



**CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI
dell' Istituto Comprensivo Statale "Darsena".**

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it



La presente Carta dei Servizi è redatta e pubblicata in attuazione delle disposizioni normative vigenti, ai sensi del DPCM 27 gennaio 1994, dell'art. 2 della Legge 11 luglio 1995, n. 273 e dell'art. 32 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33. Essa rappresenta uno strumento di trasparenza, partecipazione e tutela, volto a garantire ai cittadini informazioni chiare sui servizi offerti, sugli standard di qualità e sulle modalità di accesso e di dialogo con l'ente erogatore.



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

I Plessi dell’Istituto Comprensivo “Darsena” di Ravenna.

L’Istituto Comprensivo “Darsena” si articola in cinque plessi scolastici, ciascuno con una propria identità educativa e una missione formativa coerente con l’età e le esigenze degli alunni. L’organizzazione territoriale e pedagogica dell’Istituto consente di accompagnare i bambini e i ragazzi lungo tutto il primo ciclo di istruzione, favorendo la continuità didattica e relazionale tra i diversi ordini di scuola.

Scuola dell’Infanzia “L’arcobaleno dei bimbi”.



📍 Via Caorle, 26 – Ravenna.

La scuola accoglie bambini dai 3 ai 5 anni in un ambiente educativo accogliente, inclusivo e stimolante, dove il gioco, la scoperta e la relazione sono al centro del percorso di crescita. Le attività sono progettate per favorire lo sviluppo dell’autonomia, della creatività e delle competenze sociali, in stretta collaborazione con le famiglie.



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

Scuola Primaria “Bruno Pasini”.



📍 Via Caorle, 24 – Ravenna.

Situata accanto alla scuola dell’infanzia, la “Bruno Pasini” offre un percorso didattico orientato allo sviluppo delle competenze di base, con particolare attenzione alla valorizzazione delle diversità e all’inclusione; dove la scuola promuove un clima sereno e collaborativo, affinché gli alunni possano esprimere al meglio le proprie potenzialità.



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

Scuola Primaria “G. Garibaldi”.



➤ Via Rubicone, 46/48 – Ravenna.

La “Garibaldi” si distingue per la ricchezza delle attività laboratoriali e dei progetti interdisciplinari, che mirano a rendere l’apprendimento coinvolgente e significativo. La scuola favorisce l’educazione alla cittadinanza attiva, alla sostenibilità e alla cooperazione, attraverso esperienze concrete e partecipative.



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

Scuola Primaria “Sergio Cavina” – Porto Fuori.



● Porto Fuori – Ravenna.

Immersa in un contesto raccolto e periferico, la “Sergio Cavina” è fortemente radicata nel territorio e attiva nella promozione di progetti di continuità tra scuola dell’infanzia e primaria. L’ambiente familiare e la didattica personalizzata favoriscono l’inclusione e il benessere degli alunni.



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

Scuola Secondaria di I grado “M. Montanari”.



📍 Via Aquileia, 31 – Ravenna.

La scuola “Montanari” rappresenta il completamento del primo ciclo di istruzione, accogliendo studenti dagli 11 ai 14 anni; l’offerta formativa è ampia e articolata, con percorsi orientati allo sviluppo delle competenze trasversali, alla preparazione per il secondo ciclo e all’orientamento scolastico e professionale. La scuola promuove progetti innovativi, attività extracurricolari e laboratori disciplinari per stimolare la curiosità e la responsabilità degli studenti.



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI – ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”.

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l’utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull’appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

PRINCIPI FONDAMENTALI.

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana e i principi fondamentali in essi contenuti con particolare riferimento ai seguenti:

1.UGUAGLIANZA.

1.1 Nessuna discriminazione nell’erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.

2.IMPARZIALITA’ E REGOLARITA’.

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l’impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3.ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE.

3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti di cittadinanza non italiana e agli alunni con disabilità.



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA.

4.1 L’obbligo scolastico, la regolarità della frequenza e il proseguimento degli studi superiori sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell’evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, 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. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l’uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell’orario del servizio scolastico.

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.

5.4 L’attività scolastica, ed in particolare l’orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell’organizzazione dei servizi amministrativi, dell’attività didattica e dell’offerta formativa integrata.

5.5 Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell’ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall’amministrazione.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

6.1 La progettazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell’alunno, orientandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità. Essi perseguono l’acquisizione degli obiettivi di apprendimento e dei traguardi di competenza espressi nelle “Indicazioni Nazionali per il Curricolo”.

6.2 L’aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l’amministrazione, che assicura interventi organici e regolari, siccome la formazione in servizio è obbligatoria. Le attività formative per il personale docenti saranno organizzate in coerenza con una pianificazione triennale degli ambiti di sviluppo e



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

realizzate sulla base delle attività previste dal Piano di Miglioramento e delle esigenze formative espresse dal personale docente e ATA.

PARTE I

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.
- 7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell’istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. In particolare il Curricolo di Istituto, elaborato in una dimensione di verticalità, costituisce il riferimento principale per l’elaborazione dei Piani di lavoro disciplinari.
- 7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell’utenza. 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.
- 7.5 Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.
- 7.6 Progetto educativo e programmazione
La scuola garantisce l’elaborazione, l’adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A. Piano triennale dell’Offerta Formativa.

Il Piano Triennale dell’Offerta Formativa (PTOF), rappresenta il documento fondamentale costitutivo dell’identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche e ne esplicita la



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa. Le linee programmatiche di sviluppo del Piano sono state definite in continuità con l’azione educativa condotta nel corso degli anni e consolidata con l’implementazione dei processi avviati dall’introduzione dell’autonomia scolastica.

Il Piano raccoglie e valorizza il patrimonio di pratiche didattiche ed educative maturate negli anni e ne sviluppa gli elementi più significativi in coerenza con le risultanze del Rapporto di Autovalutazione e con i moderni orientamenti pedagogici e didattici nonché con le sollecitazioni e gli orientamenti espressi nelle “Indicazioni Nazionali per il Curricolo”.

Il Piano, inoltre, esplicita gli assunti di base dell’Offerta formativa, condivisi con tutte le componenti della Comunità scolastica e raccolti dal Dirigente scolastico in una seduta del Consiglio di Istituto aperta alle Associazioni e ai Comitati dei genitori che hanno espresso opinioni e aspettative ed hanno fornito utili indicazioni per l’elaborazione del Piano.

Il Piano svolge una duplice funzione: da un lato esplicita le linee programmatiche di sviluppo dell’azione della scuola con un orizzonte temporale di tre anni. Dall’altro, individua i percorsi operativi di durata annuale che si concretizzano nelle attività e nei progetti.

Il Piano triennale dell’Offerta Formativa, relativo all’Istituto Comprensivo Statale “Darsena” di Ravenna, è elaborato ai sensi di quanto previsto dalla legge 13 luglio 2015, n. 107, recante la “Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti”.

Il Piano, dopo l’approvazione, è stato inviato all’USR competente per le verifiche di legge ed in particolare per accertarne la compatibilità con i limiti di organico assegnato ed è pubblicato nel portale unico dei dati della scuola.

Il P.T.O.F. contiene i criteri relativi alla formazione delle classi, all’assegnazione dei docenti alle stesse ed alla formulazione dell’orario del personale docente e Amministrativo, Tecnico, Ausiliario.

Esso esplicita le modalità di utilizzazione dei docenti in relazione al Piano dell’Offerta Formativa e disciplina rapporti tra scuola e famiglie.

B. Programmazione educativa e didattica.

La programmazione didattica ed educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, propone percorsi formativi sempre più rispondenti alle inclinazioni personali degli studenti, nella prospettiva di valorizzare gli aspetti peculiari della personalità di ognuno. La scuola, quindi, struttura per i suoi studenti occasioni di apprendimento diversificate, promuove l’acquisizione degli strumenti necessari per apprendere a selezionare le informazioni e la capacità di elaborare metodi e categorie che siano in grado di guidare i percorsi personali, favorisce l’autonomia di pensiero degli studenti orientando la propria didattica alla costruzione di saperi a partire da concreti bisogni formativi.

Tenendo conto di questi e di altri elementi di contesto, l’Istituto Comprensivo elabora il Curricolo di Istituto e organizza le attività didattiche e formative improntandole ai conseguimenti degli obiettivi di apprendimento e delle competenze indicate nel Profilo dello



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

Studente al termine del primo ciclo di istruzione come riportato nelle “Indicazioni Nazionali per il Curricolo”.

c. Patto educativo di corresponsabilità.

Il Patto educativo di corresponsabilità, fra scuola, studenti e famiglia, ha come finalità quella di rendere effettiva la piena partecipazione dei genitori. Con questo strumento le famiglie e coloro che ne esercitano la responsabilità genitoriale si assumono l'impegno di rispondere direttamente dell'operato dei propri figli, quando questi violino i doveri sanciti dal Regolamento d'Istituto e dallo Statuto delle Studentesse e degli Studenti, nell'ambito di una definizione più dettagliata e condivisa dei diritti e dei doveri dei genitori verso la scuola.

All'inizio di ogni anno scolastico, l'Istituzione scolastica proporrà adeguate iniziative per l'accoglienza dei nuovi studenti, per la presentazione e la condivisione del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto, del Patto educativo di corresponsabilità e del Regolamento di disciplina.

PARTE II

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;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza il protocollo di operatività è inserito nel Piano delle attività del personale ATA.

Standard specifici delle procedure.

8.3 Le iscrizioni ad entrambi gli ordini di scuola sono effettuate on line accedendo alla procedura dal sito istituzionale del MIM.

8.4 La Segreteria garantisce il supporto in presenza negli orari e nei giorni previsti.

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.



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

8.7 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Dirigente scolastico o dai docenti incaricati entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

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 istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico preferibilmente su appuntamento.

8.9 La scuola assicura all’utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell’Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l’ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per l’informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.10 L’Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all’informazione mediante pubblicazione di avvisi e notizie sul sito. In home page è presente, inoltre il link alla sezione **Amministrazione Trasparente** (<https://trasparenza-pa.net/?codcli=SC15437>). In questa sezione del sito sono contenute tutte le informazioni, i documenti e gli atti che le Amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nel proprio sito internet nell’ottica della trasparenza, buona amministrazione e di prevenzione dei fenomeni della corruzione (L.69/2009, L.213/2012, Dlgs33/2013, L.190/2012).

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori;
- bacheca della sicurezza.

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.

8.12 Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l’intero orario di lavoro.

8.13 Il Regolamento d’Istituto riceve adeguata pubblicità mediante pubblicazione sul sito dell’istituzione scolastica.

PARTE III

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

L’ambiente scolastico rappresenta un elemento fondamentale per il benessere psicofisico degli alunni e per il corretto svolgimento delle attività didattiche ed educative. La scuola si impegna a garantire spazi **puliti, accoglienti, sicuri e funzionali**, in grado di favorire l’apprendimento, la socializzazione e la partecipazione attiva.

Le condizioni di **igiene e sicurezza** dei locali e dei servizi devono assicurare una permanenza confortevole e dignitosa per tutti i soggetti coinvolti nella vita scolastica: alunni, docenti, personale ATA, famiglie e visitatori. Il **personale ausiliario** è tenuto a operare con costanza e responsabilità per mantenere elevati standard di pulizia, con particolare attenzione ai servizi igienici, agli spazi comuni e alle aree ad alta frequentazione.

La scuola promuove una **cultura della sicurezza** attraverso azioni di sensibilizzazione rivolte agli studenti, alle famiglie e al personale, e si attiva per coinvolgere le istituzioni competenti, le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire condizioni di sicurezza sia **interna** che **esterna**, con riferimento anche al contesto urbano e viario circostante.

La progettazione e la gestione degli ambienti scolastici devono tenere conto dei principi di **accessibilità, sostenibilità ambientale, inclusività e rispetto della normativa vigente** in materia di sicurezza, prevenzione e tutela della salute.

9.1 La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

- **Aule didattiche ordinarie;**

- Numero complessivo per plesso e grado scolastico;
- Superficie e cubatura per aula, in rapporto al numero di alunni;
- Dotazioni minime: cattedra, banchi ergonomici, lavagna tradizionale e/o digitale, armadietti;
- Presenza di dispositivi multimediali (PC, LIM, videoproiettori);
- Illuminazione naturale e artificiale conforme alle normative;
- Aerazione e ricambio d’aria garantiti da finestre o sistemi meccanici;
- Comfort acustico e termico adeguato alle attività didattiche;

- **Aule speciali e laboratori;**

- Tipologia: informatica, linguistica, artistica, musicale, scientifica;
- Dotazioni specifiche: postazioni individuali, software didattici, strumenti tecnici e di sicurezza;
- Accessibilità per alunni con disabilità;
- Orario settimanale di disponibilità e utilizzo effettivo per attività curricolari ed extracurricolari;
- Presenza di personale tecnico o docente referente;



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

- **Palestre e spazi sportivi coperti;**

- Numero e dimensioni (superficie e cubatura);
- Dotazioni: attrezzi ginnici, spogliatoi, docce, pavimentazione antitrauma;
- Media settimanale di utilizzo per attività curricolari, progetti sportivi e attività pomeridiane;
- Presenza di defibrillatore e personale formato per l'emergenza;

- **Sale riunioni;**

- Capienza massima e numero di posti a sedere;
- Dotazioni tecnologiche: impianto audio, microfoni, schermo per proiezioni, connessione internet;
- Utilizzo per attività didattiche, collegiali, incontri con famiglie e eventi pubblici;
- Accessibilità e comfort per utenti esterni;

- **Locali di servizio e supporto;**

- Sala docenti: dimensioni, arredi, connessione, stampanti condivise;
- Locali per fotocopie e stampa: accesso regolamentato, sicurezza dei materiali;
- Archivi e depositi: organizzazione, sicurezza, accessibilità;

- **Biblioteche scolastiche;**

- Numero e superficie;
- Dotazione libraria e digitale (libri, riviste, e-book, banche dati);
- Orario settimanale di apertura e modalità di consultazione e prestito;
- Presenza di personale referente e attività di promozione alla lettura;

- **Servizi igienici;**

- Numero complessivo per genere e plesso;
- Presenza di servizi dedicati ad alunni con disabilità;
- Frequenza di pulizia e manutenzione;
- Dotazioni igieniche: sapone, asciugamani, carta, dispenser automatici.

- **Accessibilità e inclusione;**

- Rilevazione e abbattimento delle barriere architettoniche;
- Presenza di ascensori, montacarichi, rampe, corrimano;
- Segnaletica inclusiva e percorsi tattili per ipovedenti;
- Spazi dedicati al sostegno e all'inclusione scolastica.



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

- Spazi esterni;

- Cortili, giardini, aree verdi attrezzate per attività didattiche all’aperto;
- Impianti sportivi esterni: campi da gioco, piste, tribune;
- Posteggi per personale e visitatori, con stalli riservati;
- Recinzione, illuminazione e videosorveglianza per la sicurezza.

- Sicurezza e gestione delle emergenze;

- Piano di evacuazione aggiornato e visibile in ogni plesso;
- Esercitazioni periodiche con coinvolgimento di alunni e personale;
- Presenza di estintori, uscite di sicurezza, segnaletica conforme;
- Collaborazione con enti locali per la gestione del rischio ambientale;

9.2 I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

Legenda dei voti.

1	Gravemente insufficiente / assente
2	Insufficiente / carente
3	Sufficiente / presente ma migliorabile
4	Buono / adeguato
5	Ottimo / pienamente conforme

Procedura di Autovalutazione per Parametri non Quantificabili.

Per garantire una valutazione oggettiva anche dei parametri non direttamente misurabili, l’Istituto adotta una procedura strutturata e condivisa, applicabile a tutti i plessi scolastici. Di seguito si riporta il modello di riferimento, esemplificato con il parametro “Dotazioni minime dell’aula”.

1. Definizione del parametro.

Il parametro “Dotazioni minime dell’aula” comprende la presenza e la funzionalità di arredi e strumenti essenziali per la didattica: cattedra, banchi per alunni, lavagna (tradizionale o digitale), armadietti o contenitori per materiali. La valutazione considera anche lo stato di conservazione e l’effettiva utilizzabilità.

2. Significato operativo.

Il parametro è considerato soddisfacente quando:



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

- Tutti gli elementi sono presenti in ogni aula;
- Gli arredi sono stabili, puliti e in buono stato;
- La lavagna è visibile e utilizzabile da ogni punto dell’aula;
- Gli armadietti sono accessibili e funzionali.

3. Scala descrittiva oggettiva (voto da 1 a 5).

Voto	Descrizione.
1	Manca più di un elemento; arredi rotti o inutilizzabili.
2	Presente solo metà delle dotazioni; alcuni arredi danneggiati.
3	Tutti gli elementi presenti ma con segni di usura o limitazioni funzionali.
4	Dotazioni complete e funzionanti; arredi in buono stato.
5	Dotazioni complete, moderne, ergonomiche e perfettamente funzionanti

4. Modalità di rilevazione.

- La valutazione viene effettuata tramite osservazione diretta da parte di almeno due membri del personale (docente e ATA);
- Si utilizzano schede di rilevazione con domande guida e spazio per annotazioni;
- Il voto viene assegnato secondo la scala descrittiva, con motivazione sintetica.

5. Validazione incrociata

- Ogni aula viene valutata da almeno due osservatori e la valutazione ha valore meramente indicativo del monitoraggio eseguito assunta la complessità dei parametri in gioco;
- Il voto finale è la media dei punteggi assegnati o il valore concordato dopo confronto;
- In caso di discrepanze significative, si procede a una nuova osservazione con terzo valutatore.

6. Documentazione e trasparenza

- Le schede compilate vengono archiviate digitalmente;
- I risultati sono condivisi con il referente di plesso e inseriti nel report ambientale;
- I dati contribuiscono al Rapporto di Autovalutazione (RAV) e al Piano di Miglioramento.

7. Revisione annuale

- La procedura viene riesaminata ogni anno scolastico per le sole parti ove sono intervenuti cambiamenti;
- Può essere aggiornata in base a modifiche normative, strutturali o organizzative;
- Eventuali criticità rilevate vengono discusse in sede di Collegio Docenti o Consiglio d’Istituto.
-



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

Tabella di valutazione per plesso

Parametro	Unità / Calcolo	Infanzia	Cavina	Garibaldi	Montanari	Pasini
Numero aule didattiche	Voto da 1 a 5	4	3	3	4	2
Dotazioni minime	Voto da 1 a 5	3	3	3	3	2
Presenza dispositivi multimediali	Voto da 1 a 5	4	4	4	4	4
Illuminazione	Voto da 1 a 5	3	3	3	3	2
Tipologia aule speciali	Voto da 1 a 5	3	3	3	3	2
Dotazioni laboratori	Voto da 1 a 5	2	3	3	3	2
Accessibilità disabili	Voto da 1 a 5	4	4	4	2	2
Orario utilizzo laboratori	Voto da 1 a 5	3	3	3	3	3
Presenza personale tecnico	Voto da 1 a 5	2	2	2	2	2
Presenza di palestre	Voto da 1 a 5	1	5	5	5	1
Dotazioni sportive	Voto da 1 a 5	2	4	4	4	1
Utilizzo settimanale palestra	Voto da 1 a 5	1	4	4	4	1
Presenza defibrillatore	Voto da 1 a 5	1	4	4	4	1



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

Capienza sale riunioni	Voto da 1 a 5	2	2	2	2	2
Dotazioni tecnologiche	Voto da 1 a 5	2	4	4	4	4
Utilizzo sale riunioni	Voto da 1 a 5	2	3	3	3	2
Accessibilità sale	Voto da 1 a 5	4	3	3	3	2
Sala docenti	Voto da 1 a 5	2	2	2	4	2
Locali stampa/fotocopie	Voto da 1 a 5	4	2	2	2	2
Archivi e depositi	Voto da 1 a 5	3	3	3	3	2
Biblioteca: superficie	Voto da 1 a 5	2	3	3	3	3
Biblioteca: dotazione	Voto da 1 a 5	2	23	2	2	2
Biblioteca: orario apertura	Voto da 1 a 5	4	4	4	4	4
Biblioteca: attività promozione lettura	Voto da 1 a 5	4	4	4	4	4
Servizi igienici	Voto da 1 a 5	3	4	4	3	2
Servizi per disabilità	Voto da 1 a 5	3	4	4	3	2
Frequenza pulizia	Voto da 1 a 5	4	4	4	4	4



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

Dotazioni igieniche	Voto da 1 a 5	4	4	4	4	4
Segnaletica inclusiva	Voto da 1 a 5	2	2	2	2	2
Spazi per inclusione	Voto da 1 a 5	4	3	3	4	2
Cortili e giardini	Voto da 1 a 5	4	4	4	4	3
Piano di evacuazione	Voto da 1 a 5	4	4	4	4	4
Esercitazioni emergenza	Voto da 1 a 5	5	5	5	5	5
Presenza estintori e segnaletica	Voto da 1 a 5	4	4	4	4	4
Collaborazione con enti locali	Voto da 1 a 5	3	3	3	3	3

Sistema di conversione per parametri non quantificabili

Parametro	Unità di misura / criterio	Formula di conversione in voto (1–5)
Dotazioni minime (cattedra, banchi, lavagna, armadietti)	% di dotazioni presenti	1 punto ogni 25% di dotazioni presenti; 100% = voto 5
Presenza dispositivi multimediali	n° dispositivi / n° aule	1 punto ogni 20% di aule dotate; 100% = voto 5
Tipologia aule speciali	n° tipologie presenti	1 punto ogni tipologia (max 5)
Dotazioni laboratori	% dotazioni presenti	1 punto ogni 25% di dotazioni; 100% = voto 5
Accessibilità disabili	n° accessi / n° ambienti	<50% = voto 2; 50–80% = voto 3; >80% = voto 4; 100% = voto 5



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

Presenza personale tecnico	n° tecnici / n° laboratori	1 punto ogni 20% di copertura; 100% = voto 5
Dotazioni sportive	% attrezzature presenti	1 punto ogni 25% di dotazioni; 100% = voto 5
Presenza defibrillatore	Presente = voto 5; Assente = voto 1	Binario
Dotazioni tecnologiche sale riunioni	% dotazioni presenti	1 punto ogni 25%; 100% = voto 5
Accessibilità sale	% accessi facilitati	<50% = voto 2; 50–80% = voto 3; >80% = voto 4; 100% = voto 5
Locali stampa/fotocopie	% accessibilità e sicurezza	scala soggettiva da 1 a 5
Archivi e depositi	% organizzazione e accessibilità	scala soggettiva da 1 a 5
Dotazione biblioteca	n° volumi / n° alunni	<3 = voto 2; 3–5 = voto 3; 6–10 = voto 4; >10 = voto 5
Attività promozione lettura	n° attività / anno	1 punto ogni 2 attività; max 5
Dotazioni igieniche	% dotazioni presenti	1 punto ogni 25%; 100% = voto 5
Segnaletica inclusiva	% ambienti segnalati	1 punto ogni 25%; 100% = voto 5
Spazi per inclusione	n° spazi / n° alunni BES	<1 ogni 50 = voto 2; 1 ogni 30 = voto 3; 1 ogni 20 = voto 4; ≥1 ogni 10 = voto 5
Piano di evacuazione	Presenza e aggiornamento	scala soggettiva da 1 a 5
Presenza estintori e segnaletica	% ambienti coperti	1 punto ogni 25%; 100% = voto 5
Collaborazione con enti locali	n° collaborazioni attive	1 punto ogni collaborazione; max 5

PARTE IV

10.1 Procedura dei Reclami

L’Istituzione scolastica riconosce il reclamo come uno strumento essenziale per garantire la qualità del servizio e tutelare i diritti dell’utenza. I reclami possono essere presentati



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

esclusivamente tramite posta elettronica, inviando una mail all’indirizzo PEC ufficiale dell’Istituto oppure, in alternativa, all’indirizzo PEO, allegando in quest’ultimo caso una copia del documento di identità del reclamante.

La mail deve riportare obbligatoriamente nell’oggetto la dicitura: “RECLAMO – [indicare sinteticamente il motivo]” e contenere in allegato il modulo di reclamo predisposto dall’Istituto, debitamente compilato in ogni sua parte. Il modulo è in allegato alla presente Carta dei Servizi. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione, salvo che siano circostanziati e documentati in modo tale da consentire l’avvio di un’indagine interna per la ricerca e lo studio delle eventuali misure correttive adottate o da adottare.

Il Dirigente Scolastico, una volta ricevuto il reclamo, attiva con tempestività ogni possibile verifica.

La risposta al reclamante avviene sempre via mail, entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione, con l’indicazione delle eventuali misure correttive adottate o da adottare.

Nel caso in cui il reclamo non rientri nelle competenze dirette del Dirigente Scolastico, quest’ultimo provvede a fornire al reclamante indicazioni chiare e puntuali circa l’autorità o l’ente competente a cui rivolgersi.

Tutti i reclami ricevuti vengono registrati e archiviati in apposito registro, nel rispetto della normativa sulla privacy, e costituiscono elemento di analisi per il monitoraggio della qualità del servizio scolastico.

10.2 Valutazione del Servizio

La valutazione del servizio scolastico rappresenta un momento fondamentale per la riflessione interna e per la programmazione delle attività future. Al termine di ogni anno scolastico, il Collegio dei Docenti elabora una relazione dettagliata sull’attività didattica, educativa e progettuale svolta, evidenziando gli obiettivi raggiunti, le criticità emerse e le proposte di miglioramento.

Tale relazione viene sottoposta all’attenzione del Consiglio di Circolo o di Istituto, che ne prende visione e può formulare osservazioni e raccomandazioni. I risultati della valutazione contribuiscono direttamente all’aggiornamento del Piano Triennale dell’Offerta Formativa (PTOF), documento strategico che definisce l’identità culturale e progettuale dell’Istituto, in coerenza con le esigenze del territorio, le risorse disponibili e gli obiettivi di miglioramento.

La valutazione del servizio si avvale anche di strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza (studenti, famiglie, personale), che permettono di raccogliere dati utili per orientare le scelte educative e organizzative. I risultati vengono analizzati in sede di autovalutazione e confluiscono nel Rapporto di Autovalutazione (RAV), che rappresenta un ulteriore strumento di trasparenza e responsabilità verso la comunità scolastica.

PARTE V

11. ATTUAZIONE

11.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificate contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “DARSENA”

Cod. Mecc.: RAIC811002 - Cod. Fisc.: 80105380390

Sede Legale: Via Aquileia n.31, 48122 - Ravenna

Tel.: 0544 421124 - sito web: www.icsdarsena.edu.it

PEO: RAIC811002@istruzione.it - PEC: RAIC811002@pec.istruzione.it

MODULO DI RECLAMO – I.C. DARSENA – RAVENNA.

Oggetto obbligatorio della mail: RECLAMO – [indicare sinteticamente il motivo]

Destinatario: PEC o PEO dell’Istituto (in caso di PEO, allegare documento di identità)

Allegati obbligatori: – Presente modulo compilato – Documento di identità (solo per invio tramite PEO)

1. DATI DEL RECLAMANTE

Cognome e Nome: _____

Data di nascita: _____

Indirizzo di residenza: _____

Recapito telefonico: _____

Indirizzo email: _____

Ruolo nell’Istituto (barrare la voce corretta): Genitore Personale scolastico Altro:

2. DETTAGLI DEL RECLAMO

Descrizione dettagliata del reclamo: (Indicare con chiarezza i fatti e ogni elemento utile alla valutazione)

Documenti allegati a supporto del reclamo:

3. RICHIESTA DEL RECLAMANTE

(Indicare cosa si chiede all’Istituto: chiarimenti, interventi, modifiche, ecc.)

4. DICHIARAZIONE

Il sottoscritto dichiara che le informazioni riportate nel presente modulo corrispondono a verità e autorizza il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), esclusivamente per le finalità connesse alla gestione del reclamo.

Firma: _____ Data: _____