

Al Sig. Dirigente Scolastico

e, p.c.

Al Sig. Presidente  
del Consiglio d'Istituto

[SCUOLA]

[CITTA']

Preg.mo Dirigente,

da un'interpretazione autentica fornita dall'U.S.R. Lombardia a un rappresentante A.Ge. nel Forum Regionale delle Associazioni dei Genitori (Fo.R.A.G.S.) è emerso che **l'obbligo di pubblicazione della Carta dei Servizi**, già sancito dall'art. 2 del D.L. 12 maggio 1995, n. 163 e dall'art. 32 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e normato dal D.P.C.M. 7 giugno 1995, **viene assolto tramite pubblicazione nel P.T.O.F. d'Istituto**.

Per maggiore trasparenza si riporta il quesito originariamente posto dal genitore e socio A.Ge. Stefano Terraneo: *"Nell'elenco degli obblighi di pubblicazione che si trova come allegato nella sezione "Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza nelle Istituzioni scolastiche della Lombardia 2023-2025", a proposito del documento "Carta dei servizi e standard di qualità", nella colonna "Note" c'è scritto: "LE ISTITUZIONI SCOLASTICHE PUBBLICANO IL PTOF"* [N.d.R. Lo stesso è in altre regioni, es.: Toscana].

*Nel documento analogo di USR Emilia Romagna, nella colonna "Responsabile della pubblicazione" c'è scritto: "Dirigenti Scolastici (anche in PTOF per le Istituzioni Scolastiche)".*

*Dal documento di USR Lombardia c'è chi ha dedotto che il PTOF ha sostituito la Carta dei Servizi Scolastici, o meglio, che essa è stata introdotta nel PTOF, mentre nel documento di USR Emilia Romagna c'è scritto "anche" che quindi significa che la Carta dei Servizi Scolastici esiste ancora e che inoltre debba essere inserita nel PTOF".*

Premesso un esaustivo riscontro normativo, ecco la risposta di USR Lombardia: "Posto che la struttura di contenuti del PTOF ricomprende di fatto, se non ampliandoli, i medesimi contenuti previsti nello schema della Carta dei servizi e standard di qualità, **l'ANAC ha ritenuto che la pubblicazione del PTOF assolve, per contenuto e funzioni, l'obbligo di pubblicazione della Carta dei Servizi Scolastici**, da ciò ne consegue che la precisazione nel campo note dell'allegato n. 2 alla determina ANAC n. 430/2016 "LE ISTITUZIONI SCOLASTICHE PUBBLICANO IL PTOF" **è da intendersi come assolvimento dell'obbligo di pubblicazione della Carta che, quindi, avviene attraverso il PTOF**.

Poiché, proprio a causa di questa incertezza interpretativa, nella prassi ciò in genere non si riscontra, nella pubblicazione dei PTOF risultano di frequente trascurati aspetti peculiari della Carta dei servizi quali:

- Tempi per l'espletamento dei servizi richiesti
- Relazione sui reclami ricevuti
- Sondaggio annuale sulla qualità del servizio istruzione

Nell'ottica di trasparenza e di vicinanza all'utente/cittadino che hanno ispirato le norme sopra citate, ci rivolgiamo a Lei, nella Sua qualità di Responsabile per la Trasparenza del Suo Istituto, per pregarLa di verificare quanto da noi comunicato e di provvedere eventualmente alle integrazioni previste, di concerto con il Presidente del Consiglio d'Istituto, che ci legge per conoscenza.

La preghiamo inoltre di trasmettere al Presidente del Consiglio d'Istituto la lettera a lui personalmente indirizzata, che qui si allega.

Cordiali saluti

IL PRESIDENTE

*(Rita Manzani Di Goro)*

*Rita Manzani Di Goro*

Carissimo Presidente,

questo chiarimento circa le sorti della Carta dei Servizi, che molti davano per superata, è di importanza sostanziale sia per i genitori che per la comunità scolastica tutta.

La prima riflessione è che la pubblicazione della Carta dei Servizi è un adempimento imposto da ben due Leggi dello Stato per motivi di buona amministrazione e ribadito da una Delibera dell'Autorità Nazionale Anti-Corruzione ANAC, per cui, pur determinando eventualmente un aggravio di procedure, **non si può non mettersi in regola**.

Il secondo aspetto, sostanziale, è che **con la Carta dei Servizi vengono soddisfatti tanti bisogni che fino ad adesso non trovavano risposta**, che ci interpellano nella nostra qualità di rappresentanti dei genitori e con i quali probabilmente avrai dovuto confrontarti anche tu, ad esempio:

- "Il martedì la classe di mio figlio deve portare tutti i libri"*
- "Questi bambini hanno troppi compiti, non si può far nulla?"*
- "La maestra di matematica è sempre di pomeriggio: dove posso vedere gli orari?"*
- "Oggi ho il consiglio di classe ma non posso essere presente: non si poteva sapere prima?"*
- "Quanto ci vuole per avere un certificato? La segreteria non è mai aperta di pomeriggio?"*
- "Quanto sono grandi le aule? Ci sono bagni a sufficienza?" (Covid)*
- "C'è qualcuno che sorveglia che i ragazzi non scappino?"*
- "Ho scritto due volte per avanzare un reclamo ma non ne ho più saputo nulla"*

Publicare la Carta dei Servizi all'interno del PTOF, come dicevamo, è un atto dovuto e **sta a te quale Presidente convocare il Consiglio** per nominare una Commissione per l'aggiornamento della Carta esistente e per approvare il PTOF così integrato. Potreste anche decidere di consultare le famiglie e/o il personale sugli aspetti che li toccano più da vicino.

Di seguito trovi una sintesi ragionata della Carta dei Servizi a cura dell'Associazione genitori A.Ge. Toscana, con ciò che più interessa i genitori. Se desideri **ulteriori informazioni** oppure vuoi **approfondire i poteri e i doveri del Presidente** del Consiglio d'Istituto puoi contattare i nostri esperti all'indirizzo [info@agetoscana.it](mailto:info@agetoscana.it) oppure entrare nel Gruppo di consulenza gratuita Facebook:



### **Gruppo di consulenza gratuita "Genitori Nella Scuola"**

Dove confrontarsi, fare **domande**, fornire la propria opinione con l'ausilio di un gruppo di genitori esperti che saprà trovare la normativa giusta e i suggerimenti migliori per ogni evenienza. Inoltre troverai tanti **materiali**, i **link** e le **slides** dei **webinar**. (<https://www.facebook.com/groups/571694774691003>)

**Se hai trovato utile questa informativa ENTRA NEL GRUPPO!** Troverai 1.300 genitori motivati a impegnarsi nella scuola e chi mette a disposizione le proprie competenze a beneficio di tutti, fra cui lo stesso Stefano Terraneo. **Ti aspettiamo!**

## LA CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA VISTA DAI GENITORI

### **5. Partecipazione, efficienza e trasparenza.**

5.1. **Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili** dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

5.3. Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la **massima semplificazione delle procedure** ed un'**informazione completa e trasparente**.

### **7. Area didattica.**

7.1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e **con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile**, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.3. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, **con il coinvolgimento delle famiglie**, soluzioni idonee a rendere possibile **un'equa distribuzione dei testi scolastici** nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici **da trasportare**.

7.4. Nell'assegnazione dei **compiti da svolgere a casa**, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, **il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva** o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

7.6 **Progetto educativo e programmazione**. Contiene, inoltre, **i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale** docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e **regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni**;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

#### **Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:**

- **le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti**, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- **le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee** di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, **dei Consigli** di intersezione, di interclasse o di classe e del Consiglio di Circolo o di istituto;
- **il calendario di massima delle riunioni** e la **pubblicizzazione degli atti**.

Contratto formativo. Il genitore deve: - **conoscere l'offerta formativa**;

- **esprimere pareri e proposte**;

- **collaborare** nelle attività.

## **8. Servizi amministrativi.**

8.1. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: - **celerità delle procedure**; - **trasparenza**; - **tempi di attesa agli sportelli**; - flessibilità degli **orari degli uffici a contatto con il pubblico**.

8.5. 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.

8.8. **Gli uffici di Segreteria** - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - **garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio**, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il consiglio di circolo o di istituto **delibera** in merito **sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti**.

L'ufficio di direzione o di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

8.9. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico

8.10. Ciascun istituto deve assicurare spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti: - tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (**orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale** amministrativo, tecnico, ausiliario - **A.T.A.**);

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per: - **bacheca degli studenti**;  
- **bacheca dei genitori**.

8.11. Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.13. **Il regolamento d'istituto deve avere adeguata pubblicità.**

## **9. Condizioni ambientali della scuola.**

9.1. **L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.**

Il personale ausiliario, specie quello delle scuole materne ed elementari, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

9.2. Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne **dà informazione all'utenza**: - **Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni)**  
- **Numero dei servizi igienici (...)**

## **10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio.**

10.1. Procedura dei reclami. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

**Annualmente, il capo di istituto formula per il consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.** Tale relazione è inserita nella relazione generale del consiglio sull'anno scolastico.

10.2. Valutazione del servizio. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, **viene effettuata una rilevazione mediante questionari** opportunamente tarati, **rivolti ai genitori, al personale e** - limitatamente alle scuole secondarie di secondo grado - **anche agli studenti**.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.