



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO  
**Istituto Comprensivo Statale "Edmondo De Amicis"**

21052 BUSTO ARSIZIO (VA) - VIA PASTRENGO, 3 - Telefono 0331.683427  
E-mail: vaic85900r@istruzione.it - PEC: vaic85900r@pec.istruzione.it - www.icdeamicis.edu.it  
C.F. 81009170127 - C.M. VAIC85900R

## CARTA DEI SERVIZI

### 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi si ispira agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana e ai principi di uguaglianza, imparzialità, regolarità, accoglienza e integrazione, partecipazione, efficienza e trasparenza. L'Istituto si impegna a garantire il diritto allo studio e il successo formativo di ciascun alunno, valorizzando le diversità e promuovendo il benessere all'interno della comunità scolastica.

### 2. STRUTTURA DELL'ISTITUTO E ORDINI DI SCUOLA

L'Istituto Comprensivo "Edmondo De Amicis" si articola in quattro plessi dislocati sul territorio, che coprono tre diversi ordini di scuola per garantire la continuità del percorso formativo:

- **Scuola dell'Infanzia "COLLODI"**

*Codice Meccanografico: VAAA85901N*

- **Scuola Primaria "PONTIDA"**

*Codice Meccanografico: VAEE85901V*

- **Scuola Primaria "G. PASCOLI"**

*Codice Meccanografico: VAEE85902X*

- **Scuola Secondaria di I Grado "DE AMICIS"**

*Codice Meccanografico: VAMM85901T*

**Linee Guida Pedagogiche:** Per la Scuola Secondaria di primo grado non sono previsti indirizzi o curvature particolari. L'impianto metodologico, i progetti e l'offerta formativa di dettaglio sono organicamente definiti nel **Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)**, consultabile pubblicamente sul portale Unica al seguente indirizzo:

[Consultazione PTOF su Unica](#)



L'I.C. "De Amicis" di Busto Arsizio è un centro di preparazione agli esami Cambridge English certificati.





MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO  
Istituto Comprensivo Statale "Edmondo De Amicis"

21052 BUSTO ARSIZIO (VA) - VIA PASTRENGO, 3 - Telefono 0331.683427  
E-mail: vaic85900r@istruzione.it - PEC: vaic85900r@pec.istruzione.it - www.icdeamicis.edu.it  
C.F. 81009170127 - C.M. VAIC85900R

### 3. SERVIZI AMMINISTRATIVI E STANDARD DI QUALITÀ

La segreteria scolastica gestisce le pratiche amministrative, contabili e didattiche secondo criteri di celerità, efficienza e cortesia, riducendo al minimo i tempi di attesa.

#### Orari di Apertura al Pubblico - Segreteria Didattica

L'accesso agli uffici di segreteria per l'area didattica è garantito nei seguenti orari:

Giorno	Orario di Apertura
Lunedì	11.00 – 13.00
Martedì	11.00 – 13.00
Mercoledì	11.00 – 13.00
Giovedì	11.00 – 13.00
Venerdì	11.00 – 13.00

*Nota: Il Dirigente Scolastico e il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi (DSGA) ricevono esclusivamente su appuntamento.*

*Eventuali modifiche temporanee agli orari saranno tempestivamente comunicate e pubblicate sui canali ufficiali per prevenire disservizi.*

#### Tempi Massimi di Conclusione delle Procedure

Nel rispetto della normativa vigente e per assicurare la massima efficienza, l'Istituto stabilisce i seguenti tempi standard per il rilascio di documenti e la gestione delle istanze:

- **Rilascio certificati di iscrizione e frequenza:** entro 3 giorni lavorativi.
- **Rilascio di certificati con valutazioni o pagelle:** entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta (o



L'I.C. "De Amicis" di Busto Arsizio è un centro di preparazione agli esami Cambridge English certificati.





MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO  
Istituto Comprensivo Statale "Edmondo De Amicis"

21052 BUSTO ARSIZIO (VA) - VIA PASTRENGO, 3 - Telefono 0331.683427  
E-mail: vaic85900r@istruzione.it - PEC: vaic85900r@pec.istruzione.it - www.icdeamicis.edu.it  
C.F. 81009170127 - C.M. VAIC85900R

dalla pubblicazione degli esiti).

- **Pratiche di trasferimento degli alunni (Nulla Osta):** entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda completa.
- **Gestione e denuncia infortuni alunni:** inoltro immediato all'assicurazione e agli enti competenti entro 48 ore dalla segnalazione dell'evento.
- **Risposta a istanze, richieste scritte o accessi agli atti:** entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

#### 4. COMUNICAZIONE SCUOLA-FAMIGLIA

La trasparenza e la puntualità delle comunicazioni costituiscono un pilastro del rapporto di fiducia tra la scuola e le famiglie. I canali ufficiali utilizzati dall'istituto sono:

1. **Sito Web Istituzionale (icdeamicis.edu.it):** hub centrale per comunicazioni di carattere generale, circolari pubbliche, scadenze, regolamenti e documenti programmatici.
2. **Registro Elettronico (ClasseViva - Gruppo Spaggiari):** canale riservato per le comunicazioni quotidiane relative alla didattica, note, voti, assenze, giustificazioni e circolari mirate alle singole classi o famiglie.

#### 5. TUTELA DEGLI UTENTI, RECLAMI E TUTELA DELLA QUALITÀ

##### Procedura di Reclamo

Gli utenti hanno il diritto di segnalare eventuali disservizi o non conformità rispetto ai principi della presente Carta. I reclami possono essere espressi attraverso le seguenti modalità:

- **Contatto telefonico:** chiamando la segreteria al numero 0331 683427 per una prima segnalazione o per richiedere un appuntamento con il Dirigente Scolastico.
- **In forma scritta formale:** inviando una segnalazione circostanziata tramite l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) dell'Istituto.

L'istituto si impegna a dare riscontro ai reclami scritti nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i termini di legge.

##### Monitoraggio della Qualità e Customer Satisfaction



L'I.C. "De Amicis" di Busto Arsizio è un centro di preparazione agli esami Cambridge English certificati.





MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO  
Istituto Comprensivo Statale "Edmondo De Amicis"

21052 BUSTO ARSIZIO (VA) - VIA PASTRENGO, 3 - Telefono 0331.683427  
E-mail: vaic85900r@istruzione.it - PEC: vaic85900r@pec.istruzione.it - www.icdeamicis.edu.it  
C.F. 81009170127 - C.M. VAIC85900R

Il monitoraggio della qualità del servizio e il grado di soddisfazione dell'utenza non si limitano a strumenti statici, ma si realizzano attraverso un dialogo costante e partecipato:

- **Incontri periodici** organizzati dai docenti e dal Dirigente Scolastico con i genitori.
- **Discussioni e confronti continui** all'interno degli Organi Collegiali (Consigli di Classe/Interclasse/Intersezione, Consiglio di Istituto).
- **Tavoli di lavoro e incontri dedicati** tra il Dirigente Scolastico e i rappresentanti ufficiali delle Associazioni dei Genitori, per raccogliere feedback costruttivi e co-progettare miglioramenti dei servizi.

## 6. SERVIZI AUSILIARI E INTEGRATIVI

I servizi di **mensa, pre-scuola, post-scuola e trasporto scolastico** sono fondamentali per il supporto al tempo scuola e alla conciliazione dei tempi di vita familiare. Tali servizi sono gestiti in stretta collaborazione e sinergia organizzativa con il **Comune di Busto Arsizio**, che ne cura gli aspetti di iscrizione, contribuzione tariffaria e appalto dei fornitori, d'intesa con i criteri di vigilanza e sicurezza concordati con i responsabili di plesso dell'Istituto.

Il Dirigente Scolastico  
Prof. Leonardo Pirrello



L'I.C. "De Amicis" di Busto Arsizio è un centro di preparazione agli esami Cambridge English certificati.

