

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

PARTE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto Comprensivo ispira la propria azione educativa, amministrativa e gestionale ai seguenti principi fondamentali, in coerenza con la Costituzione Italiana e la normativa vigente in materia di Pubblica Amministrazione:

- **Uguaglianza e Imparzialità:** L'erogazione del servizio scolastico è ispirata al principio di uguaglianza, senza alcuna discriminazione. L'azione amministrativa è improntata a criteri di obiettività e imparzialità.
- **Regolarità e Continuità:** La scuola garantisce un servizio regolare e continuo, minimizzando i disagi all'utenza in caso di scioperi o assemblee sindacali, nel rispetto dei servizi pubblici essenziali.
- **Trasparenza e Semplificazione:** L'Istituto assicura la massima semplificazione delle procedure e garantisce la trasparenza degli atti mediante l'aggiornamento costante del sito web istituzionale (D.Lgs. 33/2013).
- **Riservatezza (Privacy):** L'Istituto garantisce il rigoroso rispetto del GDPR (Reg. UE 679/2016) nel trattamento dei dati personali degli alunni, delle famiglie e del personale.

PARTE II - AREA AMMINISTRATIVA (SEGRETERIA E SPORTELLI)

Per garantire l'efficacia dell'azione amministrativa e la concentrazione del personale sulle pratiche d'ufficio, l'accesso agli sportelli è rigidamente regolamentato al fine di tutelare il lavoro del personale ATA.

Art. 1 - Orari di Accesso al Pubblico

Fascia Oraria	Giorni	Orario
Mattina	Martedì - Mercoledì - Venerdì	08:30 - 10:00
Pomeriggio	Lunedì e Giovedì	14:00 - 15:00

Art. 2 - Tempi di Rilascio Documenti

Tipologia Documento	Tempistica Massima Rilascio
Certificati di iscrizione / frequenza	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta protocollata
Certificati con votazioni o esiti esami	Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta protocollata

Tipologia Documento	Tempistica Massima Rilascio
Nulla osta per trasferimento	Entro 3 giorni lavorativi (previa verifica regolarità)
Accesso agli atti (L. 241/90)	Entro 30 giorni (soggetto a istruttoria Dirigente)

Art. 3 - Comunicazioni e Transazioni Digitali

In ottemperanza alla normativa vigente sulla digitalizzazione della PA, la scuola gestisce incassi e pagamenti esclusivamente tramite la piattaforma **PagoPA**. La richiesta di copie È vietata la riscossione in contanti a qualsiasi titolo. Le richieste perentorie di documenti urgenti non protocollate non verranno prese in carico.

PARTE III - REGOLE DI ACCESSO E SICUREZZA

La tutela dell'ambiente scolastico e la regolarità delle lezioni costituiscono una priorità assoluta per l'Istituzione Scolastica.

- **Divieto di ingresso:** È fatto assoluto divieto ai genitori e a persone estranee di accedere ai plessi scolastici, nei corridoi e alle aule durante l'orario di lezione.
- **Uso Dispositivi:** È vietato l'utilizzo di smartphone e dispositivi elettronici in classe. Dereghe sono concesse dalla Dirigenza *esclusivamente per documentati motivi medico-sanitari salvavita* (es. app per monitoraggio dispositivi glicemici).
- **Somministrazione Farmaci:** La scuola somministra esclusivamente farmaci salvavita in orario scolastico a seguito di un rigido protocollo (prescrizione ATS/Autorizzazione Medico di Base e autorizzazione Dirigenziale). Il personale scolastico opera esclusivamente su base volontaria. In caso di emergenze, sarà attivato il numero 112.

PARTE IV - RAPPORTI SCUOLA-FAMIGLIA E RECLAMI

Art. 4 - Colloqui

I colloqui con i docenti si svolgono unicamente negli orari prefissati e previa prenotazione tramite Registro Elettronico. Sono vietati i colloqui informali "al cancello" o per intercettazione nei corridoi. Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento concordato via email istituzionale.

Art. 5 - Procedura formale di Reclamo

1. I reclami relativi a disservizi o criticità devono essere formulati unicamente per iscritto, in forma non anonima, indirizzati al Dirigente Scolastico tramite email istituzionale o modulo depositato in Segreteria.
2. Non si darà alcun seguito amministrativo a lamentele verbali, messaggi su social network o comunicazioni inoltrate attraverso canali non istituzionali.
3. Il Dirigente Scolastico si impegna ad attivare l'istruttoria interna e fornire riscontro formale scritto entro **15 giorni lavorativi** dal ricevimento del reclamo.