con le famiglie degli alunni il seguente PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ:



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

La scuola si impegna a:

- ❖ favorire un ambiente di apprendimento sereno per tutti gli alunni;
- ❖ offrire tutte le opportunità consentite dall'organico per migliorare la preparazione degli alunni, anche con la proposta di attività opzionali;
- ❖ accogliere i genitori che chiedono un incontro.

Doveri dei Docenti

- ✓ concordare strategie e interventi per favorire o migliorare il rendimento o le relazioni interdisciplinari.
- ✓ considerare l'allievo come centro dell'attività formativa e didattica;
- ✓ incoraggiare il processo di formazione di ciascuno, rispettandone i tempi e i ritmi di apprendimento;
- ✓ favorire l'accettazione dell'altro e la solidarietà;
- ✓ rispettare la cultura e la religione delle famiglie e degli studenti;
- ✓ ascoltare i problemi dell'allievo o della classe e offrire la propria collaborazione per risolverli, nell'ambito delle proprie possibilità e competenze;
- ✓ offrire un orientamento consapevole e positivo per le scelte future dello studente;
- ✓ creare un clima di serenità e di cooperazione con i genitori;
- ✓ spiegare gli argomenti previsti secondo la propria metodologia di lavoro, indicando dove i contenuti possono essere studiati e quali esercizi devono essere svolti;
- ✓ stabilire un numero di verifiche idoneo ad una valutazione trasparente e i tempi e le modalità di recupero;
- ✓ esplicitare i criteri e le modalità di valutazione;
- ✓ essere puntuali alle lezioni;
- ✓ non usare mai in classe il cellulare;
- ✓ essere attenti alla sorveglianza degli studenti in classe e nell'intervallo;
- ✓ lavorare in modo collegiale con i colleghi della stessa disciplina, con i colleghi dei consigli di classe e con l'intero corpo docente della scuola;
- ✓ osservare le norme di sicurezza dettate dal Regolamento d'Istituto.

Diritti dei Docenti

- libertà di insegnamento;
- rispetto per la propria figura e per la propria funzione;



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

- aderenza delle consegne assegnate agli alunni e osservanza dei tempi previsti tramite la coordinazione del dirigente.

Doveri degli Alunni

- ✓ arrivare puntuali alle lezioni;
- ✓ frequentare con regolarità l'orario scolastico prescelto;
- ✓ non assentarsi dalle lezioni, se non per seri motivi;
- ✓ venire a scuola con un abbigliamento adeguato;
- ✓ intervenire in classe in modo ordinato;
- ✓ chiedere di uscire dall'aula solo in caso di necessità;
- ✓ mantenere un comportamento corretto a scuola, anche durante l'intervallo, il cambio degli insegnanti, gli spostamenti nell'edificio e durante le eventuali supplenze;
- ✓ **non usare in classe il cellulare o altro materiale non scolastico;**
- ✓ portare con sé l'occorrente per le attività scolastiche previste (diario, libri, quaderni, appunti, materiale tecnico per il disegno, abbigliamento richiesto per educazione fisica);
- ✓ partecipare alle lezioni senza disturbare e seguendo con attenzione;
- ✓ studiare con serietà e svolgere con attenzione i compiti assegnati;
- ✓ se assenti, informarsi al più presto delle attività svolte in classe e delle eventuali comunicazioni scuola - famiglia;
- ✓ effettuare prove di verifica o altre attività scritte in modo chiaro ed ordinato;
- ✓ rispettare le diversità personali e culturali di ciascuno;
- ✓ rispettare i compagni e tutto il personale della scuola;
- ✓ rispettare i regolamenti predisposti per l'uso dei laboratori, della palestra;
- ✓ rispettare gli spazi e gli arredi della scuola;
- ✓ rispettare il Regolamento per la sicurezza in tutte le sue articolazioni;
- ✓ mantenere un atteggiamento ordinato e corretto durante le visite guidate e i viaggi d'istruzione, attenendosi alle indicazioni date dagli insegnanti, evitando di porre sé stessi e gli altri in situazioni di pericolo.

Diritti degli Alunni

- essere apprezzati per i traguardi raggiunti;
- essere trattati con rispetto delle caratteristiche individuali



ISTITUTO COMPRESIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

- avere spiegazioni disciplinari coerenti con il proprio livello di preparazione e con i propri bisogni formativi;
- usufruire di spiegazioni ed interventi supplementari in caso di mancata comprensione degli argomenti disciplinari proposti durante le lezioni;
- essere ascoltati
- essere aiutati e incoraggiati nel superare eventuali difficoltà di apprendimento e di relazione;
- ricevere una formazione qualificata che valorizzi, anche attraverso l'orientamento, l'identità di ciascuno e sia aperta alla pluralità delle idee.

Doveri dei Genitori

- ✓ instaurare un dialogo costruttivo con i docenti, rispettando la loro libertà di insegnamento e la loro professionalità;
- ✓ controllare e firmare quotidianamente il diario/quaderni delle comunicazioni per presa visione;
- ✓ consultare il registro elettronico;
- ✓ tenersi costantemente informati sull'andamento didattico e disciplinare dei propri figli nei giorni e nelle ore di ricevimento dei docenti;
- ✓ **far rispettare in modo rigoroso gli orari di ingresso e di uscita dalla scuola** (si precisa che non saranno ammesse entrate o uscite fuori orario salvo casi eccezionali preventivamente comunicati);
- ✓ giustificare le assenze sul diario, controllare che l'alunno rispetti le regole della scuola, partecipi responsabilmente alle attività didattiche, svolga i compiti assegnati, sia quotidianamente fornito di libri e corredo scolastico;
- ✓ invitare il proprio figlio a non far uso in classe di cellulari e di altri dispositivi elettronici o audiovisivi;
- ✓ supportare la scuola nel far rispettare le disposizioni contenute nei protocolli e regolamenti;
- ✓ intervenire, con coscienza e responsabilità, rispetto ad eventuali danni provocati dal figlio a carico di persone, arredi, materiale didattico, anche con il recupero ed il risarcimento del danno.

Diritti dei Genitori

- essere informati tempestivamente sull'andamento didattico e disciplinare del proprio figlio;



ISTITUTO COMPRESIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

- avere possibilità di incontro con i docenti (anche in videoconferenza).
- ottenere chiarimenti sulle indicazioni fornite

In merito al piano di azione che l'Istituzione scolastica intende attuare al fine di prevenire e contrastare eventuali fenomeni di bullismo e cyberbullismo, l'Istituzione scolastica si impegna a:

1. Organizzare attività di informazione e prevenzione in rapporto ai fenomeni di bullismo e di cyberbullismo;
2. Stimolare un uso consapevole e responsabile degli strumenti digitali e delle nuove tecnologie;
3. Creare un ambiente scolastico accogliente, sereno, fiducioso e rispettoso nei confronti di tutti, anche attraverso il coinvolgimento di associazioni ed enti presenti sul territorio con competenze specifiche;
4. Vigilare attentamente riconoscendo le manifestazioni anche lievi di bullismo e cyberbullismo e monitorando le situazioni di disagio personale o sociale.

La famiglia si impegna a:

1. Conoscere e accettare l'offerta formativa e i regolamenti dell'Istituto con le relative norme disciplinari;
2. Sostenere e promuovere le iniziative della scuola volte a favorire l'autonomia e il senso di responsabilità anche nell'utilizzo degli strumenti digitali e delle nuove tecnologie al fine di prevenire e contrastare efficacemente i fenomeni di bullismo e cyberbullismo;
3. Partecipare alle iniziative di prevenzione e informazione previste dalla scuola;
4. Segnalare tempestivamente alla scuola e/o alle autorità competenti i casi di bullismo e di cyberbullismo e/o i casi di altre violazioni dei diritti dei minori di cui viene a conoscenza;
5. Sostenere e accompagnare le proprie figlie e i propri figli nell'esecuzione delle azioni riparatrici decise dalla scuola;
6. Discutere e condividere con le proprie figlie e i propri figli il Patto educativo di corresponsabilità sottoscritto con l'Istituzione scolastica.

L'alunno si impegna a:

1. Usare un linguaggio corretto e rispettoso in tutti gli ambienti frequentati fisici e online;
2. Utilizzare i dispositivi digitali nel rispetto dei regolamenti dell'Istituto, solo per fini didattici e su autorizzazione esplicita e motivata dell'insegnante;



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

3. Segnalare agli insegnanti e ai genitori episodi di bullismo o cyberbullismo di cui fosse vittima o testimone;
4. Accettare, rispettare e aiutare gli altri, impegnandosi a comprendere le ragioni dei comportamenti altrui, evitando di utilizzare gli strumenti digitali e i mezzi di comunicazione per aggredire, denigrare, ingiuriare e molestare altre persone, consapevoli che certi comportamenti si configurano come reati perseguibili dalla Legge;
5. Accettare e mettere in atto le azioni riparatrici decise dalla scuola nei casi in cui a seguito di comportamenti non rispettosi dei regolamenti dell'Istituto.

Per il contenimento del contagio dipendente dalla situazione epidemiologica:

Istituto Comprensivo di Volvera, durante il periodo di frequenza a scuola:

- si avvale di personale adeguatamente formato su tutti gli aspetti riferibili alle vigenti normative in materia di organizzazione di servizi scolastici, in particolare sulle procedure igienico sanitarie di contrasto alla diffusione del contagio. Il personale stesso si impegna ad osservare scrupolosamente ogni prescrizione igienico sanitaria e a recarsi al lavoro solo in assenza di ogni sintomatologia riferibile al Covid-19 o di altre condizioni ostative;
- si impegna a comunicare eventuali modifiche o integrazioni delle disposizioni vigenti;
- si impegna ad adottare tutte le prescrizioni igienico sanitarie previste dalla normativa vigente e dai protocolli di sicurezza e linee guida vigenti;
- si impegna ad attenersi rigorosamente e scrupolosamente, nel caso di accertata infezione da COVID-19 da parte di un bambino o adulto frequentante l'istituto scolastico, a ogni disposizione dell'autorità sanitaria.

I genitori si impegnano:

- a rispettare le vigenti misure di contenimento del contagio e quelle delle autorità competenti;
- monitorare scrupolosamente il proprio stato di salute e quello dei propri figli;
- **trattenere il proprio figlio al domicilio in presenza di sintomi sospetti, di misurare quotidianamente la temperatura prima di accedere a scuola la temperatura dei propri figli, come elencati nel Rapporto ISS n. 58/2020:**
- essere consapevole ed accettare che, in caso di insorgenza di febbre (oltre 37,5°) o di altra sintomatologia tra quelle sopra riportate, il proprio figlio\la sarà accompagnato (sorvegliato da personale scolastico) in un locale scolastico appositamente individuato e dovrà essere tempestivamente ritirato dalla scuola;



ISTITUTO COMPRESIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

- impegnarsi ad informare il pediatra di competenza o il medico di medicina generale in caso di insorgenza della sintomatologia indicata;
- essere consapevole che il proprio figlio/a dovrà rispettare le indicazioni igienico sanitarie all'interno dei locali scolastici (in particolare l'utilizzo corretto della mascherina, l'igiene frequente delle mani, la distanza di almeno un metro dagli altri studenti, la permanenza negli spazi destinati alle attività come sarà indicato dai docenti);
- informarsi adeguatamente su tutte le disposizioni organizzative e igienico sanitarie per la sicurezza e per il contenimento del rischio di diffusione del contagio da COVID-19 redatte dall'istituzione scolastica ed in particolare:
 - delle disposizioni per gli accessi e l'uscita dai locali scolastici;
 - della necessità di dotare giornalmente il figlio/a del materiale che sarà richiesto e della mascherina;
 - della necessità da parte degli alunni di custodire il proprio materiale personale e del divieto assoluto di condividere, prestare e/o scambiare quest'ultimo con i compagni di classe;
 - a non accedere, se non per situazioni di comprovata emergenza, ai locali scolastici durante lo svolgimento delle attività ed in presenza degli alunni;
- sostenere e aiutare i propri figli nell'acquisizione delle autonomie correlate alla loro età e al loro processo di crescita, anche in relazione alla necessità di contenere il rischio di contagio a scuola;
- adottare, anche nei tempi e nei luoghi della giornata che il proprio figlio/a non trascorre a scuola, comportamenti di prudenza e precauzione circa il rischio di contagio;
- comunicare preventivamente agli insegnanti le eventuali assenze programmate dei loro figli dovute a esigenze familiari;
- essere consapevole che nel momento di una ripresa di attività di interazione, seppur controllata, non è possibile azzerare il rischio di contagio, che invece va ridotto al minimo attraverso la scrupolosa e rigorosa osservanza delle misure di precauzione e sicurezza previste da appositi protocolli per lo svolgimento delle attività;
- essere consapevole ed accettare che, fatto salvo lo scrupoloso rispetto degli impegni qui assunti e di ogni altra prescrizione contenuta nei protocolli dell'Istituto Comprensivo di Volvera, nessuna responsabilità oggettiva può essere ricondotta all'Istituto stesso in caso di contagio da COVID-19.

LA DIDATTICA DIGITALE INTEGRATA

La Didattica Digitale Integrata sarà attivata solo ove necessario alla luce delle indicazioni delle autorità competenti, come prescritto dal Decreto n.39 del



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

26/06/2020 - "Piano scuola 2020-2021": paragrafo "Piano scolastico per la Didattica Digitale Integrata".

La Didattica Digitale Integrata richiede una ridefinizione ed un rafforzamento del patto educativo di corresponsabilità tra la scuola e le famiglie e sarà erogata nel rispetto del relativo piano d'istituto e delle disposizioni vigenti.

La scuola si impegna a:

- fornire in comodato d'uso i device disponibili alle famiglie che ne faranno richiesta in relazione al numero dei figli, all'età degli stessi, sulla base di opportune indagini in ordine alle reali esigenze e a realizzare la Didattica a distanza mediante applicazioni supportate anche dai telefoni cellulari;
- operare scelte didattiche flessibili che tengano conto delle diverse situazioni familiari e individuali, soprattutto nel caso di alunni con bisogni educativi speciali;
- operare in una fascia oraria definita, così da aiutare alunni e famiglie a distinguere il tempo del lavoro da quello familiare;
- garantire il minimo delle ore settimanali di lezione previste;
- mantenere la comunicazione con le famiglie singolarmente attraverso le e-mail, il registro elettronico, l'applicazione "GSuite Classroom" e collegialmente attraverso il sito.

La famiglia si impegna a:

- a consultare periodicamente il sito dell'Istituto, il Registro Elettronico (Regel), l'e-mail personale per visionare le comunicazioni della scuola;
- a conservare in sicurezza e mantenere segreta la password personale di accesso alla piattaforma di didattica a distanza e a non consentirne l'uso ad altre persone;
- a comunicare immediatamente attraverso l'e-mail all'Istituto l'impossibilità ad accedere al proprio account, il sospetto che altri possano accedervi ed episodi come lo smarrimento o il furto della password;
- a stimolare il proprio figlio/a alla partecipazione il più possibile autonoma e responsabile alle attività di didattica a distanza e allo svolgimento dei compiti assegnati rispettando le scadenze;
- a non consentire ad altri, a nessun titolo, l'utilizzo della piattaforma di didattica a distanza;
- a non diffondere eventuali informazioni riservate di cui venisse a conoscenza, relative all'attività delle altre persone che utilizzano il servizio;
- a vigilare affinché i contenuti delle lezioni, le loro eventuali registrazioni e il materiale on-line che sono postati ad uso didattico non vengano utilizzati in modo improprio né tale da causare imbarazzo alla scuola e ai docenti;



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

• a controllare che siano rispettate tutte le norme vigenti a difesa della privacy e in contrasto al fenomeno del cyber-bullismo.

La scuola, lo studente e il genitore, si impegnano a rispettare il presente Patto di Corresponsabilità, che sottoscrivono condividendone gli obiettivi e gli scopi.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Gli edifici scolastici devono rispondere ai requisiti di sicurezza previsti dalla normativa.

Il personale addetto garantisce condizioni di igiene e sicurezza, atte a rendere più confortevole la frequenza della scuola.

Il personale Collaboratore Scolastico collabora con i docenti ad accogliere gli allievi, ponendo attenzione particolare nei confronti dei ragazzi diversamente abili.

Il personale Collaboratore scolastico adotta i seguenti criteri di priorità:

- Attenta sorveglianza degli allievi durante gli intervalli, nei cambi d'ora, all'ingresso e all'uscita;
- Vigilanza al portone di ingresso;
- Assistenza delle classi nel caso di assenza momentanea e motivata del docente;
- Collaborazione scrupolosa nel rispetto e nell'applicazione delle misure di pulizia e sicurezza presenti nei Protocolli Anti COVID-19 di Istituto.

PARTECIPAZIONE DEI GENITORI

Il rapporto scuola-famiglia è molto importante e numerose sono le occasioni in cui si chiede ai genitori di partecipare alla vita scolastica.

La partecipazione è intesa come assunzione di responsabilità da parte di tutti i membri delle diverse componenti, ciascuna in relazione al suo ruolo e alle sue competenze.

La famiglia è il primo ed essenziale cardine educativo; scuola e famiglia devono avere come obiettivo la crescita culturale di ogni allievo, trovando momenti di confronto in cui sviluppare strategie di intervento comuni e consolidare rapporti di fiducia. Alle



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

famiglie è richiesta la conoscenza dell'offerta formativa, la partecipazione attiva ai vari incontri e l'espressione di pareri e proposte.

- Tutti i genitori sono invitati a partecipare alle **ASSEMBLEE DI SEZIONE e DI CLASSE**, con apposito comunicato diramato con congruo anticipo.

In tali sedi vengono presentati:

- la Programmazione annuale delle attività,
 - i Criteri di valutazione,
 - il Patto di Corresponsabilità,
 - il Regolamento di Istituto,
 - le varie iniziative (visite, soggiorni, partecipazione a progetti, iniziative, manifestazioni varie...),
 - eventuali problematiche di classe.
- I **COLLOQUI INDIVIDUALI CON I DOCENTI** avvengono nei periodi programmati su convocazione degli insegnanti oppure, tramite appuntamento, in qualsiasi momento dell'anno.

Inoltre i genitori possono partecipare attivamente alla vita della scuola attraverso i:

◆ **RAPPRESENTANTI DI CLASSE**

Ogni anno nelle varie classi vengono eletti i rappresentanti di classe che si riuniscono con i docenti, in occasione dei **CONSIGLI DI INTERSEZIONE, DI INTERCLASSE e DI CLASSE**.

◆ **MEMBRI DEL CONSIGLIO DI ISTITUTO**

Tale organismo, eletto di norma ogni tre anni, è composto dal Dirigente Scolastico (membro di diritto), 8 genitori, 8 docenti e 2 personale ATA. È l'organo che promuove, coordina, regola le attività della scuola.

- ◆ **MEMBRI DI COMMISSIONI MISTE** genitori/insegnanti su tematiche specifiche (quali ad es. GLO, Commissione Mensa, ...).



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

ORARIO DELLE LEZIONI

Gli orari di lezione sono diversificate all'interno dei vari plessi, in base al tipo di organizzazione scolastica e tenendo conto delle risorse assegnate dal Ministero della Pubblica Istruzione ogni anno, con scaglionamenti in ingresso e in uscita dovuti all'applicazione delle misure anti COVID-19:

- *Scuola dell'infanzia di Gerbole e "Rodari":* orario settimanale 8.15-16.15
"Arcobaleno": orario settimanale 8.30-16.30
- *Scuola primaria:* orario settimanale 8.30-16.30
- *Scuola secondaria di 1° grado "Campana":* orario settimanale 8.00-14.00.



ISTITUTO COMPRESIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

RISORSE STRUTTURALI

Spazi della scuola dell'infanzia "Gianni Rodari"

La scuola, composta di due piani fuori terra, dispone di:

Piano terra:

- 7 aule per le sezioni
- 6 sale igieniche (di cui una con lavabo predisposto per portatori di handicap)
- 2 saloni
- 1 locale "COVID"
- 3 servizi igienici per adulti
- 1 aula per attività di pittura, sala video, religione (dotata di LIM)
- 2 aule per attività varie/dormitori
- 1 palestra
- 1 giardino

Primo piano:

- 1 spogliatoio con servizio igienico per collaboratori scolastici
- 1 spogliatoio con servizio igienico per personale addetto alla mensa
- 1 magazzino
- 1 ufficio adibito a mensa dipendenti comunali

Spazi della scuola dell'infanzia "Arcobaleno"

La scuola dell'infanzia è inserita nel plesso "Campana" e dispone di:

- 2 aule per le sezioni, di cui uno adibito a spogliatoio alunni
- 2 dormitori
- 2 servizi igienici per alunni
- 1 servizio igienico per adulti
- 1 locale "COVID"
- 1 giardino



ISTITUTO COMPRESIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

Spazi della scuola dell'infanzia di Gerbole

La scuola dell'infanzia è accorpata al plesso "Don Lorenzo Milani" e dispone di:

- 1 aula sezione
- 1 aula adibita a dormitorio
- 1 servizio igienico per alunni
- 1 servizio igienico per adulti in comune con la primaria
- 1 atrio
- 1 giardino
- Palestrina condivisa

Spazi della scuola primaria "Primo Levi" (2 classi sono ospitate presso la scuola secondaria Campana)

La scuola, composta di tre piani fuori terra, dispone di:

- 10 aule, di cui una dotata di LIM (in fase di installazione)
- 1 auletta per l'accoglienza di un alunno disabile
- 1 locale "COVID"
- 1 refettorio
- 1 cucina
- 1 spogliatoio per i collaboratori scolastici
- 4 atri per attività varie
- 6 servizi igienici per alunni
- 4 servizi igienici per adulti
- 1 ascensore
- 1 palestra (in comune con la scuola "Campana")
- Un ampio giardino alberato



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

Spazi della scuola primaria "Don Balbiano"

La scuola, composta di due piani fuori terra, dispone di:

- 7 aule (di cui 5 dotate di LIM)
- 3 aule multifunzionali (di cui 1 dotata di LIM)
- 1 laboratorio di informatica dotato di LIM
- 1 aula sussidi
- 1 locale "COVID"
- 1 spogliatoio per i collaboratori scolastici
- 2 ampi corridoi
- 4 servizi igienici per alunni
- 2 servizi igienici per adulti
- 1 palestra
- 1 ripostiglio per custodia materiale di pulizia
- 1 locale cucina
- 1 locale adibito a spogliatoio dotato di servizi igienici per personale mensa
- ampio giardino alberato

Spazi della scuola primaria "Don Milani"

La scuola, composta di un piano fuori terra, dispone di:

- 5 aule (di cui 5 dotate di LIM)
- 1 locale "COVID"
- 1 spogliatoio per i collaboratori scolastici
- 1 ampio atrio
- 4 servizi igienici per alunni
- 1 servizio igienico per adulti in comune con l'infanzia
- Palestrina condivisa
- Piccolo giardino



ISTITUTO COMPRESIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

Spazi della scuola secondaria di 1° grado "Campana"

La scuola, composta di due piani fuori terra, dispone di:

- 13 aule (di cui 11 dedicate alla scuola secondaria con 11 LIM e 2 dedicate alla scuola primaria con 2 LIM)
- 1 aula proiezioni con LIM
- 1 aula laboratorio di informatica con LIM
- 2 aule multifunzionali
- 1 auletta docenti
- 1 saletta medica
- 1 atrio
- 1 ufficio di Presidenza
- 1 ufficio del D.S.G.A.
- 2 uffici di Segreteria
- 2 archivi
- 1 spogliatoio per i collaboratori scolastici
- 7 servizi igienici per alunni
- 4 servizi igienici per adulti
- 1 cucina
- 1 palestra (in comune con la scuola "Primo Levi")
- Un ampio giardino alberato

A seguito di delibera del Consiglio di istituto, il Comune individua un'associazione privata per il servizio di pre-scuola e dopo-scuola nei plessi che lo richiedono.

Per ogni plesso è stato predisposto un piano di evacuazione depositato presso la presidenza della scuola e condiviso con l'utenza. Periodicamente vengono effettuate delle prove di sfollamento.



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

❖ SERVIZIO AMMINISTRATIVO:

FINALITA'

I servizi amministrativi sono in funzione per tutto l'anno e in particolare nell'arco dell'attività didattica della scuola, come punto di riferimento per l'utenza interna (alunni, genitori, insegnanti, collaboratori scolastici).

L'Istituto ricerca la massima efficienza nell'erogazione del servizio, intesa come risparmio di risorse umane, temporali ed economiche, per quanto attiene sia l'aspetto amministrativo sia quello didattico.

FATTORI DI QUALITA' DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- accessibilità al servizio da parte dell'utente
- indicazione del responsabile del procedimento.

SPECIFICITÀ DELLE PROCEDURE:

➤ RILASCIO DEI DOCUMENTI

1. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, per quelli di iscrizione e frequenza, e di cinque giorni, per quelli con votazioni e/o giudizi.
2. Le certificazioni, per il rilascio dei documenti, copie conformi, certificati di iscrizione e frequenza degli alunni, certificati di servizio, dichiarazioni varie, dovranno essere richieste in forma scritta anche via e-mail
3. I certificati di servizio vengono rilasciati entro sei giorni lavorativi.
4. I certificati di iscrizione e frequenza degli alunni vengono rilasciati entro tre giorni lavorativi.
5. Gli attestati e i documenti di valutazione sono pubblicati sul Registro elettronico (o consegnati in cartaceo dalla segreteria alle famiglie che ne facciano richiesta) entro dieci giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

6. Le iscrizioni alla scuola dell'Infanzia si effettuano presso gli uffici di segreteria. Le iscrizioni alla scuola Primaria e Secondaria di 1° grado si effettuano in modalità on-line sul sito Ministeriale: iscrizione on line previa registrazione, rispettando le scadenze stabilite annualmente dal MIUR.

ORARIO DEGLI UFFICI

PRESIDENZA:

Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento telefonico.

SEGRETERIA:

Orario di ricevimento della SEGRETERIA DIDATTICA E AMMINISTRATIVA per l'utenza esterna (previo appuntamento telefonico o via e-mail):

Dal lunedì al venerdì	dalle 08:00 alle 9:00
martedì	dalle 15:00 alle 16:00

Orario di ricevimento della SEGRETERIA DIDATTICA E AMMINISTRATIVA per DOCENTI (previo appuntamento telefonico o via e-mail):

lunedì	dalle 09:00 alle 10:00
martedì	dalle 13:00 alle 14:00
mercoledì	dalle 13:30 alle 14:30
giovedì	dalle 11:30 alle 12:30
venerdì	dalle 12:00 alle 13:00

Tali orari verranno osservati nei giorni di attività didattica dall'inizio delle lezioni fino al 30 giugno.

Durante il periodo estivo e nei periodi di sospensione dell'attività didattica l'apertura degli uffici al pubblico è fissata dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

Su richiesta, è possibile fissare un appuntamento presso gli uffici di segreteria in orario diverso da quello di ricevimento.



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

3. Valutazione del servizio

La Carta dei servizi comporta una valutazione del servizio fornito all'utenza, al fine di individuarne punti deboli e punti forti e procedere con interventi migliorativi.

In assenza di un sistema nazionale che valuti tutti gli istituti in base ad indicatori comuni, spetta alla singola istituzione definire gli indicatori rispetto al PTOF e raccogliere le informazioni utili agli utenti e agli operatori.

In fase di valutazione del servizio, oltre alle riflessioni condotte a livello degli Organi Collegiali, che vanno comunque formalizzate, si utilizzeranno:

- ◆ le riflessioni e le osservazioni emerse durante i Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe, e la relazione sull'attività formativa redatta dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio d'Istituto in merito all'organizzazione interna, alla qualità della comunicazione interna ed esterna, all'efficienza nell'uso delle risorse;
- ◆ forme di indagine presso i docenti, i genitori e gli alunni, (attraverso questionari, interviste...), per raccogliere impressioni e valutazioni sul servizio erogato e sulla qualità dei rapporti con le famiglie e il territorio.
- ◆ rapporto di autovalutazione, secondo la normativa vigente.

I risultati emersi saranno resi noti e sottoposti a discussione degli Organi Collegiali e delle assemblee dei genitori.

PROCEDURA PER RECLAMI

Gli utenti insoddisfatti del servizio possono presentare reclamo in forma orale o scritta direttamente ai docenti, se di loro pertinenza, al Dirigente Scolastico e, per situazioni riguardanti il personale ATA, al Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi.

I reclami scritti devono riportare i dati identificativi della persona che esprime la rimostranza e l'oggetto della stessa. Non si accetteranno reclami presentati in forma anonima.

Il destinatario del reclamo, qualora l'oggetto sia di propria competenza, risponderà in forma scritta entro 10 giorni, attivandosi nel contempo a rimuovere le cause che lo



ISTITUTO COMPRESIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

hanno provocato; se l'argomento non è di sua competenza, fornirà le indicazioni circa il corretto destinatario.

Il Dirigente presenta annualmente al Consiglio d'Istituto una relazione scritta relativa al numero e alle caratteristiche dei reclami presentati e dei provvedimenti adottati, fatta salva la privacy delle persone coinvolte, al fine di monitorare difficoltà e problemi presentati dall'utenza.



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

4. Riferimenti normativi

Contesto normativo generale nel quale si inquadra la Carta dei Servizi come strumento giuridico:

- **Legge 07.08.1990 n.241** sulla trasparenza degli atti amministrativi.
- **Decreto legislativo 03.02.1993 n. 23 e successive modificazioni ed integrazioni.** I principi introdotti nella legge 241/90 si concretizzano in veri e propri istituti giuridici o strutture organizzative.
- **Legge 14.01.1994 n.20.** Viene introdotto il "controllo sulla gestione" delle Pubbliche Amministrazioni al fine di verificare la legittimità, la regolarità e il funzionamento dei servizi di controllo interno.
- **Presidenza del Consiglio dei Ministri. Direttiva del 27.01.1994.** Cerca di uniformare l'erogazione dei servizi pubblici, definendo gli strumenti ed offrendo mezzi di tutela più agevoli per rimuovere situazioni pregiudiziali o lesive di diritti o interessi.
- **Presidenza del Consiglio dei Ministri. Direttiva dell'11.10.1994.** Disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento di uffici per le relazioni con il pubblico.
- **Decreto Legge 12.05.1995 n.163, convertito in legge n.273/1995.** Obbligo per gli Enti erogatori di servizi pubblici di adottare le rispettive Carte dei servizi, dando mandato alla Presidenza del Consiglio di definire gli schemi generali di riferimento.

La G.U. n.138 del 15.06.95 pubblica il **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07.06.95** in cui viene ufficialmente presentata la Carta dei Servizi scolastici.

- **Decreto Legislativo 33/14** sulla trasparenza degli atti amministrativi
- **Legge 107/2015** relativa alla Buona Scuola.
- **Regolamento UE 679/2016**



ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016

E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

La Carta dei Servizi si ispira in particolare ai seguenti articoli della **Costituzione Italiana**:

Art. 3 - Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art. 30 - È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori del matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

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 e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, Università ed Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

Art. 34 - La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più elevati degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.