REPUBBLICA ITALIANA - REGIONE SICILIANA
"Istituto Comprensivo Don Bosco– Gela -CL (ex. Primo Istituto Comprensivo)
Via Trapani, 1 – TEL. 0933/901288 – 911598 Fax. 0933/901464 C. F e P.I. : 90025770851 -
Sito web: www.icdonboscogela.edu.it Email: CLIC823001@ISTRUZIONE.IT – CLIC823001@PEC.ISTRUZIONE.IT

# Carta dei servizi

# A.S. 2025-2028




## Premessa

La presente Carta dei servizi definisce i principi, gli impegni, le modalità di erogazione e gli standard generali dei servizi offerti dall'Istituto Comprensivo Don Bosco di Gela, in coerenza con il PTOF 2025-2028, con la sezione "Organizzazione degli uffici e modalità di rapporto con l'utenza", con il Regolamento di Istituto e con l'assetto organizzativo interno risultante dall'organigramma funzionale dell'istituzione scolastica ...

La Carta dei servizi è pubblicata nella sezione **Amministrazione Trasparente** del sito istituzionale ed è finalizzata a garantire trasparenza, partecipazione, accessibilità, efficacia, efficienza, continuità, imparzialità e tutela dei diritti dell'utenza ...

L'Istituto Comprensivo Don Bosco si riconosce come comunità educante orientata al successo formativo degli alunni, al benessere scolastico, all'inclusione, alla corresponsabilità educativa con le famiglie e alla collaborazione con il territorio ...

## Principi fondamentali

L'azione amministrativa, organizzativa e didattica dell'Istituto è ispirata ai seguenti principi ..:

- **Uguaglianza e imparzialità**: nessuna discriminazione nell'accesso ai servizi per motivi di sesso, lingua, religione, opinioni, condizioni personali, sociali o culturali ..
- **Accoglienza e inclusione**: attenzione alla persona, valorizzazione delle differenze, tutela degli alunni con disabilità, DSA, BES, svantaggio linguistico e socio-culturale ...
- **Continuità del servizio**: regolarità nell'erogazione delle attività educative, didattiche e amministrative, salvo cause di forza maggiore o disposizioni normative ...
- **Partecipazione e trasparenza**: coinvolgimento di famiglie, studenti, personale e territorio nella vita scolastica attraverso organi collegiali, comunicazioni istituzionali e accesso agli atti ...
- **Efficienza, efficacia ed economicità**: organizzazione dei servizi secondo criteri di qualità, responsabilità, buon andamento e corretto utilizzo delle risorse pubbliche ..
- **Accessibilità e innovazione digitale**: progressivo sviluppo della gestione documentale informatica, dei servizi online e degli strumenti di comunicazione digitale, nel rispetto del CAD e della normativa sulla privacy ..
- **Sicurezza e tutela**: protezione degli alunni, del personale e degli utenti negli ambienti scolastici e durante tutte le attività istituzionali ...

## Identità e finalità istituzionali

L'Istituto Comprensivo Don Bosco di Gela opera per garantire il diritto all'istruzione, alla formazione e alla crescita integrale degli alunni nei diversi segmenti del primo ciclo e dell'infanzia, promuovendo il pieno sviluppo della persona e la costruzione di competenze culturali, civiche e sociali ..

Le finalità educative e organizzative della scuola si attuano attraverso il PTOF, i regolamenti interni, la programmazione educativa e didattica, i progetti di ampliamento dell'offerta formativa, le azioni di inclusione, i percorsi di continuità e orientamento, i rapporti con le famiglie e le collaborazioni con enti e associazioni del territorio ...

## Soggetti destinatari

Sono destinatari della presente Carta dei servizi ..:

- alunni e studenti;
- genitori e famiglie;
- personale docente e ATA;
- cittadini e utenti dei servizi amministrativi;

- enti locali, associazioni, istituzioni, soggetti pubblici e privati che interagiscono con la scuola ...

## Assetto organizzativo

L'Istituto è organizzato secondo una struttura di governo, coordinamento didattico e amministrativo che assicura la gestione unitaria, la funzionalità dei servizi e la qualità delle prestazioni erogate ...

## Organi e figure di sistema

La struttura organizzativa comprende, in particolare ..:

- Dirigente Scolastico, responsabile della gestione unitaria, della valorizzazione delle risorse umane e della qualità del servizio scolastico .;
- DSGA, responsabile dei servizi generali e amministrativo-contabili e del coordinamento del personale ATA .;
- Collaboratori del Dirigente, responsabili di plesso e altre figure organizzative individuate secondo le esigenze dell'Istituto .;
- Organi collegiali, quali Collegio dei Docenti, Consiglio di Istituto, Giunta Esecutiva, Consigli di classe/interclasse e assemblee, che garantiscono partecipazione e corresponsabilità .;
- Responsabili di ufficio, incaricati delle aree Protocollo, Didattica, Personale e servizi amministrativi specifici ..

## Aree dei servizi amministrativi

I servizi amministrativi sono articolati nelle seguenti aree funzionali .:

- Ufficio Protocollo e Gestione documentale .;
- Ufficio Acquisti e Gestione contrattuale .;
- Ufficio Didattica e Servizi agli studenti .;
- Ufficio Personale Docente e ATA .;
- Settore Contabilità e Gestione finanziaria, integrato nel DSGA ..

## Servizi educativi e didattici

I servizi educativi costituiscono il nucleo centrale dell'offerta dell'Istituto Comprensivo Don Bosco e precedono, per finalità istituzionale e valore formativo, tutti gli altri servizi amministrativi e organizzativi, che sono funzionali al loro regolare svolgimento ...

La scuola assicura percorsi educativi unitari e progressivi, dalla prima infanzia fino al termine del primo ciclo, in un sistema fondato su accoglienza, continuità, inclusione, personalizzazione degli apprendimenti e collaborazione con le famiglie ...

## Servizi educativi per ordine di scuola

L'Istituto organizza i propri servizi educativi nei plessi e nei diversi segmenti presenti, assicurando coerenza pedagogica, raccordo organizzativo e continuità del percorso formativo ...

## Sezioni primavera

Nelle sezioni primavera il servizio educativo è orientato al benessere dei bambini più piccoli, alla cura delle routine, alla progressiva conquista dell'autonomia, allo sviluppo relazionale, linguistico, motorio e affettivo e al primo raccordo educativo con la scuola dell'infanzia ..

In questo segmento la scuola privilegia ambienti accoglienti, tempi distesi, osservazione educativa, collaborazione costante con le famiglie e percorsi graduali di inserimento, nel quadro delle iniziative di accoglienza e di pieno inserimento attivate dall'Istituzione scolastica all'avvio dell'anno ..

## Scuola dell'infanzia

Per la scuola dell'infanzia l'Istituto garantisce un servizio educativo centrato sullo sviluppo dell'identità, dell'autonomia, delle competenze e della cittadinanza, mediante esperienze di esplorazione, gioco, relazione, linguaggio, espressività e prime forme di organizzazione del pensiero ..

I servizi comprendono accoglienza, progettazione educativa per sezioni, attività laboratoriali, cura dei momenti quotidiani, raccordo con le famiglie e osservazione sistematica dei processi di crescita, con attenzione alle situazioni di fragilità, svantaggio e bisogno educativo speciale ...

## Scuola primaria

Nella scuola primaria il servizio educativo e didattico è finalizzato all'acquisizione degli apprendimenti di base, allo sviluppo delle competenze disciplinari e trasversali, alla maturazione dell'autonomia personale e allo sviluppo delle capacità relazionali e civiche ..

L'Istituto assicura, nei plessi di scuola primaria, l'organizzazione delle attività didattiche, l'utilizzo di biblioteche, palestre, laboratori e aule speciali, la progettazione per UDA coerente con il PTOF, l'attenzione al carico di lavoro, alla vigilanza, all'accoglienza, alla continuità con l'infanzia e al rapporto costante con i genitori ..

## Scuola secondaria di primo grado

Nella scuola secondaria di primo grado il servizio educativo accompagna gli alunni nella crescita culturale e personale, nel consolidamento del metodo di studio, nello sviluppo del pensiero critico, della responsabilità, dell'autonomia e dell'orientamento verso il successivo percorso formativo ..

L'Istituto garantisce attività curricolari ed integrative, coordinamento dei Consigli di classe, iniziative di recupero e potenziamento, orientamento scolastico, educazione alla cittadinanza, partecipazione a progetti, visite guidate e attività coerenti con il PTOF, nel rispetto del Regolamento di Istituto e dello Statuto delle studentesse e degli studenti per la parte applicabile ..

## Continuità educativa tra i plessi

La continuità educativa tra sezioni primavera, infanzia, primaria e secondaria di primo grado costituisce un impegno strutturale dell'Istituto, che organizza passaggi graduali tra i diversi ordini di scuola attraverso scambio di informazioni, documentazione, Commissione continuità, incontri tra docenti e azioni di orientamento ...

La formazione delle classi, i raccordi tra docenti dei diversi segmenti e le attività comuni sono finalizzati a garantire percorsi coerenti, attenzione ai bisogni degli alunni e accompagnamento nei momenti di transizione tra i plessi e gli ordini di scuola ...

## Servizi educativi trasversali

In tutti gli ordini di scuola l'Istituto garantisce servizi educativi trasversali che sostengono il percorso di crescita degli alunni ..:

- accoglienza iniziale e iniziative per il pieno inserimento degli alunni, con particolare attenzione agli alunni stranieri, in situazione di svantaggio o con disabilità .;
- progettazione educativa e didattica coerente con PTOF, UDA, programmazione di classe/interclasse e Consigli di classe .;
- attività di inclusione, personalizzazione dei percorsi, supporto alla predisposizione di PEI e PDP e raccordo con i servizi territoriali ..;
- attività di recupero, potenziamento, laboratori, uscite didattiche, visite guidate e iniziative culturali e sportive deliberate dagli organi competenti .;
- monitoraggio della frequenza scolastica, prevenzione della dispersione e comunicazione costante con le famiglie .;
- utilizzo di spazi educativi, biblioteche, laboratori, palestre e attrezzature didattiche secondo criteri di sicurezza, funzionalità e qualità del servizio ..

## Inclusione, personalizzazione e benessere

L'Istituto garantisce particolare attenzione all'inclusione scolastica e al benessere di tutti gli alunni, con specifico riguardo alle situazioni di disabilità, DSA, BES, svantaggio, fragilità sociali e linguistiche ...

A tal fine la scuola assicura ..:

- acquisizione e corretta gestione della documentazione relativa a disabilità e disturbi specifici di apprendimento .;
- supporto alla predisposizione di PEI e PDP e raccordo con famiglie, docenti e servizi sociosanitari .;
- attenzione alla formazione equilibrata delle classi e alla continuità didattica, secondo i criteri deliberati .;
- misure di accoglienza e accompagnamento per alunni stranieri, in situazione di svantaggio o con bisogni educativi particolari .;
- assistenza e vigilanza da parte del personale secondo le rispettive competenze, anche nei momenti di accesso, uscita, mensa, spostamenti e attività extracurricolari ..

## Servizi amministrativi all'utenza

La segreteria assicura servizi amministrativi improntati a trasparenza, cortesia, efficienza, accessibilità e tracciabilità dei procedimenti ..

## Servizi di protocollo e documentazione

L'Ufficio Protocollo cura la ricezione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione e smistamento della corrispondenza in entrata e in uscita, anche tramite PEC e protocollo informatico, garantendo la tracciabilità documentale ..

L'ufficio gestisce inoltre le richieste di accesso agli atti, la segnatura di protocollo, la conservazione dei metadati, il supporto organizzativo alla modulistica e gli adempimenti connessi alla pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente ..

## Servizi per gli studenti e le famiglie

L'Ufficio Didattica e Servizi agli studenti provvede, tra l'altro, a .:

- iscrizioni, trasferimenti e gestione dell'anagrafe scolastica ..;
- formazione e aggiornamento dei fascicoli degli alunni .;
- rilascio di certificati di frequenza e certificazioni scolastiche .;
- gestione delle comunicazioni scuola-famiglia ..;
- supporto ai servizi accessori quali mensa, trasporto, prescuola e doposcuola, nei limiti delle competenze dell'istituto e in raccordo con gli enti competenti ..;

- gestione della documentazione relativa a infortuni, assenze, frequenza e dispersione scolastica ...

## Servizi per il personale

L'Ufficio Personale Docente e ATA cura la gestione amministrativa dei rapporti di lavoro, delle assunzioni, delle comunicazioni obbligatorie, di ferie, permessi, assenze, fascicoli personali, mobilità, aggiornamento professionale e adempimenti previdenziali, nel rispetto delle norme vigenti e dei CCNL ..

## Rapporti con l'utenza

L'Istituto assicura relazioni con l'utenza fondate su trasparenza, ascolto, accessibilità, inclusione e rispetto dei tempi di risposta ..

## Orari e accesso agli uffici

La segreteria riceve il pubblico nei seguenti orari .:

- lunedì, martedì, mercoledì e giovedì: dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 16:30 .;
- venerdì: dalle 8:30 alle 13:30 ..

Durante i periodi di sospensione delle attività didattiche l'apertura degli uffici segue un calendario predisposto dal Dirigente Scolastico e comunicato all'utenza ..

## Canali di comunicazione

La scuola mette a disposizione i seguenti canali di contatto istituzionale .:

- sportello di segreteria presso la sede centrale .;
- telefono dell'Istituto .;
- posta elettronica ordinaria: clic823001@istruzione.it .;
- posta elettronica certificata: clic823001@pec.istruzione.it .;
- sito istituzionale: www.icdonboscogela.edu.it .;
- registro elettronico e piattaforme digitali abilitate per circolari, avvisi e comunicazioni ..

## Comunicazioni scuola-famiglia

Le comunicazioni con le famiglie avvengono mediante circolari, email, registro elettronico, avvisi istituzionali, colloqui individuali e ricevimenti generali ...

Sono previsti ricevimenti generali due volte l'anno, uno per quadrimestre, e colloqui individuali su appuntamento; il piano annuale degli incontri è predisposto sulla base delle proposte degli organi collegiali e delle esigenze organizzative dell'Istituto ...

## Standard generali di qualità del servizio

L'Istituto assume i seguenti impegni generali di qualità nei confronti dell'utenza ..:

- chiarezza e pubblicità delle informazioni relative ai servizi, agli orari, ai regolamenti e alle procedure ..;
- risposta alle richieste di accesso agli atti nei termini previsti dalla normativa, di norma entro 30 giorni, salvo proroghe motivate .;
- protocollazione della corrispondenza PEC in arrivo entro 24 ore .;
- comunicazione tempestiva alle famiglie in caso di variazioni dell'organizzazione scolastica, assenze, ritardi, scioperi, assemblee e situazioni urgenti ..;
- vigilanza sugli alunni nei momenti di ingresso, permanenza, intervallo, spostamento e uscita secondo quanto previsto dal regolamento .;
- tracciabilità dei procedimenti amministrativi e corretta conservazione della documentazione .;
- aggiornamento periodico del personale su sicurezza, privacy, innovazione digitale e adempimenti amministrativi ..

## Diritti degli utenti

Gli utenti dei servizi scolastici hanno diritto a ..:

- essere accolti con rispetto, correttezza e disponibilità .;
- ricevere informazioni chiare, complete e accessibili ..;
- conoscere l'organizzazione della scuola, i regolamenti, gli orari e le modalità di accesso ai servizi ..;
- partecipare, nelle forme previste, alla vita scolastica e agli organi collegiali .;
- vedere tutelata la riservatezza dei dati personali ..;
- presentare istanze, osservazioni, segnalazioni, reclami e richieste di accesso agli atti .;
- usufruire di un servizio scolastico improntato all'inclusione, alla sicurezza e alla valorizzazione della persona ...

## Doveri degli utenti

Per il buon funzionamento del servizio scolastico, famiglie, alunni e utenti sono tenuti a .:

- rispettare il Regolamento di Istituto e il Patto educativo di corresponsabilità .;
- osservare orari, procedure, modalità di accesso e disposizioni organizzative .;
- utilizzare correttamente canali di comunicazione, locali, attrezzature e servizi .;
- collaborare con la scuola nel percorso educativo e nella tutela della sicurezza degli alunni .;

- fornire documentazione corretta, aggiornata e completa nei procedimenti amministrativi ...

## Vigilanza, sicurezza e tutela della salute

La sicurezza rappresenta condizione essenziale del servizio scolastico. L'Istituto adotta misure organizzative e procedurali per la prevenzione dei rischi, l'informazione e la formazione del personale, la vigilanza sugli alunni e la gestione delle emergenze ...

Sono assicurati, in particolare ..:

- aggiornamento della documentazione sulla sicurezza e segnalazione dei rischi ..;
- prove di evacuazione periodiche .;
- gestione degli infortuni scolastici e attivazione delle procedure di primo soccorso ..;
- collaborazione tra Dirigente, DSGA, RSPP, personale docente e ATA nelle rispettive responsabilità ...

## Privacy, protezione dei dati e riservatezza

L'Istituto garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto del GDPR e della normativa vigente, adottando misure organizzative e tecniche idonee a tutelare riservatezza, integrità e sicurezza dei dati di alunni, famiglie, personale e utenti ...

Le informative privacy, le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato e le eventuali richieste di accesso ai dati sono rese disponibili attraverso il sito istituzionale e gli uffici di segreteria ..

## Accessibilità e inclusività dei servizi

La scuola promuove l'accessibilità fisica, digitale e comunicativa dei propri servizi ..

A tal fine garantisce .:

- accessibilità degli uffici e degli spazi di segreteria anche a persone con disabilità .;
- disponibilità di informazioni sull'accessibilità e di forme di supporto su richiesta .;
- attenzione all'accessibilità digitale del sito e dei documenti .;
- possibile supporto linguistico per famiglie non italofone, anche mediante traduzione di documenti essenziali o mediazione, ove disponibile ..

## Reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento

Gli utenti possono presentare reclami, segnalazioni e osservazioni riguardanti il funzionamento dei servizi amministrativi, la qualità della didattica, aspetti organizzativi o strutturali e comportamenti non conformi ..

I reclami possono essere inoltrati mediante apposita modulistica, consegna in segreteria o invio tramite email/PEC; la gestione è coordinata dal Dirigente Scolastico con tempi di riscontro differenziati in relazione alla natura della segnalazione: entro 30 giorni per i servizi amministrativi, entro 15 giorni per i reclami di natura didattica, entro 10 giorni per le questioni di rilievo disciplinare, fatti salvi approfondimenti istruttori necessari ..

La scuola valorizza inoltre i suggerimenti migliorativi mediante questionari di soddisfazione, incontri di ascolto e gruppi di lavoro con rappresentanti delle diverse componenti ..

## Monitoraggio e valutazione della qualità

L'Istituto verifica periodicamente la qualità dei servizi erogati attraverso .:

- questionari di soddisfazione rivolti a famiglie, studenti e personale .;
- analisi dei tempi di risposta, dei reclami e delle segnalazioni .;
- riunioni periodiche dello staff dirigenziale e degli uffici .;
- aggiornamento dei documenti organizzativi in relazione a feedback dell'utenza e novità normative .;
- rendicontazione sociale e strumenti del Sistema Nazionale di Valutazione ..

## Pubblicità, validità e aggiornamento

La presente Carta dei servizi è pubblicata sul sito istituzionale nella sezione **Amministrazione Trasparente** ed è resa disponibile all'utenza come documento di riferimento per la conoscenza dei servizi scolastici e amministrativi dell'Istituto ...

La Carta è soggetta ad aggiornamento periodico in caso di modifiche normative, organizzative o regolamentari, di revisione del PTOF, di aggiornamento dell'organigramma o a seguito di esigenze emerse dal monitoraggio interno ...

## Normativa essenziale di riferimento

La presente Carta dei servizi si fonda, in particolare, sul seguente quadro normativo e documentale ..:

- D.Lgs. 165/2001 .;
- D.Lgs. 82/2005 - Codice dell'Amministrazione Digitale .;
- L. 241/1990 .;
- D.Lgs. 33/2013 .;
- D.Lgs. 36/2023 .;
- D.M. 129/2018 .;
- Regolamento UE 679/2016 (GDPR) .;

- D.Lgs. 81/2008 ..;
- CCNL Comparto Istruzione e Ricerca vigente .;
- PTOF 2025-2028 dell'Istituto .;
- Regolamento di Istituto .;
- sezione "Organizzazione degli uffici e modalità di rapporto con l'utenza" ..

## Formula finale per adozione/pubblicazione

La presente Carta dei servizi costituisce documento istituzionale dell'Istituto Comprensivo Don Bosco di Gela e rappresenta l'impegno della scuola verso un servizio pubblico di istruzione fondato su qualità, legalità, trasparenza, inclusione e partecipazione ...

LA DIRIGENTE SCOLASTICA
Prof.ssa Rosalba Marchisciana
Firma autografa sostituita a mezzo stampa ex art3 co.2 d.lgs.39/93
Documento prodotto e conservato in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi dell'art. 20 del CAD