ISTITUTO COMPRENSIVO CHIERI III

Via Bonello, 2 – 10023 Chieri (TO)
Tel. 011-947.19.43 – https://www.chieri3.edu.it
TOIC8AU009@istruzione.it – TOIC8AU009@pec.istruzione.it
Codice fiscale 90029530012 – Codice univoco ufficio UFAHN7

CARTA DEI SERVIZI

approvato dal Consiglio di Istituto nella seduta del 29 settembre 2026

con Delibera n° 46

INDICE

TITOLO I **4**
PRINCIPI GENERALI **4**
Capo I – Disposizioni generali 4
Art. 1 - Natura e finalità della Carta dei servizi 4
Capo II – Principi fondamentali **4**
Art. 2 - Principi fondamentali 4
2.1 Uguaglianza e pari opportunità 5
2.2 Imparzialità ed equità 5
2.3 Continuità del servizio 5
2.4 Accoglienza, inclusione e personalizzazione 5
2.5 Diritto all'istruzione, diritto di scelta e contrasto alla dispersione scolastica 6
2.6 Partecipazione e corresponsabilità educativa 6
2.7 Trasparenza, semplificazione e accessibilità 6
2.8 Efficienza, efficacia e miglioramento continuo 6
2.9 Libertà di insegnamento e valorizzazione della professionalità 7
TITOLO II **7**
Servizi educativi e didattici **7**
Capo I – Organizzazione del servizio educativo **7**
Art. 3 - Servizi educativi e didattici 7
3.1 Accoglienza 7
3.2 Continuità educativa e orientamento 8
3.3 Valutazione degli apprendimenti 8
3.4 Rapporti scuola-famiglia 8
3.5 Documentazione educativa e comunicazione digitale 8
TITOLO III **9**
Inclusione e diritto allo studio **9**
Capo I – Inclusione e personalizzazione **9**
Art. 4 - Inclusione, personalizzazione e diritto allo studio 9
4.1 Bisogni educativi speciali e inclusione 9
4.2 Personalizzazione dei percorsi educativi 10
4.3 Inclusione delle alunne e degli alunni con disabilità 10
4.4 DSA e altre situazioni di Bisogni Educativi Speciali (BES) 10
4.5 Accoglienza e inclusione delle alunne e degli alunni con background migratorio 10
4.6 Benessere educativo e relazionale 11
4.7 Collaborazione con le famiglie e con i servizi territoriali 11
TITOLO IV **11**
Servizi amministrativi **11**
Capo I – Organizzazione dei servizi **11**

Art. 5 - Servizi amministrativi 11
5.1 Organizzazione degli uffici 12
5.2 Rapporti con l'utenza 12
5.3 Servizi amministrativi erogati 12
5.4 Digitalizzazione dei servizi 12
5.5 Trasparenza e tutela dei dati personali 13
TITOLO V **13**
Salute, sicurezza e benessere **13**
Capo I – Sicurezza della comunità scolastica **13**
Art. 6 - Salute e sicurezza 13
6.1 Sicurezza degli ambienti scolastici 13
6.2 Prevenzione e gestione dei rischi 13
6.3 Gestione delle emergenze 14
6.4 Educazione alla salute e alla sicurezza 14
6.5 Tutela della salute e del benessere 14
6.6 Somministrazione dei farmaci 14
6.7 Promozione della cultura della prevenzione 15
TITOLO VI 15
Privacy, trasparenza e qualità del servizio 15
Capo I – Protezione dei dati personali 15
Art. 7 - Privacy e protezione dei dati personali 15
7.1 Principi del trattamento 15
7.2 Informazione agli interessati 15
7.3 Sicurezza dei dati 16
7.4 Esercizio dei diritti 16
7.5 Responsabilità e trasparenza 16
Capo II – Qualità del servizio **16**
Art. 8 - Reclami, segnalazioni e miglioramento continuo 16
8.1 Segnalazioni e suggerimenti 17
8.2 Reclami 17
8.3 Istruttoria e riscontro 17
8.4 Monitoraggio della qualità dei servizi 18
8.5 Miglioramento continuo 18
TITOLO VII **18**
Disposizioni finali **18**
Capo I – Norme conclusive **18**
Art. 9 – Approvazione, entrata in vigore, abrogazione e modifiche 18

TITOLO I

PRINCIPI GENERALI

Capo I – Disposizioni generali

Art. 1 - Natura e finalità della Carta dei servizi

La Carta dei Servizi costituisce il documento attraverso il quale l'Istituto Comprensivo Chieri III definisce gli standard qualitativi dei servizi erogati e rende conoscibili gli impegni assunti nei confronti delle studentesse e degli studenti, delle famiglie, del personale e dell'intera comunità scolastica.

Essa rappresenta uno strumento di trasparenza, informazione, partecipazione e responsabilità, volto a garantire la piena conoscibilità dell'organizzazione scolastica, delle modalità di erogazione dei servizi, dei livelli qualitativi perseguiti e delle forme di tutela riconosciute agli utenti.

La Carta dei Servizi favorisce un rapporto improntato alla collaborazione tra l'Istituzione scolastica e la comunità educante, promuove il miglioramento continuo della qualità dei servizi e costituisce uno strumento di verifica degli impegni assunti dall'Istituto nell'esercizio della propria autonomia didattica, organizzativa e amministrativa.

Il documento si integra con il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), il Regolamento d'Istituto, il Patto Educativo di Corresponsabilità, il Piano per l'Inclusione, il Rapporto di Autovalutazione (RAV), il Piano di Miglioramento (PdM) e con gli ulteriori documenti fondamentali dell'Istituto, contribuendo a garantirne la coerenza, la trasparenza e la conoscibilità.

La Carta dei Servizi è soggetta a periodico aggiornamento al fine di assicurare il costante adeguamento all'evoluzione del quadro normativo, organizzativo e pedagogico e alle esigenze della comunità scolastica.

Capo II – Principi fondamentali

Art. 2 - Principi fondamentali

L'Istituto Comprensivo Chieri III svolge la propria attività nel rispetto dei principi costituzionali, dei valori che regolano il servizio pubblico dell'istruzione e dei principi enunciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e dal D.P.C.M. 7 giugno 1995.

L'azione educativa, didattica, organizzativa e amministrativa dell'Istituto è orientata alla promozione del successo formativo di ogni studente, alla tutela del diritto all'istruzione e alla

valorizzazione della persona, attraverso servizi improntati a qualità, equità, trasparenza e miglioramento continuo.

2.1 Uguaglianza e pari opportunità

L'Istituto garantisce l'accesso ai propri servizi senza alcuna discriminazione fondata su sesso, genere, età, origine nazionale o etnica, lingua, religione, convinzioni personali, opinioni politiche, condizioni economiche, sociali o familiari, disabilità, condizioni di salute o qualsiasi altra situazione tutelata dall'ordinamento.

La scuola promuove il pieno sviluppo della persona, riconoscendo il valore delle differenze come risorsa educativa e adottando ogni misura organizzativa e didattica idonea a favorire il diritto all'apprendimento, la partecipazione e il successo formativo di tutte le studentesse e gli studenti.

2.2 Imparzialità ed equità

Ogni decisione educativa, organizzativa e amministrativa è assunta nel rispetto dei principi di imparzialità, obiettività, correttezza, proporzionalità e buon andamento dell'azione amministrativa.

L'Istituto assicura uniformità nell'erogazione dei servizi, garantendo criteri trasparenti, verificabili e preventivamente definiti per tutti i procedimenti di propria competenza.

2.3 Continuità del servizio

L'Istituto organizza i propri servizi affinché siano assicurate, nei limiti previsti dalla normativa vigente, la continuità dell'attività educativa, didattica e amministrativa e la regolare erogazione del servizio scolastico.

In caso di eventi eccezionali o di situazioni che possano incidere sul normale funzionamento della scuola, l'Istituto adotta tutte le misure organizzative possibili per ridurre i disagi all'utenza, informando tempestivamente le famiglie attraverso i canali istituzionali.

2.4 Accoglienza, inclusione e personalizzazione

L'Istituto considera l'accoglienza, l'inclusione e la continuità educativa principi fondamentali dell'azione scolastica. Tali principi trovano concreta attuazione nei servizi educativi e didattici disciplinati nei successivi capitoli della presente Carta.

2.5 Diritto all'istruzione, diritto di scelta e contrasto alla dispersione scolastica

L'Istituto garantisce il diritto all'istruzione nel rispetto della normativa vigente e favorisce l'esercizio della libera scelta educativa delle famiglie compatibilmente con la disponibilità dei posti, delle risorse e dei criteri deliberati dal Consiglio d'Istituto.

La scuola promuove azioni di prevenzione del disagio e della dispersione scolastica, sostenendo la frequenza regolare, la partecipazione attiva delle studentesse e degli studenti e il successo formativo di ciascuno.

2.6 Partecipazione e corresponsabilità educativa

L'Istituto riconosce nella collaborazione tra scuola, famiglie, studenti, personale scolastico, enti locali e territorio un elemento essenziale per la qualità del servizio educativo.

La partecipazione si realizza attraverso gli Organi Collegiali, gli incontri scuola-famiglia, gli strumenti di consultazione e comunicazione istituzionale e tutte le forme di coinvolgimento previste dalla normativa vigente.

Il Patto Educativo di Corresponsabilità costituisce il principale riferimento per la definizione degli impegni reciproci tra scuola, famiglie e studenti.

2.7 Trasparenza, semplificazione e accessibilità

L'Istituto garantisce la massima trasparenza della propria attività amministrativa attraverso la pubblicazione degli atti previsti dalla normativa, l'accessibilità delle informazioni e la semplificazione dei procedimenti amministrativi.

La scuola promuove l'utilizzo degli strumenti digitali e dei servizi online, assicurando modalità di comunicazione chiare, tempestive e accessibili a tutti gli utenti.

2.8 Efficienza, efficacia e miglioramento continuo

L'Istituto orienta la propria organizzazione al miglior utilizzo delle risorse disponibili, perseguendo l'efficacia delle azioni educative, l'efficienza dei processi amministrativi e la qualità complessiva dei servizi offerti.

Attraverso il monitoraggio degli standard dichiarati nella presente Carta, l'autovalutazione d'Istituto e il Piano di Miglioramento, la scuola promuove un processo permanente di innovazione e miglioramento organizzativo.

2.9 Libertà di insegnamento e valorizzazione della professionalità

Nel rispetto dell'articolo 33 della Costituzione, l'Istituto garantisce la libertà di insegnamento quale espressione della professionalità docente e strumento essenziale per la realizzazione delle finalità educative della scuola.

L'Istituto promuove la formazione continua, l'aggiornamento professionale, la collaborazione tra il personale e la diffusione di pratiche didattiche innovative, riconoscendo nello sviluppo delle competenze professionali una condizione fondamentale per il miglioramento della qualità del servizio scolastico.

TITOLO II

Servizi educativi e didattici

Capo I – Organizzazione del servizio educativo

Art. 3 - Servizi educativi e didattici

L'Istituto Comprensivo garantisce l'erogazione del servizio di istruzione nel rispetto delle Indicazioni nazionali per il curricolo, del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) e della normativa vigente, assicurando un percorso educativo unitario, inclusivo e orientato allo sviluppo delle competenze delle studentesse e degli studenti.

L'organizzazione delle attività educative e didattiche è finalizzata a promuovere il successo formativo di ciascun alunno, valorizzando capacità, attitudini e potenzialità attraverso metodologie didattiche efficaci, ambienti di apprendimento inclusivi e percorsi personalizzati.

La progettazione educativa e didattica è definita dagli organi competenti dell'Istituto secondo quanto previsto dal PTOF e viene periodicamente monitorata e aggiornata sulla base dei risultati conseguiti, dei bisogni formativi rilevati e degli obiettivi di miglioramento individuati.

3.1 Accoglienza

L'Istituto promuove iniziative finalizzate a favorire l'inserimento delle studentesse e degli studenti nei diversi ordini di scuola, dedicando particolare attenzione alle fasi di ingresso, ai passaggi tra i diversi gradi di istruzione e all'accoglienza delle alunne e degli alunni provenienti da altre istituzioni scolastiche o da contesti culturali differenti.

Le attività di accoglienza sono progettate per favorire il benessere delle studentesse e degli studenti, la conoscenza dell'ambiente scolastico e la costruzione di un clima educativo positivo e collaborativo.

3.2 Continuità educativa e orientamento

L'Istituto realizza specifiche azioni di continuità educativa tra i diversi ordini di scuola al fine di garantire coerenza nel percorso formativo delle studentesse e degli studenti e favorire un graduale inserimento nei successivi contesti scolastici.

Le attività di orientamento accompagnano le studentesse e gli studenti nella progressiva conoscenza delle proprie attitudini e competenze, sostenendoli nelle scelte formative future attraverso iniziative informative, laboratoriali e di raccordo con le istituzioni scolastiche del secondo ciclo.

3.3 Valutazione degli apprendimenti

La valutazione costituisce parte integrante del processo educativo e didattico e accompagna il percorso di apprendimento delle studentesse e degli studenti con finalità formative, educative e orientative.

Essa è effettuata nel rispetto della normativa vigente e dei criteri deliberati dagli Organi Collegiali competenti, assicurando trasparenza, tempestività, equità e coerenza con gli obiettivi formativi definiti nel curricolo d'Istituto.

Le modalità di valutazione sono illustrate alle famiglie all'inizio dell'anno scolastico e pubblicate nei documenti istituzionali dell'Istituto.

3.4 Rapporti scuola-famiglia

L'Istituto riconosce nella collaborazione con le famiglie un elemento fondamentale del percorso educativo.

La comunicazione tra scuola e famiglia si realizza attraverso colloqui individuali, assemblee, Organi Collegiali, registro elettronico, sito istituzionale e ulteriori strumenti di comunicazione adottati dall'Istituto.

Le famiglie sono costantemente informate sull'andamento scolastico dei propri figli, sulle attività dell'Istituto e sulle principali iniziative educative e formative.

3.5 Documentazione educativa e comunicazione digitale

L'Istituto garantisce la pubblicazione e l'accessibilità dei principali documenti riguardanti la vita scolastica attraverso il sito istituzionale e gli altri strumenti previsti dalla normativa.

Il registro elettronico costituisce il principale strumento di comunicazione ordinaria tra scuola e famiglie relativamente alla frequenza, alla valutazione, alle comunicazioni istituzionali e agli adempimenti scolastici.

Le modalità di utilizzo dei servizi digitali sono disciplinate dalla normativa vigente e dai regolamenti interni dell'Istituto.

TITOLO III

Inclusione e diritto allo studio

Capo I – Inclusione e personalizzazione

Art. 4 - Inclusione, personalizzazione e diritto allo studio

L'Istituto Comprensivo riconosce il diritto all'istruzione e alla piena partecipazione alla vita scolastica quale principio fondamentale del sistema nazionale di istruzione e orienta la propria azione educativa alla valorizzazione delle potenzialità di ogni studente, nel rispetto delle differenze individuali e dei bisogni educativi di ciascuno.

L'inclusione rappresenta un valore fondante dell'identità dell'Istituto e costituisce criterio ispiratore dell'organizzazione didattica, educativa e gestionale della scuola. Ogni studente è accolto come persona, nella convinzione che la diversità rappresenti una risorsa per la crescita dell'intera comunità scolastica.

La scuola promuove percorsi educativi personalizzati e individualizzati, rimuovendo gli ostacoli che possono limitare l'apprendimento, la partecipazione e il pieno esercizio del diritto allo studio, nel rispetto della normativa vigente e in collaborazione con le famiglie, i servizi socio-sanitari e gli enti del territorio.

4.1 Bisogni educativi speciali e inclusione

Secondo la Direttiva ministeriale del 27 dicembre 2012, i Bisogni Educativi Speciali (BES) comprendono le situazioni di disabilità, i disturbi evolutivi specifici, tra cui i Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), e le situazioni di svantaggio socioeconomico, linguistico o culturale. Tali bisogni possono manifestarsi con continuità o per determinati periodi.

L'Istituto individua risposte educative didattiche appropriate alle esigenze di ciascuna alunna e di ciascun alunno, nel rispetto delle specifiche disposizioni applicabili e in collaborazione con le famiglie e, quando coinvolti, con i servizi competenti.

4.2 Personalizzazione dei percorsi educativi

L'Istituto promuove la personalizzazione dell'insegnamento quale principio metodologico volto a valorizzare le caratteristiche individuali degli studenti e a favorire il raggiungimento del successo formativo.

La progettazione didattica tiene conto dei diversi ritmi e stili di apprendimento, prevedendo, quando necessario, interventi di recupero, consolidamento, potenziamento e percorsi educativi personalizzati.

4.3 Inclusione delle alunne e degli alunni con disabilità

Per le alunne e gli alunni con disabilità, l'Istituto promuove percorsi inclusivi finalizzati allo sviluppo dell'autonomia, della comunicazione, della socializzazione e degli apprendimenti.

La progettazione educativa è condivisa nell'ambito del Gruppo di Lavoro Operativo per l'Inclusione (GLO), con la partecipazione dei soggetti previsti dalla normativa. Gli interventi sono definiti nel Piano Educativo Individualizzato (PEI), elaborato e aggiornato secondo le disposizioni vigenti.

4.4 DSA e altre situazioni di Bisogni Educativi Speciali (BES)

Per le alunne e gli alunni con Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA), l'Istituto predispone il Piano Didattico Personalizzato (PDP) in collaborazione con la famiglia e adotta strategie didattiche, strumenti compensativi e misure dispensative secondo la normativa vigente, verificandone periodicamente l'efficacia.

Per gli altri bisogni educativi speciali, il team docente o il consiglio di classe valuta gli interventi più idonei e l'eventualità di formalizzarli in un PDP, sulla base delle esigenze rilevate. Una situazione di svantaggio non comporta automaticamente la predisposizione di un PDP.

4.5 Accoglienza e inclusione delle alunne e degli alunni con background migratorio

L'Istituto promuove l'accoglienza e l'inclusione delle alunne e degli alunni con background migratorio, favorendone il pieno inserimento nella comunità scolastica attraverso interventi finalizzati all'apprendimento della lingua italiana, alla valorizzazione delle diverse culture e alla costruzione di un ambiente educativo interculturale.

Le attività sono realizzate nel rispetto del Protocollo di Accoglienza dell'Istituto e in collaborazione con famiglie,servizi territoriali e, ove disponibili, con mediatori linguistico-culturali..

4.6 Benessere educativo e relazionale

L'Istituto promuove il benessere della comunità scolastica quale condizione essenziale per l'apprendimento e la crescita della persona.

La scuola favorisce un clima educativo improntato al rispetto reciproco, alla collaborazione, all'ascolto, alla prevenzione del disagio e alla promozione delle competenze relazionali ed emotive.

Sono promosse iniziative volte a prevenire e contrastare ogni forma di discriminazione, violenza, bullismo e cyberbullismo, nonché azioni di educazione alla legalità, alla cittadinanza attiva, all'affettività, al rispetto delle differenze e alla tutela della salute.

4.7 Collaborazione con le famiglie e con i servizi territoriali

L'inclusione costituisce un processo condiviso che richiede la collaborazione tra scuola, famiglie, servizi sanitari, enti locali e soggetti istituzionali coinvolti nella presa in carico educativa dello studente.

L'Istituto promuove rapporti di collaborazione fondati sul dialogo, sulla corresponsabilità educativa e sulla condivisione degli obiettivi formativi, favorendo il raccordo con i servizi territoriali competenti nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

TITOLO IV

Servizi amministrativi

Capo I – Organizzazione dei servizi

Art. 5 - Servizi amministrativi

L'Istituto Comprensivo garantisce l'erogazione dei servizi amministrativi nel rispetto dei principi di legalità, imparzialità, trasparenza, efficacia, efficienza, economicità, semplificazione e digitalizzazione, assicurando il rispetto dei tempi dei procedimenti, l'accessibilità dei servizi e la tutela dei dati personali.

L'organizzazione degli uffici è orientata a garantire un servizio efficace e tempestivo a studentesse e studenti, famiglie, personale scolastico e utenti, promuovendo l'utilizzo delle tecnologie digitali e la progressiva dematerializzazione dei procedimenti amministrativi.

L'Istituto assicura la corretta gestione dei procedimenti amministrativi nel rispetto della normativa vigente in materia di procedimento amministrativo, amministrazione digitale, trasparenza e protezione dei dati personali.

5.1 Organizzazione degli uffici

Gli uffici di segreteria operano sotto la direzione del Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi (DSGA), nel rispetto delle direttive impartite dal Dirigente Scolastico.

L'organizzazione del servizio è finalizzata a garantire continuità, correttezza amministrativa, disponibilità nei confronti dell'utenza e qualità delle prestazioni erogate.

Gli orari di apertura al pubblico, i recapiti istituzionali e le modalità di contatto sono pubblicati e costantemente aggiornati sul sito web dell'Istituto.

5.2 Rapporti con l'utenza

L'Istituto promuove rapporti improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto e alla collaborazione, garantendo agli utenti informazioni chiare, complete e facilmente accessibili.

Le comunicazioni avvengono prioritariamente attraverso strumenti digitali, ferma restando la possibilità di accedere ai servizi in presenza nei casi previsti o quando necessario.

Il personale amministrativo è tenuto a fornire un'assistenza qualificata agli utenti nell'espletamento delle pratiche di competenza della scuola.

5.3 Servizi amministrativi erogati

Gli uffici assicurano, nell'ambito delle rispettive competenze, lo svolgimento dei principali procedimenti amministrativi, tra cui:

- gestione delle iscrizioni e dei trasferimenti delle alunne e degli alunni;
- rilascio di certificazioni, attestazioni e documentazione amministrativa;
- gestione delle pratiche relative alla carriera scolastica delle studentesse e degli studenti;
- supporto alle famiglie nell'utilizzo dei servizi digitali;
- gestione delle istanze di accesso agli atti e di accesso civico;
- gestione delle procedure amministrative riguardanti il personale scolastico;
- gestione dei pagamenti attraverso la piattaforma PagoPA;
- protocollazione, conservazione e gestione documentale secondo la normativa vigente.

5.4 Digitalizzazione dei servizi

L'Istituto favorisce la completa digitalizzazione dei procedimenti amministrativi attraverso l'utilizzo delle piattaforme istituzionali e degli strumenti previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

Le principali comunicazioni istituzionali, la modulistica, gli avvisi, le circolari e le informazioni rivolte all'utenza sono pubblicati sul sito istituzionale e trasmessi mediante i canali digitali adottati dalla scuola.

5.5 Trasparenza e tutela dei dati personali

I procedimenti amministrativi sono svolti nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

TITOLO V

Salute, sicurezza e benessere

Capo I – Sicurezza della comunità scolastica

Art. 6 - Salute e sicurezza

L'Istituto Comprensivo riconosce la tutela della salute, della sicurezza e del benessere di studentesse e studenti, personale scolastico e di tutti coloro che, a diverso titolo, accedono ai locali dell'Istituto quale valore fondamentale e condizione imprescindibile per la realizzazione delle attività educative e formative.

L'organizzazione del servizio scolastico è improntata alla prevenzione dei rischi, alla diffusione della cultura della sicurezza, alla promozione del benessere fisico, psicologico e relazionale e al rispetto della normativa vigente in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

6.1 Sicurezza degli ambienti scolastici

L'Istituto adotta tutte le misure organizzative e gestionali di propria competenza finalizzate a garantire ambienti scolastici sicuri, salubri e adeguati allo svolgimento delle attività educative e lavorative.

La scuola collabora costantemente con l'Ente proprietario degli edifici scolastici per la programmazione e la realizzazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, segnalando tempestivamente eventuali criticità che possano compromettere le condizioni di sicurezza.

6.2 Prevenzione e gestione dei rischi

L'Istituto promuove una gestione sistematica della prevenzione attraverso la valutazione dei rischi, la pianificazione delle misure di prevenzione e protezione, la formazione del personale e l'adozione delle procedure previste dalla normativa vigente.

Particolare attenzione è riservata alla prevenzione degli infortuni, alla vigilanza sulle alunne e sugli alunni durante tutte le attività scolastiche ed extrascolastiche, alla sicurezza nei laboratori, nelle palestre, negli spazi esterni e durante le visite guidate e i viaggi d'istruzione.

6.3 Gestione delle emergenze

L'Istituto predispone e aggiorna i piani di emergenza previsti dalla normativa, organizza periodicamente esercitazioni di evacuazione e garantisce la presenza di personale formato per la gestione delle emergenze, dell'antincendio e del primo soccorso.

Le procedure di emergenza sono portate a conoscenza del personale, delle studentesse e degli studenti e delle famiglie secondo modalità adeguate all'età delle alunne e degli alunni e alle caratteristiche dei diversi plessi scolastici.

6.4 Educazione alla salute e alla sicurezza

L'Istituto promuove iniziative educative finalizzate a sviluppare nelle studentesse e negli studenti comportamenti responsabili e consapevoli in materia di salute, sicurezza, tutela dell'ambiente, educazione stradale, cittadinanza digitale e protezione civile.

Le attività sono integrate nella progettazione educativa e didattica e realizzate anche in collaborazione con enti, istituzioni e associazioni del territorio.

6.5 Tutela della salute e del benessere

L'Istituto promuove un ambiente educativo fondato sul rispetto della persona, sulla valorizzazione delle differenze, sull'inclusione e sulla qualità delle relazioni.

La scuola favorisce il benessere delle studentesse e degli studenti attraverso interventi di prevenzione del disagio, promozione delle competenze relazionali, educazione all'affettività, contrasto a ogni forma di discriminazione, violenza, bullismo e cyberbullismo, nel rispetto della normativa vigente e dei regolamenti interni.

Particolare attenzione è dedicata all'individuazione precoce delle situazioni di fragilità e all'attivazione delle necessarie forme di collaborazione con le famiglie e con i servizi territoriali competenti.

6.6 Somministrazione dei farmaci

L'Istituto garantisce la gestione delle situazioni connesse a particolari esigenze sanitarie delle studentesse e degli studenti nel rispetto della normativa vigente, dei protocolli sottoscritti con le Autorità sanitarie competenti e delle procedure adottate dall'Istituto.

La somministrazione dei farmaci in orario scolastico avviene esclusivamente nei casi e con le modalità previste dalla normativa e dai protocolli vigenti, nel rispetto della tutela della salute delle studentesse e degli studenti e delle competenze del personale scolastico.

6.7 Promozione della cultura della prevenzione

La sicurezza rappresenta un valore trasversale dell'azione educativa dell'Istituto.

Attraverso specifiche attività formative rivolte alle studentesse e agli studenti e al personale, la scuola promuove la diffusione della cultura della prevenzione, della responsabilità individuale e collettiva, del rispetto delle regole e della consapevolezza dei comportamenti da adottare nelle diverse situazioni di rischio.

TITOLO VI

Privacy, trasparenza e qualità del servizio

Capo I – Protezione dei dati personali

Art. 7 - Privacy e protezione dei dati personali

L'Istituto Comprensivo garantisce che il trattamento dei dati personali delle studentesse e degli studenti, delle famiglie, del personale scolastico e di tutti gli utenti avvenga nel pieno rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, esattezza, integrità, riservatezza e responsabilizzazione previsti dalla normativa europea e nazionale in materia di protezione dei dati personali.

Il trattamento dei dati è effettuato esclusivamente per finalità istituzionali connesse all'erogazione del servizio scolastico, all'adempimento degli obblighi di legge e all'esercizio delle funzioni attribuite all'Istituto, secondo modalità idonee a garantire la sicurezza delle informazioni e la tutela dei diritti e delle libertà fondamentali degli interessati.

7.1 Principi del trattamento

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto dei principi previsti dal Regolamento (UE) 2016/679, con particolare riferimento ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, esattezza, integrità e riservatezza.

7.2 Informazione agli interessati

L'Istituto rende disponibili agli interessati le informative sul trattamento dei dati personali previste dal Regolamento (UE) 2016/679, assicurando la massima trasparenza circa le finalità del

trattamento, le modalità di utilizzo dei dati, i tempi di conservazione e l'esercizio dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente.

Le informative sono pubblicate sul sito istituzionale e rese disponibili agli interessati secondo le modalità previste dalla legge.

7.3 Sicurezza dei dati

L'Istituto adotta misure tecniche e organizzative adeguate per garantire la protezione dei dati personali da accessi non autorizzati, perdita, distruzione, divulgazione o utilizzo illecito.

Particolare attenzione è riservata alla gestione delle piattaforme digitali, del registro elettronico, dei sistemi informatici e degli archivi cartacei e digitali, nel rispetto delle disposizioni normative e delle indicazioni dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

7.4 Esercizio dei diritti

Gli interessati possono esercitare i diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del Regolamento (UE) 2016/679, secondo le modalità indicate nelle informative pubblicate dall'Istituto.

Le richieste sono trattate nei tempi e con le modalità previste dalla normativa vigente.

7.5 Responsabilità e trasparenza

L'Istituto promuove la diffusione della cultura della protezione dei dati personali attraverso l'adozione di procedure organizzative conformi alla normativa, la formazione del personale e il costante aggiornamento delle misure di sicurezza.

La scuola assicura la collaborazione con il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO) e con le Autorità competenti per garantire la corretta applicazione della disciplina in materia di privacy.

Capo II – Qualità del servizio

Art. 8 - Reclami, segnalazioni e miglioramento continuo

L'Istituto Comprensivo riconosce il contributo delle studentesse e degli studenti, delle famiglie, del personale scolastico e degli altri utenti quale elemento essenziale per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Le osservazioni, le segnalazioni, i suggerimenti e gli eventuali reclami costituiscono strumenti di partecipazione attiva alla vita della scuola e consentono all'Istituto di individuare eventuali criticità,

adottare misure correttive e promuovere il costante miglioramento dell'organizzazione, dei processi e dei servizi.

8.1 Segnalazioni e suggerimenti

L'Istituto favorisce la presentazione di osservazioni e proposte finalizzate al miglioramento del servizio scolastico.

Le segnalazioni possono riguardare aspetti organizzativi, amministrativi, educativi, didattici, relazionali o logistici e sono valutate con attenzione dagli uffici competenti e dal Dirigente Scolastico, nell'ambito delle rispettive attribuzioni.

I suggerimenti che risultino utili al miglioramento dei servizi possono costituire elemento di revisione delle procedure organizzative e delle modalità di erogazione del servizio.

8.2 Reclami

Gli utenti possono presentare reclami riguardanti disservizi, irregolarità o comportamenti che ritengano non conformi agli standard dichiarati nella presente Carta dei Servizi o alle disposizioni normative vigenti.

I reclami devono essere formulati in forma scritta, utilizzando i canali istituzionali dell'Istituto, contenere l'identificazione del reclamante e descrivere in modo chiaro i fatti oggetto della segnalazione.

Non sono presi in considerazione i reclami anonimi, salvo che riguardino fatti di particolare gravità per i quali la normativa imponga specifiche attività istruttorie.

La presentazione del reclamo non sostituisce né limita l'esercizio degli eventuali strumenti di tutela previsti dall'ordinamento.

8.3 Istruttoria e riscontro

L'Istituto assicura l'esame imparziale dei reclami e delle segnalazioni, nel rispetto dei principi di trasparenza, buon andamento, riservatezza e partecipazione procedimentale.

Qualora il reclamo risulti fondato, il Dirigente Scolastico o gli uffici competenti adottano le misure organizzative o amministrative ritenute opportune per rimuovere le cause del disservizio, prevenire il ripetersi di situazioni analoghe e migliorare la qualità del servizio.

Qualora il reclamo non possa essere accolto, l'Istituto fornisce all'interessato un riscontro motivato, nel rispetto della normativa vigente.

8.4 Monitoraggio della qualità dei servizi

L'Istituto promuove il monitoraggio periodico della qualità dei servizi attraverso strumenti di autovalutazione, analisi dei risultati, rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza e verifica del rispetto degli standard dichiarati nella presente Carta.

I risultati delle attività di monitoraggio costituiscono elemento di riferimento per l'aggiornamento del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, del Piano di Miglioramento, della Carta dei Servizi e degli altri documenti di programmazione dell'Istituto.

8.5 Miglioramento continuo

L'Istituto considera il miglioramento continuo un processo permanente finalizzato ad accrescere la qualità dei servizi educativi, didattici, organizzativi e amministrativi.

A tal fine promuove:

- la periodica revisione delle procedure organizzative;
- la formazione e l'aggiornamento del personale;
- l'innovazione metodologica e organizzativa;
- la semplificazione amministrativa e la digitalizzazione dei servizi;
- la valorizzazione delle buone pratiche;
- il confronto costante con studentesse e studenti, famiglie, personale scolastico, istituzioni ed enti del territorio.

TITOLO VII

Disposizioni finali

Capo I – Norme conclusive

Art. 9 – Approvazione, entrata in vigore, abrogazione e modifiche

1. La Carta dei servizi è approvata dal Consiglio di Istituto con apposita deliberazione ed è pubblicata all'Albo online e sul sito istituzionale della scuola.
2. Essa entra in vigore decorsi quindici giorni dalla data della sua pubblicazione, salvo che la deliberazione di approvazione stabilisca, per motivate esigenze, un termine diverso.
3. A decorrere dalla data di entrata in vigore, la presente Carta dei Servizi sostituisce integralmente ogni precedente regolamentazione adottata dall'Istituto sulla medesima materia e con essa incompatibile.
4. La Carta dei Servizi è soggetta a revisione e aggiornamento ogni qualvolta ciò si renda necessario in relazione:
    - all'evoluzione della normativa vigente;

- alle esigenze educative, didattiche, organizzative e gestionali dell'Istituto;
- alle modifiche dell'assetto scolastico e dei servizi;
- agli esiti del monitoraggio sulla sua applicazione;
- alle deliberazioni degli organi collegiali competenti.

5. Le modifiche e le integrazioni sono approvate dal Consiglio di Istituto, secondo le medesime modalità previste per l'adozione della Carta dei Servizi, e acquistano efficacia dopo la loro pubblicazione, nel termine indicato dalla relativa deliberazione.
6. Le disposizioni della presente Carta dei Servizi che risultino incompatibili con norme imperative sopravvenute cessano di avere efficacia dalla data di entrata in vigore delle nuove disposizioni normative, fermo restando il successivo adeguamento formale del testo da parte degli organi competenti.