

**TRINITY**  
COLLEGE LONDON  
Registered Examination Centre

Sede esami  
Centre number: 29114



**ISTITUTO COMPRENSIVO "SAN G. BOSCO"**

Corso Roma 251 - 74016 MASSAFRA (TA)

Segreteria tel. 099/3313902

Codice Fiscale: 90214650732

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

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



**CAMBRIDGE ENGLISH**  
Language Assessment

Authorised Centre



# CARTA DEI SERVIZI

## **Deliberata dal Consiglio di Istituto con delibera n. 47 del 8 maggio 2023**

### **PREMESSA**

In armonia e ad integrazione del Regolamento di Istituto, 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 e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, modalità e tempi di partecipazione.

La seguente Carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo San Giovanni Bosco ha quali principi ispiratori gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

Essa fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le sue disposizioni, al fine di potenziare gli impegni educativi e organizzativi, oltre che il dialogo con l'utenza.

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.

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 e condividere con i genitori le 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.

Lo scopo è di garantire l'informazione adeguata per essere partecipi dell'esperienza di tutti gli alunni che frequentano questo Istituto. Date tali premesse, la Carta può divenire uno strumento utile per l'innovazione del servizio e per il miglioramento continuo.

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.icsgboscomassafr.edu.it](http://www.icsgboscomassafr.edu.it) nonché gli esiti delle verifiche relative agli alunni su richiesta degli interessati.

## **INDICE**

- **Parte prima: Principi fondamentali**
- **Parte seconda: Area didattica**
- **Parte terza: Area amministrativa**
- **Parte quarta: Condizioni ambientali**
- **Parte quinta: Reclami e suggerimenti**
- **Parte sesta: Valutazione del servizio**

## **PARTE PRIMA**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **UGUAGLIANZA**

Nell'erogazione del servizio scolastico non dovrà essere compiuta discriminazione alcuna in relazione a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali. Nel rispetto di tale principio saranno fatti salvi i diritti legati all'appartenenza a razze, etnie, religioni: rispetto della cultura, delle tradizioni, dei costumi, delle festività. In nessun caso potranno essere imposti i principi della cultura, sia essa religiosa, civile o sociale prevalente, qualora sia in contrasto con quelli del gruppo di appartenenza.

L'Istituzione si adopererà per superare gli ostacoli determinati da particolari condizioni psicofisiche degli utenti anche con il supporto degli Enti Locali, associazioni esterne, specialisti e volontari presenti sul territorio.

Compatibilmente con le disponibilità di bilancio, il Collegio e il Consiglio di Istituto, sulla base degli indirizzi generali del dirigente, studieranno misure idonee a garantire il pieno svolgimento del diritto allo studio agli alunni in condizioni socio- economiche precarie.

Parimenti il Collegio dei docenti, nelle sue articolazioni funzionali, terrà conto, nel pianificare i percorsi formativi, della domanda formativa soggettiva ed oggettiva e delle condizioni psico-fisiche e sociali degli alunni, qualora esse si riflettano sul processo di apprendimento, studiando idonei e programmati interventi, anche in collaborazione con le famiglie ed eventuali soggetti esterni.

#### **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

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

La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni.

In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni o il registro elettronico in uso nella scuola, sui servizi assicurati.

I genitori sono tenuti a dare riscontro sottoscritto per presa visione delle comunicazioni scritte pervenute tramite gli alunni.

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, verranno utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti.

## **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

### ***Accoglienza***

La scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti e 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 d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

### **Raccordo Sezione Primavera / Scuola dell'Infanzia**

La sezione Primavera, un servizio socio-educativo destinato ai bambini dai 24 ai 36 mesi d'età, costituisce il ponte fra il servizio offerto dall'asilo nido e la scuola dell'infanzia e si pone come risposta pedagogica alle richieste formative di quei bambini che non necessitano solo di cura, peculiare del nido, ma sono in quella fase di sviluppo che li avvicina alla scuola dell'infanzia, ambiente organizzato per l'apprendimento.

A differenza dell'istituto dell'anticipo scolastico, le sezioni primavera hanno un progetto specifico dedicato secondo criteri di qualità pedagogica, flessibilità, rispondenza a questa specifica fascia d'età.

Con il decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 65, le sezioni primavera sono entrate nel Sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino ai sei anni.

Le finalità educativo-didattiche della Sezione Primavera si fondano su alcuni capisaldi irrinunciabili:

- il bambino ha una personalità complessa in crescita in tutti i suoi aspetti: affettivi, espressivi, psicologici, cognitivi, sociali, religiosi;
- l'importanza e la conoscenza di sé, l'accettazione dei propri limiti e il riconoscimento delle proprie qualità;
- la valorizzazione delle diversità in un rapporto di rispetto, amicizia e collaborazione;

- le modalità educative mirano a stimolare la naturale curiosità e creatività del bambino e le sue predisposizioni personali, a suscitare la gioia di crescere, di imparare e di impegnarsi.

La progettazione didattica della Sezione Primavera persegue la promozione del benessere di ogni bambino attraverso la costruzione di itinerari formativi che favoriscono la crescita armoniosa e la conquista di autonomia e competenze. Tale progettazione, in linea e raccordo con la Scuola dell'Infanzia in cui è integrata, individua aspetti comuni e condivisi nei moduli formativi che segnano il percorso didattico. Il bambino diventa soggetto attivo e motivato. Per meglio dire, il bambino non apprende solo in virtù del curriculum esplicito, perseguito dalla scuola, ma ancor di più in virtù del curriculum implicito, ravvisabile sia nelle procedure della vita scolastica, sia nei materiali didattici, sia negli approcci culturali e nelle relazioni adottate dagli operatori della scuola.

La Sezione Primavera deve rispettare i seguenti criteri:

- locali e spazi sicuri, funzionali e idonei alle esigenze dei bambini (accoglienza, riposo, gioco, alimentazione, cura della persona)
- arredi e materiali adatti alle esperienze di relazione e di apprendimento
- continuità educativa e raccordo con i percorsi precedenti e successivi
- orario flessibile compreso tra le cinque e le otto ore giornaliere
- rapporto numerico educatori-bambini non superiore a 1:10
- gruppi omogenei d'età compresi tra 10 e 20 bambini

Prima che una Sezione Primavera possa essere attivata, il Comune deve esprimere un parere vincolante sull'agibilità, la funzionalità e la sicurezza dei locali.

Le procedure per le iscrizioni alla Sezione Primavera sono gestite dal Comune di Massafra che fornisce all'Istituzione Scolastica l'elenco dei bambini della sezione stessa e le risorse umane (gli educatori che vi svolgeranno l'attività educativo-didattica), strumentali e di servizi per il funzionamento.

La Sezione Primavera rispetta il seguente orario di apertura nei giorni di attività educativa, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

### **Accoglienza Scuola Infanzia**

I bambini di 3 anni vengono inseriti gradualmente nella Scuola dell'Infanzia seguendo un percorso rispettoso delle esigenze e dei bisogni dei singoli bambini, in risposta alla domanda formativa

oggettiva rilevata attraverso incontri individuali con le famiglie prima dell'inizio delle attività educativo-didattiche.

Durante le prime settimane di scuola, le sezioni a tempo normale funzionano con orario ridotto e con la presenza di entrambi i docenti.

### **Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria**

La scuola, nell'ambito del Progetto Continuità e di una commissione di raccordo formata da insegnanti della scuola primaria e dell'infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza dei bambini nella fase di passaggio da un grado all'altro:

- presentazione della scuola primaria ai genitori da parte del Dirigente e dei docenti;
- presentazione del PTOF ai genitori da parte del Dirigente Scolastico;
- coordinamento di attività educative e didattiche in continuità;
- open school nei plessi e nelle classi della scuola primaria.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri e disabili, valorizzando le differenze come fattori di crescita culturale e sociale e sollecitando la rete dei servizi del territorio locale e non.

### **Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado**

La scuola, per agevolare il passaggio degli alunni delle classi quinte alla scuola secondaria di 1° grado, nell'ambito del Progetto Continuità, realizza interventi finalizzati a:

- fornire informazioni sulle attività della scuola secondaria di 1° grado;
- la presentazione della scuola secondaria di 1° grado ai genitori da parte del Dirigente e dei docenti;
- raccordare i docenti dei due gradi di scuola;
- presentare l'offerta formativa agli alunni che sperimentano pillole di lezioni con i docenti della scuola secondaria di 1° grado.

Per garantire un'offerta formativa personalizzata, ogni consiglio di classe e ogni docente rileva in modo preciso la reale domanda formativa soggettiva (stili di apprendimento, ritmi di apprendimento, matrici cognitive, motivazioni all'apprendimento, intelligenze multiple) ed

oggettiva (situazione socio-economica-culturale ed affettiva) di ciascun/a alunno/a oltre che la situazione di partenza (conoscenze ed abilità).

Nel primo anno di ogni grado di scuola tale rilevazione viene svolta in modo sistematico attraverso:

- un colloquio diretto con le singole famiglie, durante il quale si raccolgono le informazioni attraverso strumenti appositamente predisposti;
- la compilazione di specifici questionari da parte degli alunni per la rilevazione delle intelligenze multiple e stili di apprendimento (scuola primaria e secondaria di primo grado); le osservazioni dirette degli insegnanti dell'alunno in situazioni predisposte; prove d'ingresso comuni ai fini della rilevazione della matrice cognitiva (accertamento dei prerequisiti nella primaria e scuola dell'infanzia).

Tale rilevazione viene aggiornata ogni anno.

La personalizzazione degli apprendimenti significa dare priorità alle peculiarità e alle esigenze didattico-educative di ogni singolo alunno, predisponendo molteplici modalità metodologiche di insegnamento/apprendimento, multicanale e funzionali al successo formativo di tutti.

Particolare attenzione viene riservata alla conoscenza e all'integrazione degli alunni disabili e in situazione di disagio attraverso contatti con A.S.L. ed Enti locali.

In sintesi la scuola cerca di garantire una proposta formativa di qualità per tutti, in cui ciascuno possa riconoscere e valorizzare le proprie inclinazioni, potenzialità ed interessi, superando le difficoltà e i limiti che si frappongono alla sua crescita come persona e come cittadino, in una dimensione pienamente inclusiva. Vengono, pertanto, individuati nelle progettazioni di classe e disciplinari, le competenze chiave e di cittadinanza, i traguardi per lo sviluppo delle competenze, gli obiettivi di apprendimento (conoscenze ed abilità), le attività, i contenuti, le strategie e metodologie.

## **Inclusione**

La scuola si impegna ad accogliere tutti i bambini, le bambine, gli alunni e le alunne in un clima rassicurante di esperienze e relazioni.

La scuola si impegna a rispondere ai Bisogni Educativi Speciali di ciascuno di loro, riconosce il diritto all'istruzione, allo studio e al successo formativo di tutti i bambini e gli alunni, come presupposto fondamentale dell'esercizio del diritto di cittadinanza attiva.



Per intervenire in tutte le situazioni di disagio, la scuola attua progetti finalizzati al successo formativo attraverso una didattica adeguata ai tempi e agli stili di apprendimento di ogni singolo alunno. Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- ore di potenziamento degli insegnanti;
- realizzazione di specifici progetti educativi, anche con finanziamenti europei come per PON – POC - PNRR.

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

La scuola accoglie alunni di altra cittadinanza attuando interventi mirati a supporto

Per favorire gli interventi di Inclusione, la scuola elabora il Piano per l'Inclusione, lo strumento per la progettazione della propria offerta formativa in senso inclusivo, attraverso un percorso partecipato e condiviso da parte di tutte le componenti della comunità educante, facilitando processi di riflessione e approfondimento, dando modo e tempo per approfondire i temi delle didattiche inclusive, della gestione della classe, dei percorsi individualizzati, nella prospettiva di un miglioramento della qualità dell'inclusione scolastica.

Il G.L.I. si riunisce all'inizio e alla fine dell'anno scolastico e ogni volta se ne ravvisa la necessità, realizzando le sue azioni:

- supportare il Collegio dei Docenti nella definizione e realizzazione del Piano per l'inclusione riferito a tutti gli alunni con BES
- supportare i docenti contitolari e i consigli di classe nell'attuazione dei PEI
- collaborare con le istituzioni pubbliche e private presenti sul territorio,

### **OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

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

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni per i tre gradi di scuola: infanzia, primaria e secondaria di I grado.

**Nella Scuola dell'Infanzia le attività didattiche si articolano:**

- in 40 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 15.30, nelle sezioni a tempo normale.
- in 25 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.15 alle ore 13.15, nelle sezioni a tempo ridotto.

**Nella Scuola Primaria le attività didattiche si articolano su cinque giorni settimanali per un totale di**

- 27 ore curricolari nelle classi dalla prima alla quarta (fino all'inserimento graduale del docente specialista di educazione fisica)
- 29 ore settimanali nelle classi quinte con l'inserimento del docente specialista di educazione fisica
- dalle ore 8.00 alle ore 13.30 (alle 14.00 per le classi quinte) dal lunedì al giovedì,
- dalle 8.00 alle 13.00 il venerdì.

**Nella Scuola Secondaria di I grado le attività didattiche si articolano su cinque giorni settimanali per un totale di 30 ore curricolari:**

- dalle ore 7.45 alle ore 13.45, dal lunedì al venerdì.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro elettronico di classe.

In caso di assenze continuative o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie. Nel caso di assenze prolungate e non motivate, i docenti comunicano al Dirigente Scolastico gli estremi del caso.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica, agendo sulla dispersione implicita (alunni a rischio di "fragilità degli apprendimenti") attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo e utilizzando gli specifici finanziamenti del PNRR.

## **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

### **Partecipazione**

Gli Organi Collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile

Gli operatori chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.

Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

### **Trasparenza**

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente pubblicizzata anche sul sito web.

A tal fine il Dirigente Scolastico:

- convoca periodicamente i Consigli di intersezione, di interclasse e di classe per formulare al Collegio dei Docenti proposte in ordine all'azione educativa e didattica e ad iniziative di sperimentazione e per agevolare ed estendere i rapporti reciproci tra docenti e genitori, oltre che illustrare ai genitori la progettazione educativo/didattica e i risultati della verifica dell'andamento didattico;
- convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della scuola;
- cura l'affissione all'Albo, on line della Scuola, tutti gli atti e provvedimenti adottati;
- diffonde le informazioni riguardanti i genitori e gli alunni attraverso il registro elettronico o con avviso dettato sul diario;
- i docenti incontrano i genitori durante gli incontri scuola-famiglia pianificati annualmente.

### **Efficienza**

La Scuola organizza le proprie attività e l'orario di servizio di tutte le componenti secondo criteri di efficacia e flessibilità dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

Per le stesse finalità, la Scuola garantisce e 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 Centrale e Periferica della Pubblica Istruzione.

## **PARTE SECONDA**

### **AREA DIDATTICA**

#### **FATTORI EDUCATIVI**

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

La scuola, attraverso la metodologia delle 7 Habits di Stephen Covey, promuove il modello "Leader in Me" basato sull'insegnamento delle soft skills (la capacità di adattamento, i comportamenti positivi, la gestione delle emozioni, della comunicazione, l'empatia, il pensiero creativo e critico, il problem solving) per educare attraverso un processo comprovato di crescita personale e interpersonale che può avere un impatto immediato e duraturo, grazie all'acquisizione di quell'insieme di competenze, abilità personali, cognitive, sociali, emotive e relazionali che permettono loro di affrontare le sfide quotidiane della vita, rapportandosi a sé stessi e agli altri con fiducia nelle proprie capacità e con atteggiamento positivo e costruttivo.

La scuola ha aderito al progetto "Scuola Gentile" che rappresenta la possibilità di aprirsi non solo alla conoscenza della Gentilezza, ma anche e soprattutto alla consapevolezza e integrazione dei suoi valori nella propria realtà quotidiana personale, relazionale e sociale, lavorando - oltre ai processi e alle dinamiche relazionali esclusivamente esteriori - è necessario lavorare alla radice dei comportamenti e della consapevolezza degli individui, con l'intento di sensibilizzare e aprire verso un'educazione alla consapevolezza basata sui 5 pilastri del modello educativo e formativo del metodo My Life Design® ideato da Daniel Lumera: consapevolezza, responsabilità, causalità, felicità e benessere, interconnessione.

La scuola, attraverso il processo di internazionalizzazione, promuove nell'organizzazione scolastica la modernizzazione, l'internazionalizzazione e lo sviluppo della dimensione europea per tutti coloro

che vivono la scuola: studenti, docenti e tutto il personale della scuola (docenti, dirigente scolastico, dirigente amministrativo, personale ATA). Si intende adottare quel complesso di misure e azioni per rendere il curriculum più internazionale e per formare il personale della scuola e gli studenti alle esigenze della società globalizzata, attraverso un costante incremento di progetti di partenariato, gemellaggi, attività di scambio, attività di osservazione presso scuole europee (job shadowing), stage formativi all'estero, esperienze di insegnamento o di studio/formazione sia in Europa sia in altri Paesi.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume, come criteri di riferimento, la validità culturale e la funzionalità educativa; nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare sovraccarico di materiale nella stessa giornata.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti tengono presente la necessità di rispettare relazioni, tempi di studio degli alunni, lasciando a questi il tempo da dedicare al gioco oppure all'attività sportiva, all'apprendimento di lingue straniere o arti.

### **P.T.O.F. (PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA)**

Il PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa) è il documento con cui l'istituzione dichiara all'esterno la propria identità, nell'esercizio di funzioni che sono comuni a tutte le istituzioni scolastiche in quanto tali, ma al contempo la caratterizzano e la distinguono. Esso costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica, regola l'uso delle risorse dell'Istituto e esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa che l'Istituto adotta nell'ambito della loro autonomia”.

Si articola nelle sezioni:

- La scuola e il suo contesto
- Le scelte strategiche
- L'offerta formativa
- L'organizzazione

## **PROGETTAZIONE EDUCATIVO - DIDATTICA**

La Progettazione educativo – didattica, elaborata dai docenti, delinea il percorso formativo.

Esplicita progettazioni e interventi didattici, disciplinari e trasversali, sulla base della reale domanda formativa soggettiva e oggettiva di ciascun alunno per permetterne un apprendimento personalizzato e significativo.

Vengono individuati nelle progettazioni di classe e disciplinari, le competenze chiave europee e di cittadinanza, i traguardi per lo sviluppo delle competenze, gli obiettivi di apprendimento (conoscenze e abilità), le attività, i contenuti, le strategie e metodologie e definite le rubriche per la valutazione in itinere, formulata

- in forma descrittiva per ciascun obiettivo (per la scuola primaria), come richiesto dall’O.M. 172/2020
- con voti in decimi (per la scuola secondaria di I grado).

La Progettazione educativo - didattica si articola in:

- n.3 moduli formativi;
- Piano Didattico Personalizzato (PDP)
- Piano Educativo Individualizzato (PEI)

È sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione.

## **PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA’**

Il Patto Educativo di Corresponsabilità è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell’operato della scuola.

Nell’ambito della promozione degli interventi finalizzati ad assicurare la qualità dei processi formativi e la collaborazione delle risorse culturali, professionali, sociali del territorio, il Dirigente Scolastico definisce le linee di indirizzo del Piano Triennale dell’Offerta Formativa (PTOF) e del Patto di Corresponsabilità (D.P.R. 235/07) affinché contemplino misure specificatamente dedicate alla prevenzione del bullismo e del cyberbullismo.

In nome dell'alleanza educativa e formativa, capace di connotare la scuola come palestra di cittadinanza, l'Istituto Comprensivo "San G. Bosco" adotta il Patto Educativo di Corresponsabilità come modello di politica scolastica per rendere esplicite quelle norme che facilitano la realizzazione della mission dell'Istituto nel rispetto dei diritti e delle libertà di ciascuno.

Esso si stabilisce, in particolare, tra la comunità educante, gli studenti e i genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo.

I documenti fondamentali dell'istituto (regolamento d'istituto, regolamento disciplinare e di condotta degli allievi, manuale e-safety policy che contiene anche indicazioni e prevenzione al bullismo e al cyberbullismo, regolamento dei viaggi di istruzione, protocolli organizzativi relativi alla sicurezza negli ambienti scolastici), contengono una o più sezioni nelle quali sono esplicitati i diritti e doveri dei genitori/affidatari, degli alunni e degli operatori scolastici.

Tali documenti sono pubblicati e liberamente consultabili sul sito Internet dell'Istituto in apposite aree.

## **PARTE TERZA**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola individua, fissa e pubblica, nell'ambito dei servizi amministrativi, i "fattori di qualità", garantendone l'osservanza e il rispetto.

I fattori di qualità comprendono:

- celerità delle procedure, cercando di ridurre al minimo i tempi di attesa attraverso l'uso delle risorse professionali e strumentali esistenti;
- trasparenza, per tutti gli atti non vincolati dal segreto d'ufficio e non sottoposti ai limiti della legge sulla Privacy;
- informatizzazione dei servizi di segreteria, attraverso un'implementazione dei servizi esistenti, l'aggiornamento dei software e il potenziamento delle attrezzature informatiche;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico, così da garantire il ricevimento dell'utenza sia in orario antimeridiano sia in orario pomeridiano.

#### **Procedure**

**Le iscrizioni** per la scuola dell'infanzia si effettuano presso l'ufficio della segreteria didattica compilando l'apposita domanda cartacea nei giorni e negli orari pubblicizzati.

L'iscrizione alle classi prime di scuola primaria e secondaria di 1° grado è online. L'Istituto mette a disposizione dell'utenza un servizio di help desk (aiuto) per tutti coloro che non possiedono le competenze o le attrezzature per effettuare l'iscrizione dei propri figli autonomamente.

L'iscrizione agli anni successivi al primo è automatica.

**Il canale ufficiale utilizzato dalla scuola per comunicare con le famiglie** è il registro elettronico.

Le famiglie vi accedono per visionare

- a) le attività svolte in classe e i compiti assegnati per casa
- b) i documenti di valutazione degli alunni
- c) le comunicazioni ufficiali scuola-famiglia

Le password d'accesso al registro elettronico sono generate e consegnate dall'ufficio di segreteria.

**Il rilascio dei certificati** è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria didattica al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi - per certificati di iscrizione e frequenza - e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi; compatibilmente con le esigenze d'ufficio, potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.

**Il rilascio dei documenti** avviene nell'orario di apertura della segreteria al pubblico nei tempi previsti dalla vigente normativa.

## **IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

La materia è regolata dal Regolamento Europeo 2016/679 (Rif Leg. 1) e dal Decreto Legislativo n. 196/2003 modificato dal D.Lgs. 101/2018. I dati personali e sensibili di alunni, genitori, e personale scolastico sono conservati presso gli uffici di segreteria. I dati personali non sono soggetti a diffusione e sono utilizzati esclusivamente per le finalità di ufficio espressamente previste dalla legge:

1. I dati degli alunni e delle famiglie vengono trasmessi ad altre scuole in occasione di trasferimenti o di conclusione del ciclo di studi;
2. I dati del personale della scuola vengono trasmessi ad altre scuole in occasione di trasferimenti; agli enti interessati per il corretto svolgimento della carriera.



3. I nominativi degli alunni e degli insegnanti sono esposti all'albo al fine di fornire una corretta informazione all'utenza, relativamente alla formazione delle sezioni e delle classi e all'utilizzazione del personale docente.

### **ACCESSO AI DOCUMENTI AMINISTRATIVI**

L'accesso ai documenti amministrativi e scolastici è regolato dalla Legge n. 241 del 7/8/1990 (in particolare dagli articoli 22 e seguenti) e ss.mm.ii.

- Tutte le richieste devono essere motivate.
- La richiesta di accesso ai documenti deve essere formulata per iscritto ed indirizzata al Dirigente scolastico.
- Gli atti e i documenti amministrativi e scolastici relativi alla carriera dell'alunno possono essere visti o richiesti in copia dai genitori o da chi abbia interesse alla cura ed alla difesa di interessi giuridici del minore.
- La visione dei documenti è gratuita.
- Per ottenere copie semplici vanno versate marche da bollo come da vigente normativa; le copie autenticate sono rilasciate previo pagamento dell'imposta di bollo.
- La scuola deve consegnare le copie richieste entro 30 gg. dal ricevimento della domanda.

Per il ricevimento dei genitori, del personale scolastico e del personale esterno presso gli uffici di segreteria e di dirigenza è richiesto, come obbligatorio, l'appuntamento telefonico o tramite email. Anche gli incontri urgenti dovranno essere preavvisati telefonicamente al personale di segreteria o alla dirigenza che provvederà a fissare tempestivamente l'incontro richiesto, se necessario nella fascia oraria pomeridiana. Il D.S. resta comunque a disposizione dell'utenza per gravi ed improvvise motivazioni.

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 dei servizi.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, la Carta dei Servizi e i Regolamenti d'Istituto vengono pubblicati sul sito istituzionale.

## **PARTE QUARTA**

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione del progetto formativo che la scuola propone.

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per i bambini, gli alunni e per il personale.

Il D.S.G.A. predispose il piano di lavoro dei Collaboratori scolastici in modo da garantire standard adeguati di pulizia ed igiene.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

Relativamente alla sicurezza sui luoghi di lavoro, la scuola ha nominato il Responsabile dei servizi di prevenzione e protezione.

In ogni plesso è previsto il piano di evacuazione e sono effettuate le prove prescritte.

## **PARTE QUINTA**

### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

Nell'auspicare un dialogo costante con gli utenti e un rispetto sostanziale del patto educativo, la scuola mette a disposizione dei suoi utenti la possibilità di esporre le eventuali ragioni in un sereno colloquio con il Dirigente Scolastico.

In presenza di disservizi, di atti ritenuti in contrasto con i contenuti della Carta dei servizi, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le modalità di seguito descritte:

- In caso di problemi relativi alla conduzione della classe da parte degli insegnanti, nel clima di dialogo e collaborazione che caratterizza la vita della scuola, i genitori sono invitati a rivolgersi

prioritariamente ai docenti della classe. Qualora il problema permanga, o sia di particolare gravità, i genitori possono rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.

- I reclami possono essere espressi personalmente, verbalmente o in forma scritta.
- Il reclamante deve sempre preventivamente qualificarsi con generalità e ruolo rivestito nella scuola.
- I reclami scritti devono essere firmati.
- Il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde con celerità e, in ogni caso, non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, attivandosi per rimuovere le cause che hanno determinato l'eventuale disservizio.
- La forma scritta della risposta è discrezionale in caso di reclamo orale, obbligatoria in caso di reclamo scritto.
- Qualora la materia oggetto di reclamo non sia di sua competenza, il Dirigente Scolastico fornisce comunque indicazioni in merito.

## **PARTE SESTA**

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Al termine di ogni anno scolastico la scuola acquisisce la valutazione e la soddisfazione di genitori, alunni e insegnanti circa le prestazioni rese in riferimento ai campi della didattica, delle condizioni ambientali, dell'attività amministrativa. Allo scopo sono utilizzati questionari somministrati ai genitori e ai docenti.

Ai genitori viene chiesta la propria opinione sull'organizzazione funzionale degli spazi scolastici, sul grado di accoglienza e pulizia degli stessi e dei servizi offerti, sulle motivazioni che rendono difficoltosa la loro collaborazione con la scuola, su quanto le varie iniziative didattiche (curricolari ed extracurricolari) abbiano aiutato il/la proprio/a figlio/a ad affrontare più volentieri lo studio delle discipline. Viene chiesto, altresì, il grado di soddisfazione riguardo le attività extrascolastiche offerte dalla scuola e frequentate dal/la proprio/a figlio/a, l'efficacia delle modalità di informazione e comunicazione utilizzate dalla scuola, la qualità del servizio svolto dal personale di segreteria e

ausiliario. Inoltre, alle famiglie si chiede di valutare il livello di educazione socio - relazionale del/la proprio/a figlio/a in rapporto al lavoro scolastico, ai docenti, ai compagni, all'ambiente scolastico.

Ai docenti si chiede il grado di soddisfazione sull'efficacia organizzativa e sul funzionamento della scuola, sul clima scolastico, sulla collegialità, sulla progettazione didattica, sulla formazione.

Attraverso la lettura dei dati acquisiti si realizza un Rapporto di Autovalutazione al fine di orientare l'azione della scuola verso un progressivo miglioramento.

### **ATTUAZIONE**

La Carta dei Servizi può essere modificata su proposta del Dirigente Scolastico, del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto.

Tutte le disposizioni contenute in essa sono vincolanti per gli operatori e utenti fino a nuove disposizioni, integrate tempestivamente e rese pubbliche in tempi tecnici.