



UNIONE EUROPEA

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO-FESR



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la Programmazione  
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia  
scuolastica, per la gestione dei fondi strutturali per  
l'istruzione e per l'innovazione digitale  
Ufficio IV

**TRINITY**  
COLLEGE LONDON  
Registered Examination Centre

Sede esami  
Centre number: 29114



**CAMBRIDGE ENGLISH**  
Language Assessment

Authorised Centre

ISTITUTO COMPRENSIVO "SAN G. BOSCO"

Via Nuova 74016 MASSAFRA (TA) tel. 099/8801180

e-mail [taic851009@istruzione.it](mailto:taic851009@istruzione.it)

e-mail PEC [taic851009@pec.istruzione.it](mailto:taic851009@pec.istruzione.it)

Codice Fiscale: 90214650732

[www.icsgboscomassafra.gov.it](http://www.icsgboscomassafra.gov.it)



CARTA DEI SERVIZI

Revisione n.3 del 30/10/2018




## ***PREMESSA***

La Carta dei Servizi è il documento che rende *VISIBILE* e *TRASPARENTE* ciò che la Scuola offre e rappresenta l'*IMPEGNO* che essa si assume nei confronti degli stakeholder (alunni, genitori, comunità locale), facendo propri i principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

In particolare, **nella Carta sono riportati gli standard di qualità relativi ai fattori dell'informazione, dell'accoglienza, della cortesia, della tempestività, dell'affidabilità, della trasparenza e della flessibilità.**

Questi fattori si riferiscono a quegli aspetti della qualità formale e sostanziale, che sono propri di ogni servizio e che costituiscono le fondamenta su cui costruire i progetti di miglioramento per realizzare un servizio sempre più rispondente alle aspettative dei clienti.

La Carta dei Servizi è uno "strumento" per:

-  portare i genitori "dentro" la Scuola
-  far partecipare i genitori alle attività della Scuola
-  garantire la conformità del servizio erogato agli standard di qualità.

Questa Carta dei Servizi illustra come funziona la scuola, quali impegni si assumono gli operatori per gli allievi, quali sono i diritti e le responsabilità dei genitori. La scuola, infatti, va intesa come organismo che produce un servizio complesso alla cui qualità concorrono molteplici fattori interdipendenti. Il servizio scolastico, dunque, si fonda attraverso l'interazione continua tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce.

L'implementazione di un siffatto apparato gestionale per la qualità consente alla scuola di monitorare e valutare il quadro complessivo di strategie, obiettivi e performance dell'organizzazione facendo riferimento a precisi indicatori e target definiti nella Politica per la Qualità, descritti nel MGQ e analizzati in sede di RDD (due volte nel corso di ogni anno scolastico).

La scuola, di fatto, si impegna a valutare continuamente il proprio operato ai vari livelli e nei vari settori in cui si articola, nelle forme istituzionali suggerite dalla normativa e con una costante riflessione da parte delle sue diverse componenti in dialogo tra loro. Mette a disposizione dei clienti la documentazione a carattere amministrativo, didattico e organizzativo nel suo complesso sul proprio sito web [www.icsgboscomassafra.gov.it](http://www.icsgboscomassafra.gov.it), nonché gli esiti delle verifiche relative agli alunni su richiesta degli interessati.

Pertanto è chiamata direttamente in causa la progettualità della scuola, la sua capacità di proporre esperienze significative, di comunicare cultura, di esercitare la sua indispensabile funzione di *PROMOZIONE UMANA E SOCIALE*.

Se i clienti dovessero riscontrare il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono tutelare i loro diritti con un reclamo telefonico o scritto (non anonimo) che deve essere presentato presso l'I. C. "San G. Bosco" - VIA NUOVA - 74016 MASSAFRA (TA) - Tel. 099 8801180

**PRINCIPI FONDAMENTALI**

La presente Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, esplicitando le **LINEE DI AZIONE** e individuando **SOGGETTI** e **LUOGHI** cui far riferimento.

<b>PRINCIPI</b>	<b>LINEE DI AZIONE</b>	<b>SOGGETTI - LUOGHI</b>
<b>UGUAGLIANZA</b> (non discriminazione)	<b>SESSO</b> Equidistribuzione degli alunni in classi miste. Elaborazione di percorsi didattici sulle pari opportunità nella società	Criteri formazione classi/sezione Equipe pedagogica
	<b>ETNIA - LINGUA</b> Predisposizione di percorsi personalizzati e di progetti per alunni stranieri inseriti nelle classi. Iniziative didattiche curriculari funzionali alla conoscenza della cultura dei Paesi di provenienza degli alunni non italiani. Iniziative didattiche volte a valorizzare la "diversità" per prevenire e contrastare la formazione di stereotipi e pregiudizi nei confronti di persone e culture.	Equipe pedagogica
	<b>RELIGIONE</b> Attività alternative per gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della Religione Cattolica. Organizzazione attività educative e didattiche nelle ricorrenze cattoliche non discriminanti le minoranze di religione diversa	Docenti del plesso
	<b>OPINIONI POLITICHE</b> Rispetto e valorizzazione dei punti di vista degli alunni nei riguardi della vita organizzata. Progressiva conquista da parte degli alunni di autonomia di giudizio favorendo l'assunzione non dogmatica delle conoscenze. Creazione di un clima democratico all'interno delle classi.	Nelle classi e nei gruppi di plesso
	<b>CONDIZIONI PSICO-FISICHE</b> Integrazione nel gruppo classe di alunni disabili e con DSA. Sviluppo di una cultura "inclusiva". Predisposizione di percorsi educativo -didattici personalizzati che garantiscano il diritto all'uguaglianza delle opportunità e il diritto alla diversità. Abbattimento delle barriere architettoniche.	Criteri di formazione di classi/sezioni Equipe pedagogica Consiglio di Istituto / Ente Locale
	<b>CONDIZIONI SOCIO-ECONOMICHE</b> Evitare che qualche alunno non possa partecipare ad attività di integrazione curricolare (visite guidate / partecipazione spettacoli teatrali) per motivi economici. Predisposizione di attività di recupero/consolidamento per alunni che presentano svantaggi derivati dalla condizione socio-economica	Consiglio di Istituto Equipe pedagogica
<b>IMPARZIALITÀ</b> (equità/obiettività)	-I docenti si attengono a principi e finalità condivise collegialmente e mantengono un atteggiamento imparziale nei confronti degli alunni -Massima obiettività nella valutazione degli alunni -Parità di carichi professionali tra docenti -Equidistribuzione dei carichi disciplinari nell'orario settimanale degli alunni	Obiettivi istituzionali individuati nel PTOF Docenti e Consigli Criteri stabiliti dal Collegio dei Docenti
<b>REGOLARITÀ</b> (conformità alle regole)	-Sostituzione dei docenti assenti anche per più di 5 giorni -Sostituzione, per assenze brevi, da parte dei docenti a disposizione (criteri definiti collegialmente) -Vigilanza degli alunni prima e durante l'attività didattica da parte del personale docente e non docente -Apertura dell'Ufficio di Segreteria di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze dei clienti e del territorio	Ufficio di Segreteria Criteri stabiliti dal Collegio dei Docenti Regolamento del Consiglio di Istituto Delibera del Consiglio di Istituto
<b>CONTINUITÀ</b>	-Individuazione di stili educativi condivisi dagli insegnanti che operano nelle stesse classi -Informazione alle famiglie su modalità e tempi di scioperi e/o di assemblee sindacali -In caso di sciopero si garantiscono i servizi minimi con vigilanza e organizzazione di attività per gli alunni presenti	Equipe pedagogica / Consigli di Classe Delibera del Collegio dei Docenti Contratto Integrativo di Istituto
<b>ACCOGLIENZA</b> E <b>INTEGRAZIONE</b>	-Presentazione della scuola negli aspetti organizzativi in assemblea dei genitori delle 1° classi e nei primi giorni di scuola -Presentazione ai genitori di mission, vision, PTOF, Carta dei Servizi e Regolamento d'Istituto. -Nei primi giorni di frequenza della Scuola dell'Infanzia e Primaria (1° classi) e nel caso di trasferimento di alunni provenienti da altra scuola, si prevedono attività finalizzate a favorire l'esplorazione dell'ambiente e la presa di contatto con le persone che vi operano -Valorizzazione degli alunni che presentano difficoltà di integrazione nella classe o in gruppo	Dirigente Scolastico Docenti incaricati Assemblea di Classe e Consiglio di Interclasse Incontri tra educatrici/ docenti dei diversi ordini di scuola Equipe pedagogica

<b>PRINCIPI</b>	<b>LINEE DI AZIONE</b>	<b>SOGGETTI - LUOGHI</b>
<b>DIRITTO DI SCELTA OBBLIGO SCOLASTICO FREQUENZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Rispetto per la scelta operata dai genitori, nei limiti della capienza</li> <li>-Interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica</li> <li>-Controllo della frequenza di ciascun alunno</li> <li>-Informazione al Dirigente Scolastico in caso di frequenza irregolare</li> </ul>	<p>Criteri per la formazione delle classi / sezioni espressi dal Collegio dei Docenti e deliberati dal Consiglio di Istituto</p> <p>Equipe pedagogica</p>
<b>PARTECIPAZIONE (gestione partecipata)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Coinvolgimento dei genitori nella gestione della scuola per renderli partecipi dell'offerta formativa</li> <li>-Revisione e attuazione della Carta dei Servizi</li> <li>-Coinvolgimento dei genitori in progetti di classe, di plesso, di scuola sulla base delle loro competenze</li> <li>-Coinvolgimento dei genitori e richiesta di pareri sulla scelta dei libri di testo da adottare</li> <li>-Collaborazione con le associazioni presenti sul territorio</li> <li>-Favorire il rapporto scuola-extrascuola con pubblicizzazione autorizzata di iniziative significative per la promozione culturale, sociale, civile</li> <li>-Assenso all'uso dei plessi scolastici fuori dall'orario scolastico</li> </ul>	<p>Assemblee di classe/sezione</p> <p>Consigli di Classe/ Interclasse/ Intersezione</p> <p>Staff di direzione</p> <p>Consiglio di Istituto</p> <p>Genitori disponibili</p> <p>Consulta dei genitori rappresentanti di classe</p> <p>Autorizzazione del Dirigente Scolastico</p> <p>Autorizzazione del Consiglio di Istituto</p>
<b>LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO Rispetto obiettivi nazionali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Programmazione modulare per competenze</li> <li>-Gestione integrata del Curricolo di Scuola secondo le Indicazioni Nazionali</li> <li>-Programmazione della quota curricolare del 20% del Progetto "Philosophy for Children"</li> </ul>	<p>Collegio dei Docenti</p> <p>Gruppi di classi parallele</p> <p>Insegnanti del plesso</p> <p>Insegnanti formati</p>
<b>AGGIORNAMENTO (impegno)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Organizzazione del piano di Formazione dell'Istituto</li> <li>-Partecipazione a corsi di aggiornamento esterni</li> <li>-Individuazione e approfondimento di problematiche di carattere generale; sintesi e proposte per il Collegio dei Docenti</li> <li>-Autoaggiornamento inteso come disponibilità al confronto collegiale, ad approfondire i nuovi apporti della ricerca epistemologica delle discipline, delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative</li> </ul>	<p>Dirigente Scolastico</p> <p>Delibera del Collegio dei Docenti</p> <p>Criteri definiti nel Contratto di Istituto</p> <p>Gruppi di lavoro del Collegio dei Docenti: Microorganizzazioni / Gruppi di Dipartimento</p> <p>Equipe pedagogica</p> <p>Insegnanti a livello individuale</p>
<b>EFFICIENZA - EFFICACIA (realizzazione standard)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Stesura quadro orario prima delle lezioni</li> <li>-Equa distribuzione delle discipline e dei carichi di lavoro giornaliero</li> <li>-Orari di lavoro del personale in funzione dei clienti</li> <li>-Utilizzo delle risorse economiche in funzione dei progetti realizzati</li> <li>-Verifica/valutazione in funzione formativa (rapporto risultati attesi e risultati verificati)</li> <li>-Utilizzo della flessibilità nell'orario scolastico</li> <li>-Integrazione disciplinare sulla base delle competenze di ciascun docente</li> <li>-Adozione dello stesso testo nelle classi parallele per favorire la programmazione disciplinare</li> </ul>	<p>Criteri espressi dal Consiglio di Istituto</p> <p>Gruppo di lavoro del Collegio</p> <p>Delibera del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto</p> <p>Contratto Integrativo di Istituto</p> <p>Consigli di Interclasse / Classe</p> <p>Equipe pedagogica</p> <p>Criteri espressi dal Collegio Docenti</p> <p>Equipe pedagogica</p> <p>Collegio dei Docenti</p>
<b>TRASPARENZA (semplificazione procedure)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trasparenza degli atti amministrativi e contabili</li> <li>-Verbali del Collegio Docenti, dei Consigli di Intersezione / Interclasse / Classe e del Consiglio di Istituto</li> <li>-Pubblicazione della Carta dei Servizi e del PTOF nel sito della scuola</li> <li>-Informazione rispetto ai criteri di valutazione degli alunni</li> <li>-Programmazione e decisioni adottate dall'equipe registrate nel registro elettronico</li> </ul>	<p>Ufficio di Segreteria</p> <p>Ufficio di Direzione</p> <p>Dirigente Scolastico</p> <p>Insegnanti di classe</p> <p>Assemblea di classe/interclasse</p> <p>Insegnanti delle classi/ /intersezione</p>

**ISCRIZIONI****Principi: uguaglianza - accoglienza****Criteri: non discriminazione - rispetto dei diritti**

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Standard</b>
A Celerità delle procedure	A1 Tempi brevi di attesa	A1 Tempo complessivo non più di 15'
B Corretta compilazione del modello previsto in caso di impossibilità per l'iscrizione on-line	B1 Fornire il modello e controllare la corretta Compilazione	B1 Rispetto degli indicatori
C Gentilezza	C1 Ricevere - Ascoltare - Aiutare	C1 Rispetto dell'indicatore
<b>CRITERI DI PRECEDENZA PER L'AMMISSIONE DELLE DOMANDE DI ISCRIZIONE ALL'ISTITUTO COMPRENSIVO</b> (deliberati dal Consiglio di Istituto - riferimento verbale n. 2 del 18.01.2013 )		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il Consiglio di Istituto ha elaborato i seguenti criteri di precedenza per l'ammissione delle domande di iscrizione:</li> <li>2. Continuità nello stesso Istituto Comprensivo</li> <li>3. Presenza di altri figli inseriti nell'Istituto Comprensivo</li> <li>4. Particolari e motivate esigenze dell'utenza (es. disabilità, impegni lavorativi, ...)</li> <li>5. Viciniorietà alla scuola</li> </ol>		
<b>CRITERI PER LA FORMAZIONE DELL'ELENCO DEGLI AMMESSI ALLA FREQUENZA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Residenza</li> <li>2. Particolari segnalazioni degli operatori socio-sanitari</li> <li>3. Precedenza ai bambini della fascia di età superiore (prima 5 anni, poi 4 anni, infine 3 anni)</li> <li>4. All'interno di ogni fascia di età precedenza ai bambini con entrambi i genitori impegnati inattività lavorativa</li> <li>5. A parità delle condizioni di cui ai punti 1, 2, 3, 4, hanno priorità i bambini nati prima</li> </ol>		
<b>CRITERI PER LA FORMAZIONE DELL'ELENCO DEGLI AMMESSI ALLA FREQUENZA NELLA SEZIONE PRIMAVERA</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bambini della fascia di età compresa tra i 24 e i 36 mesi</li> <li>2. Particolari segnalazioni degli operatori socio-sanitari</li> <li>3. Residenza</li> <li>4. Precedenza ai bambini con entrambi i genitori impegnati in attività lavorative: priorità di chi lavora fuori casa rispetto ai lavoratori a domicilio</li> </ol>		

**FORMAZIONE E ASSEGNAZIONE DELLA CLASSE / SEZIONE****Principi: uguaglianza - trasparenza****Criteri: non discriminazione - uso trasparente delle informazioni**




<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Standard</b>
Pubblicità Condivisione Valorizzazione di ogni informazione	Convocazione gruppo di lavoro misto Analisi, nel gruppo, delle informazioni evinte dai moduli di iscrizione Prima aggregazione degli alunni in base ai criteri del Consiglio di Istituto Consultazione degli insegnanti della scuola precedente per situazioni particolari Messa a punto definitiva della composizione della classe	Rispetto di tutti gli indicatori
<b>CRITERI OPERATIVI PER LA FORMAZIONE DELLE 1° CLASSI DI SCUOLA PRIMARIA E SECONDARIA DI 1° GRADO</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Equidistribuzione degli alunni che non hanno frequentato la scuola dell'infanzia (solo Primaria)</li> <li>B. Equidistribuzione degli alunni che hanno frequentato l'IC su segnalazione dei docenti di SI e/o SP</li> <li>C. Osservazione durante il periodo dell'accoglienza degli alunni provenienti da altre scuole</li> <li>D. Equilibrio tra maschi e femmine</li> <li>E. Equidistribuzione nell'ambito della classe degli alunni in base allo stato sociale</li> <li>F. Equidistribuzione degli alunni che presentano handicap riconosciuti o difficoltà di apprendimento e di comportamento</li> </ol>		
<b>CRITERI OPERATIVI PER LA FORMAZIONE DELLE SEZIONI DI SCUOLA DELL'INFANZIA</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Equilibrio tra maschi e femmine</li> <li>B. Formazioni di sezioni omogenee per età, ove possibile.</li> </ol>		

**STRUTTURAZIONE ORARIO SCOLASTICO**

Fattori di qualità	Indicatori di qualità
Collaborazione Uso razionale delle risorse Equilibrio e produttività dell'ambiente educativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisi, da parte del/dei docente/i incaricato/i, degli orari indicati dal Dirigente Scolastico per gli insegnanti che operano su più classi o più plessi</li> <li>2. Individuazione di giorni da destinare alla sostituzione dei docenti assenti</li> <li>3. Predisposizione degli orari nel rispetto di un'adeguata distribuzione delle discipline nell'arco della settimana</li> <li>4. Controllo finale da parte del Dirigente Scolastico degli orari proposti</li> <li>5. Condivisione, in sede collegiale, dei criteri adottati per la strutturazione dei quadri orari</li> </ol>

**CRITERI OPERATIVI PER LA STRUTTURAZIONE DEGLI ORARI**

I più rilevanti tra i criteri deliberati dal Collegio Docenti riguardano:

-  un'equilibrata distribuzione giornaliera delle discipline nella Scuola Primaria e Secondaria di 1° Grado e dei contesti laboratoriali nella Scuola dell'Infanzia
-  una efficace scansione degli orari per garantire maggiore significatività alla relazione educativa
-  una gestione flessibile e concordata dell'orario in funzione delle esigenze dei bambini e dei ragazzi, dell'organizzazione della scuola e dei progetti elaborati

**INSERIMENTO - ACCOGLIENZA - INCLUSIONE**

**Principi: accoglienza - integrazione**

**Criteri: rispetto dei diritti degli interessi delle aspettative degli alunni**

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Significatività dell'ambiente Qualità della vita scolastica Valorizzazione delle "diversità" Orientamento secondo le potenzialità di ciascuno	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predisposizione di un ambiente funzionale al benessere dei ragazzi</li> <li>2. Attività specifiche finalizzate all'incoraggiamento dell'alunno nei momenti di passaggio</li> <li>3. Costruzione di occasioni socializzanti attraverso esperienze di apprendimento che favoriscano la libera iniziativa dell'alunni in un contesto di regole da condividere</li> <li>4. Promozione di crescenti livelli di autonomia attraverso l'acquisizione di competenze (sapere, saper fare, saper essere e stare con gli altri)</li> <li>5. Predisposizione di una pluralità di attività che permetta ad ogni alunno di valorizzare le proprie potenzialità, orientandole alla realizzazione di sé</li> </ol>	Presenza di tutti gli indicatori

**RILEVAZIONE BISOGNI FORMATIVI E ASPETTATIVE**

**Principi: uguaglianza – accoglienza – integrazione**

**Criteri: non discriminazione - rispetto dei diritti e delle aspettative degli alunni**

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Valorizzazione delle potenzialità degli alunni Prevenzione di eventuali disagi Condivisione Unitarietà	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predisposizione o uso di strumenti già realizzati per l'osservazione dei comportamenti e la rilevazione delle competenze già acquisite</li> <li>2. Condivisione nell'equipe pedagogica di modalità e tempi per la realizzazione delle attività</li> <li>3. Raccolta dei dati individuali e quelli relativi al gruppo classe</li> <li>4. Analisi, confronto e discussione, nell'equipe pedagogica e nei Consigli di Classe, delle informazioni raccolte individualmente da ciascun insegnante</li> <li>5. Stesura dell'equipe pedagogica o dei Consigli di Classe di una sintesi valutativa concordata</li> </ol>	Presenza di tutte le fasi all'inizio dell'anno e, in maniera sistematica, durante il corso dell'anno scolastico e ad ogni bimestre.

**PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (PEC)**

Consapevoli che la scuola non è un luogo di deleghe, ma dell'apprendimento e della cittadinanza, che può assolvere la sua delicata e sempre più complessa funzione a patto di essere sostenuta e affiancata in primis dalle parti interessate più dirette - alunni e genitori - oltre che dal contesto territoriale, sociale e massmediale, l'IC "San G. Bosco" adotta il seguente **PEC come modello di politica scolastica**.

Diventa, pertanto, oggetto di *diritti da sostenere* e praticare e di *doveri da rispettare e onorare concretamente* producendo così fatti, non parole, e cioè concretezza di situazioni che, nel tempo e nello spazio, identificano **chi, cosa, come, dove**.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard		
<p>Valorizzazione di ciascun soggetto coinvolto nel contratto formativo</p> <p>Coerenza tra ciò che si dichiara, ciò che si pensa, ciò che si fa, ciò che si auspica di fare</p>	<p><b>Gli insegnanti si impegnano ...</b></p> <table border="1" data-bbox="352 629 1273 1236"> <tr> <td data-bbox="352 629 788 1236"> <p><b>... nei confronti degli alunni a:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. presentare l'ambiente scolastico, l'organizzazione flessibile delle attività, le discipline e i campi di esperienza affidati ad ogni insegnante e i tempi di attuazione</li> <li>2. presentare il percorso formativo e le modalità dello stare ed operare insieme</li> <li>3. presentare e motivare, durante le fasi del percorso, le strategie per la costruzione delle conoscenze</li> <li>4. coinvolgerli, nella fase di verifica e valutazione, esplicitando i criteri che verranno utilizzati, favorendo lo sviluppo di capacità valutative e autovalutative</li> <li>5. fornire gli strumenti e le occasioni per esprimere i propri bisogni, desideri, aspettative e le proprie proposte alle attività</li> </ol> </td> <td data-bbox="791 629 1273 1236"> <p><b>... nei confronti dei genitori a:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. presentare il POF, la progettazione didattica comprensiva degli aspetti della valutazione, nelle assemblee di classe</li> <li>2. presentare nelle assemblee di classe la verifica dei risultati e la valutazione dell'andamento didattico e degli adeguamenti predisposti</li> <li>3. dare e ricevere informazioni sui processi di sviluppo e maturazione dell'alunno nei colloqui individuali</li> <li>4. stabilire rapporti di collaborazione con i genitori nel riconoscimento delle rispettive e specifiche competenze a supporto di attività didattico – culturali e di iniziative di classe/plesso (progetti, mostre, spettacoli...)</li> </ol> </td> </tr> </table>		<p><b>... nei confronti degli alunni a:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. presentare l'ambiente scolastico, l'organizzazione flessibile delle attività, le discipline e i campi di esperienza affidati ad ogni insegnante e i tempi di attuazione</li> <li>2. presentare il percorso formativo e le modalità dello stare ed operare insieme</li> <li>3. presentare e motivare, durante le fasi del percorso, le strategie per la costruzione delle conoscenze</li> <li>4. coinvolgerli, nella fase di verifica e valutazione, esplicitando i criteri che verranno utilizzati, favorendo lo sviluppo di capacità valutative e autovalutative</li> <li>5. fornire gli strumenti e le occasioni per esprimere i propri bisogni, desideri, aspettative e le proprie proposte alle attività</li> </ol>	<p><b>... nei confronti dei genitori a:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. presentare il POF, la progettazione didattica comprensiva degli aspetti della valutazione, nelle assemblee di classe</li> <li>2. presentare nelle assemblee di classe la verifica dei risultati e la valutazione dell'andamento didattico e degli adeguamenti predisposti</li> <li>3. dare e ricevere informazioni sui processi di sviluppo e maturazione dell'alunno nei colloqui individuali</li> <li>4. stabilire rapporti di collaborazione con i genitori nel riconoscimento delle rispettive e specifiche competenze a supporto di attività didattico – culturali e di iniziative di classe/plesso (progetti, mostre, spettacoli...)</li> </ol>	<p>Inizio anno</p> <p>Inizio anno</p> <p>All'inizio di ogni percorso e in itinere</p> <p>Al termine di ogni percorso</p> <p>Tre colloqui all'anno</p> <p>In ogni occasione opportuna</p> <p>Sempre</p>
<p><b>... nei confronti degli alunni a:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. presentare l'ambiente scolastico, l'organizzazione flessibile delle attività, le discipline e i campi di esperienza affidati ad ogni insegnante e i tempi di attuazione</li> <li>2. presentare il percorso formativo e le modalità dello stare ed operare insieme</li> <li>3. presentare e motivare, durante le fasi del percorso, le strategie per la costruzione delle conoscenze</li> <li>4. coinvolgerli, nella fase di verifica e valutazione, esplicitando i criteri che verranno utilizzati, favorendo lo sviluppo di capacità valutative e autovalutative</li> <li>5. fornire gli strumenti e le occasioni per esprimere i propri bisogni, desideri, aspettative e le proprie proposte alle attività</li> </ol>	<p><b>... nei confronti dei genitori a:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. presentare il POF, la progettazione didattica comprensiva degli aspetti della valutazione, nelle assemblee di classe</li> <li>2. presentare nelle assemblee di classe la verifica dei risultati e la valutazione dell'andamento didattico e degli adeguamenti predisposti</li> <li>3. dare e ricevere informazioni sui processi di sviluppo e maturazione dell'alunno nei colloqui individuali</li> <li>4. stabilire rapporti di collaborazione con i genitori nel riconoscimento delle rispettive e specifiche competenze a supporto di attività didattico – culturali e di iniziative di classe/plesso (progetti, mostre, spettacoli...)</li> </ol>				
<p>Costruzione della soddisfazione reciproca nella relazione</p>	<p><b>Gli alunni si impegnano a:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. prendere coscienza dei propri diritti - doveri, rispettando la scuola intesa come organizzazione formata da persone, ambienti e attrezzature</li> <li>2. frequentare regolarmente le lezioni negli orari programmati, assolvendo responsabilmente gli impegni di studio</li> <li>3. favorire in modo positivo lo svolgimento dell'attività didattica e formativa, garantendo costantemente la propria attenzione e partecipazione alla vita della classe</li> <li>4. accettare, rispettare e aiutare gli altri e i diversi da sé, impegnandosi a comprendere le ragioni del loro comportamento, con un atteggiamento prosociale</li> <li>5. riferire in famiglia le comunicazioni provenienti della scuola e degli insegnanti</li> </ol> <p><b>I genitori si impegnano a:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. partecipare alle riunioni organizzate dalla scuola per conoscerne l'offerta formativa</li> <li>2. evidenziare, nei confronti dei figli e della realtà esterna, l'importanza della scuola</li> <li>3. esprimere pareri e proposte collaborando nelle attività, nel perseguimento degli obiettivi condivisi e nel momento educativo della valutazione</li> <li>4. fornire tutti gli elementi di conoscenza relativi agli alunni che possano essere utili agli insegnanti per personalizzare l'intervento educativo, in particolare per gli allievi che presentano problemi seguiti da personale specializzato (es: ASL)</li> <li>5. affrontare eventuali problemi individuali e della classe preliminarmente tra genitori e insegnanti interessati, in uno spirito di collaborazione teso a favorire la piena formazione dei ragazzi</li> </ol>		<p>Ogni giorno</p> <p>Tre colloqui e tre assemblee</p> <p>Sempre nelle assemblee di classe e colloqui</p> <p>Nei colloqui individuali</p> <p>Negli eventuali incontri con operatori ASL</p> <p>Ogni qualvolta risulti necessario</p>		

**CONTRATTO FORMATIVO****STIPULATO TRA DOCENTI E GENITORI A.S. ...**

Premesso che intento dell'IC "San G. Bosco" di Massafra è quello di cercare di raggiungere lo scopo della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, che nell'art. 26 stabilisce: *"L'educazione deve tendere al pieno sviluppo della personalità umana"*, sono stati individuati i Signori Genitori quali destinatari della richiesta di **condivisione per realizzare il proprio compito di educare istruendo, di "collaborazione effettiva" con la scuola e di mediazione tra scuola ed extrascuola.**

In un mondo mutevole e complesso quale è il nostro, gli scopi dell'educazione non sono più, dunque, quelli del passato.

La tradizione vuole che sia la scuola a fornire gli alunni di mezzi e strumenti del "sapere", ma ciò non risponde più alle necessità del nostro tempo: i ragazzi vanno preparati alla vita!

Compito della scuola è quello di educare "la persona": essere unico e irripetibile. Ogni bambino ha la necessità di essere educato nel senso etimologico del termine, che deriva dal latino e-ducere, tirar fuori: ha bisogno di essere aiutato a scoprire il valore di se stesso, delle cose, della realtà.

Per fare questo, occorre che scendano in campo tutte le forze interessate: "educare istruendo chiede un'aggiunta di responsabilità - del docente come del genitore - che si declina nell'essere maestri di vita".



Preparare i ragazzi alla vita significa insegnare loro a "vedere", ad "ascoltare", a "riflettere", rimanendo padroni del proprio senso critico, a "progettare", "organizzare" e "finalizzare" le proprie esperienze.

Da loro si esigono, dunque, non solo conoscenze e competenze, ma anche maggior senso di responsabilità e la consapevolezza che esiste un valore intangibile che va fatto proprio: il rispetto di sé e degli altri.

Nell'e-ducere, nel tirar fuori ciò che si è, e nella relazione con gli altri, si impara ad apprendere.




È questo il motivo per cui nell'IC "San G. Bosco" si parla di una pedagogia orientata al futuro, aperta alle innovazioni, all'evoluzione, nonché a metodi e strategie che assicurino un cambiamento educativo di apprendimento qualitativo e significativo, che accompagna i ragazzi all'acquisizione delle competenze indicate a Lisbona.

**L'ISTITUTO COMPRENSIVO "SAN G. BOSCO" SI IMPEGNA A:**

-  *Contribuire allo sviluppo pluridimensionale degli alunni a scuola e nella società in generale, in un modello organizzativo a rete che rende il sistema scuola aperto, visibile e capace di erogare un servizio di qualità (MISSION)*
-  *Promuovere la scuola come laboratorio di ricerca-azione che sollecita riflessioni stimolanti e attiva un processo educativo che, partendo dagli alunni, dà senso e significato all'avventura del sapere e del conoscere, aiutando alunni e docenti a... "IMPARARE A IMPARARE" (VISION)*

Ai genitori che iscrivono i loro figli in questo Istituto Comprensivo si chiede di ricoprire il ruolo più importante, quello di essere il "filo diretto" tra i ragazzi e la scuola

**AI GENITORI SI CHIEDE DI:**

-  Condividere il progetto educativo della scuola che realizza il proprio compito di educare istruendo
-  Partecipare e collaborare affinché ci sia continuità tra scuola, famiglia ed extrascuola
-  "Vigilare" affinché il "filo" della continuità scuola-famiglia consenta agli alunni di *spiccare il volo* verso "l'oceano dei saperi autogestiti"

Il presente Contratto viene letto, confermato e sottoscritto per condivisione di responsabilità.

Massafra, ottobre ...

I GENITORI DI CLASSE

I DOCENTI



**PROPOSTE DI ATTIVITÀ DIDATTICHE DI CLASSE/SEZIONE****Principi: libertà di insegnamento - partecipazione****Criteri: rispetto degli OF previsti dalle Indicazioni Nazionali per il Curricolo e di quelli individuati nel Curricolo di Scuola**

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Coinvolgimento Flessibilità Efficacia Equilibrio libertà - vincoli	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. conversazione esplorativa mirata intorno al concetto da affrontare</li> <li>2. proposta di attività strutturate finalizzate all'acquisizione di specifiche abilità- conoscenze- competenze</li> <li>3. organizzazione di attività creative, funzionali alla problematizzazione e al consolidamento delle esperienze e degli apprendimenti sollecitati</li> <li>4. breve anticipazione dello sviluppo previsto per l'attività</li> </ol>	Presenza di tutti gli indicatori

**VERIFICA****Principi: regolarità - efficienza****Criteri: sistematicità - efficacia rapporto obiettivi - risultati**

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Congruenza con i concetti effettivamente proposti Uso formativo dei dati delle verifiche Collegialità nella comparazione dei risultati	<b>A1:</b> Analisi, da parte del singolo insegnante o degli insegnanti dei gruppi delle stesse discipline, dei concetti previsti dalla programmazione e realizzati nelle attività con gli alunni <b>A2:</b> Predisposizione di prove sulla base di criteri condivisi <b>A3:</b> Somministrazione delle prove nella classe da parte di ciascun insegnante <b>A4:</b> Raccolta dei risultati con rilevazione degli standard di apprendimento e delle competenze di ogni alunno <b>A5:</b> Elaborazione di un quadro di sintesi relativo all'andamento della classe da parte dei docenti dell'equipe/di classe <b>A6:</b> Aggregazione dei dati in un quadro di sintesi dell'IC relativo all'andamento generale nelle diverse discipline	<b>A1 - A2</b> Incontri di equipe <b>A3</b> Nei tempi concordati <b>A4 - A5</b> Al termine di ogni (MF) Al termine del quadrimestre per la verifica finale <b>A6</b> Ogni quadrimestre

**VALUTAZIONE****Principi: trasparenza - imparzialità****Criteri: informazione completa e trasparente - obiettività – equità**

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Orientamento valenza formativa Pubblicità Coinvolgimento Autoregolazione	<b>A1</b> Interpretazione, sulla base di criteri condivisi, delle informazioni ricavate da prove e osservazioni relative al punto di partenza di ogni alunno al fine di impostare interventi formativi e didattici adeguati <b>A2</b> Elaborazione di valutazioni/profili dell'equipe pedagogica sulla base di criteri concordati e resi noti <b>A3</b> Comunicazione delle valutazioni alle famiglie <b>A4</b> Revisione e adeguamento delle programmazioni sia per gli alunni individualmente, sia per la classe sulla base degli esiti formativi ottenuti e accertati	<b>A1</b> Inizio anno Al termine di ogni percorso didattico <b>A2</b> Ogni Quadrimestre <b>A3</b> Sulla base delle necessità. Ogni bimestre <b>A4</b> Almeno ogni bimestre

**PASSAGGIO ALL'ORDINE DI SCUOLA SUCCESSIVO****Principi: continuità - accoglienza - integrazione - Criteri: rispetto dei diritti degli alunni**

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
<b>A.</b> Unitarietà del progetto formativo elaborato dalla scuola	<b>A1</b> Conoscenza reciproca e coordinamento delle mete e dei percorsi formativi individuati da ciascun ordine di scuola <b>A2</b> Condivisione delle modalità di insegnamento - apprendimento <b>A3</b> Individuazione di modalità condivise per la verifica / valutazione <b>A4</b> Costruzione di strumenti informativi sulle competenze <b>A5</b> Realizzazione di incontri ed esperienze comuni tra alunni delle diverse scuole	<b>A1 A2</b> Un incontro all'inizio dell'anno <b>A3</b> Un incontro di fine anno <b>A4</b> Sintesi globale finale dell'alunno <b>A5</b> Almeno una esperienza all'anno
<b>B.</b> Promozione dello sviluppo armonico di tutte le dimensioni dell'alunno	<b>B1</b> Colloqui tra insegnanti dei diversi ordini di scuola per precisare punti di partenza, interventi operativi, punti di arrivo di ogni alunno <b>B2</b> Colloqui insegnanti - genitori delle classi di passaggio per evidenziare punti di forza e di difficoltà in situazioni particolari <b>B3</b> Colloqui insegnanti - genitori - operatori socio - sanitari per favorire l'inclusione <b>B4</b> Raccolta e trasmissione di informazioni attraverso il fascicolo dell'alunno <b>B5</b> Predisposizione di interventi per l'accoglienza degli alunni nella nuova scuola	<b>B1</b> Incontro a fine anno <b>B2</b> Almeno un incontro <b>B3</b> Almeno due incontri <b>B4</b> Fine grado scolastico <b>B5</b> Interventi mirati progettati dai docenti in continuità

**REGOLAMENTO INTERNO DEI DIRITTI E DEGLI IMPEGNI  
DI ALUNNI E GENITORI DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO "SAN G. BOSCO"**

<b>I DIRITTI</b>	<b>GLI IMPEGNI</b>
<p><b>1.</b> Gli alunni hanno diritto di usufruire del tempo scolastico e delle opportunità educative che in esso sono organizzate, senza che niente e nessuno intralci il normale funzionamento della giornata scolastica: è vietato l'ingresso nella scuola a personale esterno non dichiaratamente autorizzato dal Dirigente Scolastico. Gli alunni hanno diritto a che tutto il tempo trascorso a scuola sia funzionale alla qualità del progetto educativo per loro e con loro ideato.</p>	<p><b>1.</b> Gli alunni hanno il dovere di rispettare l'orario stabilito dalla scuola e di frequentare regolarmente le lezioni. Ogni assenza va giustificata e, in caso di malattia per più di 5 giorni, è necessario giustificare l'assenza col certificato medico. Non sono permesse uscite anticipate, se non autorizzate dal DS, tramite i docenti, sulla base di adeguate motivazioni.</p>
<p><b>2.</b> Gli alunni hanno il diritto di trascorrere il tempo scolastico in ambienti sani, puliti, sicuri.</p>	<p><b>2.</b> Gli alunni hanno il dovere di contribuire a mantenere puliti gli ambienti scolastici.</p>
<p><b>3.</b> Tutti i ragazzi hanno il diritto di crescere affermando la propria autonomia. Essi devono essere informati e coinvolti nelle decisioni che li riguardano.</p>	<p><b>3.</b> I ragazzi hanno il dovere di entrare a scuola senza essere accompagnati dai genitori, se non in caso di accertata necessità. Ciò allo scopo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* evitare disturbo all'attività didattica</li> <li>* permettere all'alunno di responsabilizzarsi e di rendersi sempre più autonomo</li> <li>* evitare diversità ingiustificate di trattamento.</li> </ul>
<p><b>4.</b> I genitori, legali rappresentanti degli alunni, hanno il diritto di avere colloqui, regolarmente programmati, con gli insegnanti e autorizzati dal Dirigente Scolastico.</p>	<p><b>4.</b> I genitori degli alunni hanno il dovere di partecipare alle riunioni e / o ai colloqui fissati per essere informati sull'andamento dell'attività scolastica. I genitori non possono accedere ai locali scolastici durante le ore di lezione, senza specifica autorizzazione del Dirigente Scolastico.</p>
<p><b>5.</b> Gli alunni hanno diritto ad una organizzazione didattica che favorisca apprendimento significativo.</p>	<p><b>5.</b> Gli alunni hanno il dovere di scegliere di voler imparare utilizzando correttamente le attrezzature, gli spazi e i tempi delle attività scolastiche, nel rispetto della proprietà comune e dei diritti degli altri.</p>
<p><b>6.</b> Gli alunni hanno diritto al gioco libero e / o organizzato nei tempi stabiliti dall'orario scolastico.</p>	<p><b>6.</b> Gli alunni hanno il dovere di rispettare le regole fissate dall'organizzazione della scuola e plesso scolastico.</p>
<p><b>7.</b> Ogni alunno ha il diritto di esprimere, difendere e mantenere le proprie opinioni.</p>	<p><b>7.</b> Ogni alunno ha il dovere di rispettare le opinioni degli altri, anche se non condivise.</p>
<p><b>8.</b> Ogni alunna ed ogni alunno hanno il diritto ad essere seguiti nel loro lavoro, di essere rispettati nei tempi richiesti dallo svolgimento dei compiti, di ricevere aiuto, se necessario, dalle insegnanti o dai compagni.</p>	<p><b>8.</b> Ogni alunna e ogni alunno hanno il dovere di: completare i compiti assegnati, rispettare i tempi dei compagni, aiutarli in caso di difficoltà.</p>
<p><b>9.</b> Ogni alunna ed ogni alunno hanno diritto alla valutazione di ogni compito che sia stato loro assegnato, anche da svolgere a casa.</p>	<p><b>9.</b> Ogni alunna e ogni alunno hanno il dovere di svolgere i compiti assegnati a casa. Essi costituiscono esercitazioni delle abilità apprese a scuola e vengono assegnati solo nei giorni che gli alunni hanno liberi da altri impegni.</p>
<p><b>10.</b> Tutti gli alunni hanno diritto ad essere rispettati come persona dagli altri bambini e dagli adulti che si occupano di loro. Essi hanno il diritto di comprendere il significato di eventuali rimproveri, che sono diretti a correggere comportamenti inadeguati e non a mettere in discussione il loro valore di persona.</p>	<p><b>10.</b> Gli alunni hanno il dovere di rispettare tutti gli adulti, insegnanti, operatori scolastici, genitori che si occupano della loro educazione.</p>
<p><b>11.</b> Gli alunni hanno diritto ad una quota di tempo dei propri insegnanti, per poter parlare loro, individualmente, dei propri problemi.</p>	<p><b>11.</b> L'alunno ha il dovere di presentarsi all'insegnante che lo convoca per parlargli individualmente.</p>
<p><b>12.</b> Ogni ragazzo ha il diritto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* essere ascoltato e compreso</li> <li>* dialogare liberamente</li> <li>* essere valutato equamente.</li> </ul>	<p><b>12.</b> L'alunno ha il dovere di ascoltare e mettere in pratica i suggerimenti delle insegnanti sul piano del comportamento e dell'apprendimento.</p>

**SERVIZI AMMINISTRATIVI****Principi: trasparenza – efficienza****Criteria: informazione completa e trasparente - semplificazione delle procedure  
flessibilità – realizzazione degli standard**

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Standard</b>
<b>Gentilezza</b>	<b>A1:</b> tempi brevi per il rilascio di certificati di iscrizione o frequenza. <b>A2:</b> tempi brevi per il rilascio di certificati con votazioni e/o giudizi.	<b>A1:</b> in giornata o al massimo entro tre giorni <b>A2:</b> entro tre giorni dalla richiesta. Entro cinque giorni se sono necessarie ricerche di archivio.
<b>Celerità delle procedure</b>	<b>B1:</b> apertura al pubblico al mattino e al pomeriggio. <b>B2:</b> apertura pomeridiana in corrispondenza delle riunioni collegiali di programmazione degli insegnanti.	<b>B1:</b> tutte le mattine dalle 8.00 alle 14.00 e, a rotazione, nei pomeriggi dalle 16.00 alle 20.00. <b>B2:</b> secondo le date deliberate dal Collegio Docenti nell'ambito del PAA
<b>Funzionalità alle esigenze dell'utenza</b>	<b>B3:</b> ricevimento del pubblico da parte del Dirigente Scolastico. <b>C1:</b> tempestività del contatto telefonico. <b>C2:</b> risposta telefonica con indicazione del nome della Direzione Didattica, del nome e della qualifica di chi risponde, della persona in grado di fornire le informazioni richieste.	<b>B3:</b> tutte le mattine previo anticipato accordo telefonico <b>C1 - C2:</b> rispetto di tutti gli indicatori

**CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA****Principi: accoglienza - efficienza****Criteria: rispetto dei diritti degli utenti - realizzazione degli standard generali dei servizi**

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Standard</b>
Gentilezza	I collaboratori scolastici si impegnano a:	Sempre
Pulizia	-rispettare ed essere disponibili nei confronti di alunni, insegnanti, genitori, assumendo atteggiamenti e comportamenti conformi ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi	Sempre
Uso ottimale delle risorse	-mantenere gli ambienti puliti, aerati e ordinati	Ogni volta che si renda necessario
Collaborazione	-collaborare e dare un supporto all'attività degli insegnanti predisponendo spazi, materiali, attrezzature e tutto quanto utile al buon funzionamento del plesso	Tempi e modalità concordati con gli insegnanti

**PROCEDURA DEI RECLAMI**  
**Principi: partecipazione - accoglienza - trasparenza**  
**Criteri: gestione partecipata - rispetto dei diritti e degli interessi**  
**degli utenti - risposte esaurienti**

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Costruttività Miglioramento della qualità dei servizi Responsabilità Celerità	<p><b>A1</b> In presenza di eventuali disservizi il cliente, prima di attivare la procedura formale di reclamo, assumerà altre iniziative per risolvere il problema costruttivamente nelle sedi e con le persone interessate</p> <p><b>A2</b> Il reclamo è attivato dal cliente al fine di migliorare il servizio</p> <p><b>A3</b> Il reclamo, al fine di favorire una gestione partecipata della scuola, non potrà essere anonimo.</p> <p><b>A4</b> Il DS risponderà nel merito del problema evidenziato, segnalando le iniziative attivate</p>	<p><b>A1</b> Quando si rilevi un disservizio.</p> <p><b>A2</b> Presenza di proposte</p> <p><b>A3</b> Sempre</p> <p><b>A4</b> In forma scritta. Entro 3 giorni per questioni semplici; entro 15 giorni per problematiche complesse.</p>

Informazioni

- I modelli da utilizzare per i reclami sono disponibili presso l'Ufficio di Segreteria.
- I reclami possono essere espressi anche in forma orale e telefonica; successivamente, dovranno essere trascritti sull'apposito modulo e sottoscritti.

**MODULO DI RECLAMO**

Gentile genitore,  
 se ritiene che questa scuola non abbia rispettato nei suoi confronti e nei confronti di Suo/a figlio/a i principi fondamentali enunciati nella Carta dei Servizi, La invito a compilare il presente modulo.  
 Il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni a Sua conoscenza.  
 La scrivente si impegna a comunicare l'esito del reclamo a conclusione dell'istruttoria e comunque entro 15 giorni dalla data di presentazione del modulo.  
 La informo che la presentazione del reclamo non sospende i termini previsti per gli eventuali ricorsi in via amministrativa e/o giurisdizionali.

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**  
 (Dott.ssa Concetta Patianna)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

NATO A \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENZA \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

PADRE/MADRE DELL'ALUNNO/A \_\_\_\_\_

FREQUENTANTE LA CLASSE / SEZ. \_\_\_\_\_ DEL PLESSO \_\_\_\_\_

MOTIVO DEL RECLAMO: (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

**Principi: trasparenza – partecipazione - efficienza**  
**Criteri: corretta e completa informazione – gestione partecipata –**  
**Realizzazione degli standard generali del servizio**

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Valorizzazione delle aspettative degli stakeholder	<b>A1:</b> rilevazione di bisogni, desideri, aspettative degli stakeholder attraverso colloqui, questionari, assemblee, utili per l'individuazione di fattori di qualità, indicatori, standard del servizio	<b>A1:</b> inizio anno per i genitori delle classi prime Nella prima assemblea di classe per tutti i genitori Nei momenti previsti per la valutazione di sistema
Coinvolgimento degli stakeholder	<b>A2:</b> coinvolgimento degli stakeholder attraverso iniziative di informazione sui diversi aspetti del servizio erogato (amministrativi, didattici, organizzativi)  <b>A3:</b> coinvolgimento e informazione sulle verifiche-valutazioni che periodicamente vengono effettuate, nelle assemblee o in sede di Organi Collegiali.	<b>A2:</b> inizio anno attraverso presentazione della Carta dei Servizi e del POF: firma del Contratto Formativo e del Patto di Corresponsabilità Territoriale
Miglioramento della qualità dei servizi	<b>A4:</b> individuazione di forme di collaborazione al fine di migliorare la qualità del servizio erogato  <b>A5:</b> coinvolgimento del personale interno (insegnanti, personale non docente) e dei clienti (famiglie...) nella valutazione del servizio fruito attraverso la compilazione di appositi questionari relativi agli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi, che prevedono una graduazione della valutazione e la possibilità di formulare proposte	<b>A3- A4:</b> costituzione del Comitato di Miglioramento (CdM)  <b>A5:</b> una volta, alla fine dell'anno, su tutta la popolazione scolastica
Autoregolazione	<b>A6:</b> individuazione di strategie di miglioramento, da parte del Collegio Docenti, per quanto attiene al POF e del Consiglio di Istituto per quanto riguarda l'andamento della scuola e il servizio nel suo insieme	<b>A6:</b> riesame della direzione quadrimestrale (marzo/giugno)