

	ISTITUTO OMNICOMPENSIVO SAN DEMETRIO CORONE - COSENZA –ITALY SHKOLLA E BASHKUAR SHEN MITER KORONE <i>Dirigenza ed Uffici Amministrativi</i> Via Dante Alighieri n°146 – 87069 San Demetrio Corone (CS) <i>Drejtimit dhe Fusha Administrative</i> Udhë Dante Alighieri n°146 – 87069 Shen Mitër Korone (CS) Tel.+39 0984 956086 – Fax +39 0984 910723- Codice Fiscale: 97022490789 Mail PEC Scuola: cspc060008@pec.istruzione.it Mail Liceo: cspc060008@istruzione.it Mail Comprensivo: csic83200n@istruzione.it - Sito Web: www.iosandemetrio.edu.it Santa Sofia d'Epiro Tel. 0984957020 - San Giorgio A. Tel. 098386103 Vaccarizzo A. Tel. 098384095- San Cosmo A. Tel. 098384060	
--	--	---

Rif. Delibera 55 del Collegio dei Docenti, Verbale 3, con Ratifica in Delibera 33, *sub b*, del Commissario Straordinario di Istituto, Verbale III, entrambi, Verbali del 29 novembre 2022
 Aggiornamenti successivi, da Del. 52 Collegio Docenti, Verb. 3 del 28 novembre 2024, ad u. s. con Delibera 79 di Collegio dei Docenti, Verbale 5 del 26 giugno 2025

Oggetto: Carta dei Servizi dell'Istituto Omnicompensivo Statale di San Demetrio Corone, triennio 2022 - 2025

PREMESSO

che la *Carta dei Servizi scolastici*:

- a partire dall'entrata in vigore della Legge n.ro 107 del 13 luglio 2015, è, formalmente, confluita, nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa, PTOF, dove sono stati assorbiti i Contenuti e gli Obiettivi, divenendo, questo, l'unico Documento programmatico e progettuale della Scuola;
- non è più obbligatoria, nella sua esistenza autonoma.



TUTTO CIO' PREMESSO

L'Istituto Omnicompensivo Statale di San Demetrio Corone ha scelto, comunque, di raccogliere ed estrapolare, in forma sintetica ed accessibile, le Componenti più significative della Carta, già, contenute, nel PTOF vigente, al fine di garantire maggiore Trasparenza, Chiarezza e Facilità di Consultazione, per l'Utenza e per tutti i Portatori di Interesse.

La, presente, Carta, dunque, non introduce Elementi nuovi, rispetto, alla Programmazione dell'Istituto, ma intende offrire una lettura mirata dei Principi, dei Servizi e degli Standard qualitativi, nel quadro, normativo e organizzativo, vigente, in coerenza, con la Missione educativa della Scuola e con le Esigenze del Territorio.

A seguire, si rende, a seguire, nella sua articolazione di Disposizione:

Art. 1_Riferimenti Normativi

La Carta dei Servizi scolastici è redatta, in conformità:

- su tutto, **Costituzione Italiana**, in modo precipuo, artt. 3, 33 e 34.
- alla **Legge n.ro 241** del 7 agosto **1990**, nota come "*Nuove Norme in materia di Procedimento Amministrativo e di Diritto di Accesso ai Documenti amministrativi*".
- al **D.P.C.M. 27 gennaio 1994**, "*Principi sull'Erogazione dei Servizi Pubblici*", cosiddetta, *Direttiva Ciampi*, che introduce la Carta dei Servizi, come Strumento di Trasparenza, Garanzia e Partecipazione.
- al **D.Lgs. n.ro 297** del 16 aprile **1994**, "*Testo Unico delle Disposizioni legislative, in materia di Istruzione*", per quanto, ancora, vigente.
- al **D.P.C.M. 7 giugno 1995**, appunto, istitutiva la *Carta dei Servizi scolastici*.
- al **D.P.R. n.ro 249** del 24 giugno **1998**, "*Statuto delle Studentesse e degli Studenti*", come modificato, dal D.P.R. 21 novembre 2007, n. 235.
- al **D.P.R. n.ro 275**, datato 8 marzo **1999**, "*Regolamento recante Norme in materia di Autonomia delle Istituzioni scolastiche*", Regolamento dell'Autonomia.
- alla **Legge n.ro 53** del 28 marzo **2003**, "*Delega al Governo per la definizione delle Norme generali sull'Istruzione e dei Livelli Essenziali delle Prestazioni*".
- **D.Lgs. n.ro 190** del 30 giugno **2003**, "*Codice in materia di Protezione dei Dati personali*", cosiddetto, Codice Privacy, come, successivamente, modificato.
- al **D.P.R. n.ro 253** del 21 novembre **2007**, concernente, "*Modifiche ed Integrazioni allo Statuto delle Studentesse e degli Studenti*".
- al **D.Lgs. n.ro 33** del 14 marzo **2013**, concernente il "*Riordino della disciplina, riguardante gli Obblighi di Pubblicità, Trasparenza e Diffusione, di Informazioni*", da parte delle Pubbliche Amministrazioni.
- alla **Legge n.ro 107** del 13 luglio **2015**, "*Riforma del Sistema Nazionale di Istruzione e Formazione (c.d. "Buona Scuola")*".



- **Regolamento (UE) n.ro 2016/679** del Parlamento Europeo e del Consiglio (GDPR), “*Regolamento generale sulla Protezione dei Dati*”.
- **D.Lgs. n.ro 101** del 10 agosto **2018**, decreto italiano che attua il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) in materia di protezione dei dati personali, modificando il precedente Codice della Privacy (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196). –
- **Regolamento d’Istituto**, in corso di Validità, approvato, dal Commissario Straordinario di Istituto, che disciplina le Modalità di Partecipazione e gli Aspetti organizzativi interni, in coerenza con la Normativa vigente.

Art. 2 Finalità

- a) La *Carta dei Servizi scolastici*, istituita, con il, citato, Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, pubblicato, sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995, è lo strumento giuridico, che stabilisce e sancisce i Principi fondamentali, cui deve uniformarsi l’Istituzione, scolastica ed educativa, di ogni Ordine/Grado, nell’erogare e garantire i Servizi, ai Cittadini, fissa i Principi, i Criteri, le Regole, attraverso cui ogni Istituzione scolastica persegue gli Obiettivi educativo-didattici, consoni, al proprio Indirizzo ed, al contempo, garantisce ed eroga un Servizio efficace per Qualità e Trasparenza.
- b) La Carta, nella sua interezza, ai fini della sua, pratica, Attuazione e Realizzazione, investe l’universo scolastico, nei suoi diversi Aspetti, dal didattico, all’amministrativo-gestionale, con il coinvolgimento del Dirigente scolastico, dei Docenti, del Personale A.T.A., degli Organi Collegiali.
- c) La Carta dei Servizi scolastici costituisce uno Strumento fondamentale di Comunicazione, tra Istituzione scolastica, Famiglie, Alunni/e e tutto il Territorio di riferimento di Comunità scolastica, che interagisce, con la Comunità sociale, per favorire il Raggiungimento di Obiettivi culturali, adeguati, all’Evoluzione delle Conoscenze, all’Inserimento, nella Vita attiva ed alle Finalità, indicate, dalla Strategia dell’UE:
- d) La Carta persegue i, seguenti, Obiettivi:
- Assicurare il Diritto, all’Istruzione ed alla Formazione, come Diritto fondamentale della Persona, secondo Principi di Uguaglianza, Imparzialità e Continuità del Servizio scolastico;
 - Informare, con chiarezza e completezza, sulle Finalità educative, sugli Impegni, sui Servizi, erogati e sulle Modalità di fruizione;
 - Favorire la Partecipazione consapevole di Alunni/e e delle Famiglie alla vita scolastica, riconoscendo il valore della collaborazione Scuola-Famiglia-Comunità;
 - Stabilire Criteri di Qualità per la Valutazione del Servizio scolastico, con particolare attenzione, all’Efficacia didattica, all’Inclusività ed al Benessere di Alunni/e;
 - Promuovere la Tutela dei Diritti e dei Doveri delle varie Componenti scolastiche, all’interno di una visione condivisa del Patto Educativo.
- e) La Carta dei Servizi, adottata, dal Commissario Straordinario di Istituto, costituisce parte integrante dell’Identità dell’Istituzione e riflette la Missione formativa dell’Istituto Omnicomprensivo Statale di San Demetrio Corone, saldamente, ancorata, alla Tradizione culturale locale ed orientata, ai Valori Europei di Cittadinanza, Coesione ed Innovazione.

Art. 3 Principi fondamentali

- a) La Carta dei Servizi dell’Istituto Omnicomprensivo Statale di San Demetrio Corone si fonda sui Principi generali, sanciti, dalla Costituzione della Repubblica Italiana, dalle Normative, europee e nazionali, in materia di Pubblici Servizi e Diritto all’Istruzione. Tali Principi orientano l’Organizzazione, la Gestione e l’Erogazione delle Attività, educative ed amministrative, dell’Istituto.
- b) I Principi fondamentali sono:
- Uguaglianza ed Imparzialità
- La Scuola garantisce, a tutti gli/le Alunni/e, Pari Opportunità di Accesso e Fruizione dei Servizi, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali. I comportamenti del Personale scolastico si ispirano, a Criteri di Equità, Neutralità e Rispetto delle diversità.
- Accoglienza ed Inclusione
- L’Istituto promuove un Ambiente scolastico accogliente e rispettoso delle Differenze, capace di valorizzare l’Identità culturale e linguistica di Ciascuno, con particolare attenzione, agli/le Alunni/e, con Bisogni Educativi Speciali ed agli/le Alunni/e, di origine straniera o appartenenti a minoranze linguistiche storiche, come la Comunità arbëreshe.
- Continuità e Regolarità Servizio
- L’Organizzazione delle Attività scolastiche è strutturata, in modo, da garantire la Continuità del Servizio educativo ed il regolare svolgimento delle Attività didattiche, amministrative e progettuali, anche, in presenza di Situazioni di emergenza o difficoltà.
- Partecipazione e Corresponsabilità
- L’Istituto favorisce la Partecipazione, attiva e consapevole, di Alunni/e, Famiglie, Docenti, Personale e Stakeholder territoriali, alla vita scolastica, nel rispetto dei Ruoli e delle Responsabilità, secondo il Principio della Corresponsabilità educativa.
- Efficacia ed Efficienza
- Le Risorse umane, materiali ed organizzative, sono gestite, con l’Obiettivo di perseguire la massima Qualità dell’Offerta Formativa, attraverso una, costante, Attenzione al Miglioramento dei Processi e dei Risultati.
- Trasparenza e Diritto all’Informazione
- L’Istituto garantisce la massima Trasparenza delle proprie Azioni ed il Diritto degli Utenti, ad essere informati, in modo chiaro, completo e tempestivo, circa l’Organizzazione, i Servizi, le Scelte educative ed i Risultati ottenuti.



- Libertà di Insegnamento e Pluralismo culturale

È riconosciuta e valorizzata la Libertà di Insegnamento, nel rispetto del Pluralismo delle Idee, delle Metodologie e delle Scelte educative, coerenti, con il Progetto formativo della Scuola.

Art. 3_Area didattica

a) L'Istituto Omnicomprensivo Statale di San Demetrio Corone, articolato, nei vari Ordini di Scuola, dall'Infanzia, alla Primaria, alla Secondaria di I grado, fino al Liceo Classico, garantisce una Proposta didattica, coerente, verticale ed inclusiva, fondata sui Principi costituzionali del Diritto all'Istruzione, della **Libertà di Insegnamento e della Centralità della Persona**.

b) La Progettazione didattica si sviluppa, nel rispetto delle *Indicazioni Nazionali per il Curricolo* e degli Obiettivi del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, PTOF, valorizzando i, seguenti, elementi:

Personalizzazione dei Percorsi di Apprendimento, per promuovere il Successo Formativo di ogni Alunno/a e contrastare la Dispersione scolastica.

- Inclusione e Valorizzazione delle Diversità, mediante l'Adozione di Strategie didattiche, mirate, e di Strumenti per il Sostegno ed il Potenziamento.
- Innovazione Metodologica, attraverso l'utilizzo di Metodologie attive (EAS, didattica per competenze, laboratori, didattica digitale integrata, flipped classroom, tutoring) e l'Integrazione delle Tecnologie digitali, anche, grazie, ai Progetti PNRR ed alle Citazioni del Piano Nazionale Scuola Digitale (PNSD).
- Educazione alla Cittadinanza, allo Sviluppo Sostenibile, al Digitale ed alla Parità di Genere, come previsto, dalla Legge n.ro 92/2019, in una prospettiva trasversale e curricolare.
- Orientamento formativo, già, a partire, dal primo ciclo, in continuità verticale, ed, attraverso i Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento, PCTO, nella Scuola Secondaria di II grado.
- Attività di Ampliamento dell'Offerta Formativa, Laboratori, Progetti extracurricolari, Collaborazioni, con Enti, Associazioni, Università, Realtà culturali e professionali del Territorio ed internazionali (Erasmus+, eTwinning).
- Valutazione, formativa ed orientativa, coerente, con le *Linee Guida Ministeriali*, centrata, su Processi di Autovalutazione, Valorizzazione del Percorso individuale e Misurazione degli Esiti.

c) L'Azione Educativa dell'Istituto si fonda, sul Dialogo costante, tra Scuola, Famiglia e Territorio, ed intende Promuovere, nei Discenti, il senso critico, la consapevolezza civica, la competenza digitale, la padronanza culturale e linguistica, nel rispetto delle radici locali e con uno sguardo aperto, all'Europa.

Art. 4_Servizi amministrativi

a) I Servizi Amministrativi dell'Istituto Omnicomprensivo Statale di San Demetrio Corone sono organizzati, in modo da garantire Trasparenza, Efficienza, Tempestività e Cortesia, nei rapporti, con l'Utenza.

b) Gli Uffici di Segreteria, articolati, in Aree funzionali, Didattica, Personale, Contabilità, assicurano il supporto operativo, alle Attività scolastiche e la regolare Gestione amministrativa dei Procedimenti.

Gli Orari di Apertura, al Pubblico, sono strutturati, per agevolare l'Accesso dell'Utenza, con possibilità di contatto, anche, mediante Posta elettronica certificata, Telefono o Servizi online, in coerenza, con i Principi di Dematerializzazione e di digitalizzazione, previsti, dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

c) Il Personale di Segreteria si impegna a rispondere, con chiarezza e completezza alle Richieste, rispettando i Tempi, previsti, per la conclusione dei Procedimenti amministrativi e tutelando la Riservatezza dei Dati personali, nel rispetto del Regolamento UE n.ro 2016/679 (GDPR).

Particolare attenzione è rivolta alla Semplificazione delle Procedure ed all'Accessibilità dei Servizi, anche, attraverso il, costante, Aggiornamento del Sito istituzionale e l'utilizzo delle Piattaforme digitali ministeriali (SIDI, PagoPA, UNICA, etc.).

Art. 5_Standard di Qualità e Verifica

a) L'Istituto Omnicomprensivo Statale di San Demetrio Corone definisce, specifici, Standard di Qualità, per i propri Servizi scolastici, amministrativi e formativi, al fine di Assicurare Trasparenza, Efficacia ed Equità, nell'erogazione delle Prestazioni.

b) Tali Standard riguardano Aspetti misurabili, come Tempi di Risposta alle Richieste, Puntualità delle Comunicazioni, Accesso alle Informazioni, Regolarità delle Attività didattiche, nonché, Soddisfazione dell'Utenza.

c) Il Monitoraggio del rispetto di tali Standard avviene, attraverso Azioni sistematiche di Verifica e Controllo, quali la Raccolta di Segnalazioni, Rilevazioni periodiche della Customer satisfaction (questionari), Analisi dei Reclami ed Osservazioni dirette, da parte del Personale scolastico.

I Risultati di tali Attività sono utilizzati, per il Miglioramento continuo del Servizio, nell'ambito del Sistema di Autovalutazione d'Istituto, RAV, e del Piano di Miglioramento, PdM.

d) La Scuola garantisce, inoltre, Procedure trasparenti di Reclamo ed Interlocazione, accessibili, a tutte le Componenti scolastiche (Alunni/e, Famiglie, Personale), nel rispetto dei Principi di Partecipazione e di Corresponsabilità educativa. Ogni segnalazione è presa in carico, con Tempestività e Documentata, in coerenza, con gli Obblighi normativi, in materia di Qualità ed Accountability.

Art. 6_Procedure di Segnalazione e Reclamo

a) L'Istituto Omnicomprensivo Statale di San Demetrio Corone garantisce, agli Utenti – Alunni/e, Famiglie, Personale – la possibilità di Presentare Segnalazioni, Osservazioni e Reclami, in merito ad, eventuali, Disservizi, Irregolarità o Disfunzioni, nelle Azioni scolastiche, amministrative o didattiche.

b) Le Segnalazioni possono essere inoltrate, tramite:



- Forma scritta (cartacea o digitale), utilizzando l'apposito Modulo disponibile, presso la Segreteria o scaricabile, dal sito web istituzionale [**Allegato a)**];

Posta elettronica istituzionale o PEC;

- Consegna diretta al Dirigente scolastico o al suo Delegato.

c) Tutti i Reclami saranno registrati, esaminati e trattati, con la massima attenzione e riservatezza, nel rispetto delle Norme, sulla Privacy (Reg. n.ro UE 2016/679 - GDPR) ed in coerenza con i Principi di Trasparenza e Miglioramento continuo (cfr. *"Manuale Gestione Documentale di Istituto"*, secondo *Linee Guida AgID*, D.lvo n.ro 82/2025).

d) La Scuola si impegna a fornire un Riscontro motivato, entro trenta/30 giorni, dalla data di ricezione della segnalazione. Le Procedure di Gestione delle Segnalazioni sono parte integrante del Sistema di Valutazione della Qualità del Servizio e costituiscono un'occasione di Ascolto attivo e di Dialogo costruttivo, tra l'Istituzione scolastica e l'Utenza.

L'Istituto garantisce ad Alunni/e, Famiglie e Personale la possibilità di segnalare Problemi, Disservizi o Situazioni critiche, in modo semplice e trasparente.

Art. 7_Risorse e Condizioni ambientali

a) L'Istituto Omnicomprensivo Statale di San Demetrio Corone è impegnato a garantire Ambienti scolastici sicuri, accoglienti, inclusivi e funzionali, allo svolgimento delle Attività, educative ed amministrative.

b) Gli Edifici, dislocati, nei diversi Plessi, sono dotati di Spazi, adeguati, per la Didattica, la Socializzazione, l'Attività Motoria e l'Inclusione, nel rispetto delle Normative in materia di Sicurezza, Agibilità ed Accessibilità.

c) L'Istituto si avvale di Risorse materiali e tecnologiche, aggiornate: Aule digitali, Laboratori multimediali e scientifici, Palestre (non in tutti i Plessi, per incapienza di Spazio), Biblioteche, Ambienti per la didattica laboratoriale ed inclusiva, Connessioni internet e Strumenti per la didattica integrata.

Particolare attenzione è dedicata alla Manutenzione, ordinaria e straordinaria, in collaborazione con gli Enti proprietari degli Immobili.

d) La cura dell'Ambiente scolastico è parte integrante della Missione educativa dell'Istituto, che promuove la Cultura della Sostenibilità ambientale, del Rispetto degli Spazi comuni e della Valorizzazione del Patrimonio scolastico. Ogni Sede è oggetto di Monitoraggio continuo, per garantire Condizioni, idonee, allo Studio, al Lavoro ed alla Relazione educativa.

Art. 8_Partecipazione e Reti territoriale

a) L'Istituto Omnicomprensivo Statale di San Demetrio Corone promuove, attivamente, la Partecipazione democratica della Comunità scolastica ed il Dialogo costante, con il Territorio, nella convinzione che la Scuola sia centro vitale di Formazione, Coesione sociale e Sviluppo culturale.

Sono incoraggiati e valorizzati i Rapporti di Collaborazione strutturata, con le Famiglie, con gli Enti locali, le Associazioni del terzo settore, le Istituzioni culturali ed il Mondo del Lavoro, anche, attraverso la Stipula di Convenzioni e l'Adesione, a Reti educative e progettuali.

b) L'Istituto partecipa, attivamente, a Reti territoriali, regionali, nazionali ed internazionali, attraverso Progetti condivisi, con particolare attenzione, ai Patti Educativi di Comunità, se esistenti, alle Iniziative del PNRR Istruzione, ai Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento, PCTO, ai Progetti Erasmus⁺ ed ai Partenariati e-Twinning, che rafforzano l'apertura europea della Scuola.

c) La dimensione partecipativa è assicurata, anche, attraverso gli Organi Collegiali, le Assemblee, i Consigli di Classe/Intersezione/Interclasse e le Occasioni di dialogo educativo, tra Scuola, Famiglia e Territorio.

Art. 9_Aggiornamento e Validità

a) La, presente, Carta dei Servizi scolastici – formata, in totale, da numero nove 9 articoli, esplicantesi per numero quattro/4 pagine – Documento dinamico, è soggetto, a, periodico, Aggiornamento, per garantire Coerenza, con l'evoluzione normativa, l'Organizzazione interna dell'Istituto e le esigenze, espresse, dalla Comunità scolastica.

b) L'Aggiornamento della Carta avviene, su proposta del Dirigente scolastico o degli Organi Collegiali, anche, a seguito di Osservazioni, pervenute, dall'Utenza o di Rilievi, emersi, dai Processi di Autovalutazione d'Istituto.

c) Ogni Revisione viene deliberata, dal Commissario Straordinario di Istituto, e pubblicata, sul sito web, ufficiale della Scuola, in modo da assicurare Trasparenza, Pubblicità ed Accessibilità.

d) La Carta entra in vigore, dalla data di Approvazione, contestuale al PTOF, e resta valida, fino alla, successiva, Revisione, con l'impegno dell'Istituto, a renderla Strumento attivo di Comunicazione, Partecipazione e Miglioramento continuo della Qualità del Servizio scolastico.

Allegato a), **"Modulo Procedura di Segnalazione e Reclamo"**.

Il Dirigente scolastico

(Prof.ssa *Concetta Imoriglio*)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa
ex art. 3 c.2 D.Lgs. n. 59/93 con originale agli Atti dell'Ufficio

Responsabile Istruttoria, Direttore sga Istituto, dr. M. Scaramuzzo
I. O., SAN DEMETRIO CORONE (Cs)
Codice Univoco d' Ufficio UF3W4T

