



**CARTA DEI SERVIZI ICS "ALDO MORO" di Canegrate MI
a.s. 2025/28**

Carta dei Servizi ICS "ALDO MORO" Canegrate triennio 2025/2028





Ministero dell'Istruzione e del Merito
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "A. MORO"
Via Redipuglia, 8 - 20039 CANEGRATE Tel. 0331 400287
E-Mail:MIIC844005@istruzione.it- PEC:MIIC844005@pec.istruzione.it



CARTA DEI SERVIZI ICS "ALDO MORO" di Canegrate MI a.s. 2025/28

Indice

PREMESSA	3
Principi fondamentali	3
1. Uguaglianza	3
2. Imparzialità e regolarità	4
3. Accoglienza e integrazione	4
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza	5
5. Partecipazione efficienza e trasparenza	5
6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale	7
7. Area didattica	7
8. Servizi Amministrativi	8
9. Condizioni ambientali della scuola	9
10. Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio	10

PREMESSA

La Carta dei Servizi scolastici è stata introdotta nell'ordinamento dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 (Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici").

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e nel DLgs n. 33/2013 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentare tali reclami. È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto, *come una scuola di vetro*, secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio e la partecipazione dei cittadini.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale. La Carta dei Servizi è un documento pluriennale nel quale ciascuna scuola definisce e rende noto all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività didattica, amministrativa e gestionale, i modi con cui nell'**I.C.S. "Aldo Moro" di Canegrate MI** si concretizza l'offerta formativa, nonché il patto d'intesa con le famiglie-utenti, nel quadro complessivo dei diritti e doveri nella scuola.

Principi fondamentali

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d.S. della scuola.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati all'evoluzione delle conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalla Strategia dell'UE.

1. Uguaglianza

Nell'erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione e così via). Nell'erogare il servizio scolastico, la scuola intende compiere:

- atti costruttivi per impedire il crearsi di condizioni di discriminazione di fatto;
- assumere la diversità come valore e ricchezza;
- dare una risposta congrua ai bisogni di ciascuno, individualizzando il più possibile la risposta nei vari momenti educativi, formativi e di istruzione e dei loro bisogni educativi;
- sostenere le situazioni di difficoltà e di disagio per prevenire il fondamento della dispersione scolastica;
- orientare ad un apprendimento educativo che sia efficace per tutto l'arco della vita;
- curare la prima alfabetizzazione degli alunni stranieri;
- favorire il rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dei cittadini, nonché della loro dignità, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità ed alla protezione dei dati personali (Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation e Dlgs n.101 del 2018);

Al fine di agevolare l'attuazione del diritto allo studio e la valorizzazione delle diversità degli alunni, la scuola garantisce che non venga fatta nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà la scelta degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC e di scegliere tra le seguenti opzioni: *le Attività Alternative all'IRC(se attivate); lo studio assistito; lo studio individuale; l'ingresso posticipato o*

l'uscita anticipata in caso di collocazione dell'IRC alla prima o all'ultima ora di lezione (alunni scuola superiore).

2. Imparzialità e regolarità

Gli operatori scolastici attuano e condividono collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione.

I criteri di imparzialità, di obiettività e di equità sono alla base della formazione delle classi e dei piccoli gruppi degli allievi e di assegnazione dei docenti alle classi.

Le metodologie utilizzate devono consentire a tutti gli allievi il raggiungimento degli obiettivi formativi e culturali previsti dal progetto educativo e didattico.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle Istituzioni collegate, si impegna a garantire la piena regolarità di attuazione del servizio utilizzando tutte le risorse disponibili nel rispetto della normativa vigente e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

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

In caso di conflittualità sindacale, al fine di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri diritti costituzionalmente tutelati, il personale della scuola si atterrà alle norme contenute nella Legge n. 146/1990 e del Codice di autoregolamentazione del diritto di sciopero.

Il Dirigente Scolastico, in occasione di ciascuno sciopero, comunica alle famiglie, almeno cinque giorni prima dell'effettuazione dello sciopero, le prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico, ivi compresa l'eventuale sospensione dell'attività didattica e dispone, se necessario, la presenza a scuola all'orario di inizio delle lezioni di tutto il personale docente in servizio quel giorno, in modo da organizzare il servizio scolastico nel rispetto del numero di ore previsto per ogni singolo insegnante. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale. Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate: Attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali. Attività - dirette e strumentali - relative allo svolgimento degli esami.

E Vigilanza continua sugli studenti presenti a scuola.

3. Accoglienza e integrazione

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali del primo e del quinto anno e pone particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità.

Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie. Sarà favorita la loro partecipazione attraverso l'accesso al Registro elettronico.

L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali e/o di handicap. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica,

viaggi di istruzione, corsi di lingue e di informatica, attività sportive, progetti di alternanza scuola lavoro - e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC) .

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse.

L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento.

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri programmati con docenti e Dirigente Scolastico, nel corso dei quali viene presentato il POF triennale e l'organizzazione oraria dei tre indirizzi della scuola:

Per la **Scuola dell'infanzia** :

- solo sezioni con tempo scuola di 40 ore settimanali con servizio mensa, dalle ore 8:00 alle ore 16:00 dal lunedì al venerdì;

Per la **Scuola Primaria** l'istituto offre, compatibilmente con la disponibilità di organico, una offerta di tempo scuola:

classi con tempo scuola di 40 ore curricolari con servizio mensa, dalle ore 8:30 alle ore 16:30 dal lunedì al venerdì.

Per la **Scuola Secondaria di primo grado**:

- classi con tempo scuola di 27 ore, dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 13:45.

Il Dirigente e gli insegnanti hanno doveri specifici relativamente all'obbligo scolastico, alla regolarità della frequenza degli alunni della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado ed al fenomeno della dispersione scolastica.

Se il Dirigente Scolastico rileva casi di evasione e inadempimento dell'obbligo scolastico, egli (o un suo delegato) convoca i genitori degli alunni risultanti inadempienti per accertare i motivi della mancata iscrizione o della mancata frequenza, svolge opera di persuasione, promuovendo in collaborazione con l'Ente locale e i Servizi sociali presenti nel territorio iniziative idonee a rimuovere le cause di evasione.

Nel caso di assenze prolungate e non motivate, i docenti comunicheranno al Dirigente Scolastico gli estremi del caso che valuterà circa l'attivazione dei servizi sociali in caso di minore di età inferiore ai 16 anni.

La Scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse e con progetti per favorire il successo formativo di tutti gli alunni.

5. Partecipazione efficienza e trasparenza

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi.

L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio - attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. La scuola autorizza infatti, secondo le norme stabilite, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità.

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.

All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90 e del Codice di tutela della

privacy Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation e Dlgs n.101 del 2018);

Documentazione messa a disposizione dei genitori

Carta dei Servizi

- Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.)
- Regolamento di Istituto e contestuale regolamento di disciplina degli alunni
- Regolamento dei viaggi di istruzione
- Progettazione coordinata e didattica di classe e di singolo docente
- Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento ecc.
- Scheda di valutazione dell'alunno
- Fascicolo personale dell'alunno
- Registri di classe, del professore ecc. (versione cartacea del Registro Elettronico)
- Delibere del Consiglio di istituto

Informazione verbali

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo, ecc.).

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati e mediante incontri richiesti dai genitori previo appuntamento programmato con richiesta inviata all'indirizzo mail istituzionale del docente.

Gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente secondo quanto prevede la normativa. La consultazione avviene negli uffici della Segreteria e/o Dirigenza e negli orari di apertura al pubblico previa richiesta orale e/o scritta.

Pubblicazione Trasparente

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti fondamentali:

- a) PIANO TRIENNALE OFFERTA FORMATIVA
- b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO
- c) REGOLAMENTO DI DISCIPLINA
- d) PATTO FORMATIVO
- e) STATUTO DELLE STUDENTESSE E DEGLI STUDENTI

Il Piano dell'Offerta Formativa e i regolamenti nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sotto indicate:

- Redazione del documento e pubblicazione sul sito web della scuola entro la data di inizio delle iscrizioni;
- Copia depositata presso la segreteria.

6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali e dalle leggi in vigore.

I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità. La progettazione di ciascuna classe è effettuata dai singoli insegnanti e dai Consigli di Classe di ciascuna sezione entro il 31 ottobre di ogni anno, una copia è depositata agli Atti ed è reperibile presso la Segreteria.

7. Area didattica

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un

armonico sviluppo della personalità degli studenti. Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento–apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti; l'ordine di acquisto è deliberato dal Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili, secondo quanto stabilito dal D.I. n. 129 del 28 agosto 2018 .

Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi.

La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone – docenti e ATA - e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Organizzazione delle lezioni (modalità di svolgimento delle stesse):

- Lezione frontale
- Lavoro di gruppo
- Lavoro individualizzato
- Lavoro per classi parallele
- Laboratori

Sistema di valutazione (operazioni e strumenti):

- Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi;
- Somministrazione di prove di verifica (scritte e orali);
- Utilizzazione dei criteri di attribuzione del voto (di profitto e di comportamento) e dei crediti scolastici e formativi, indicati nel PTOF.

Studio autonomo (finalità e consistenza dello stesso)

Lo studio e le esercitazioni da svolgere a casa sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare. Le finalità dello studio autonomo sono:

- esercitazione dell'alunno, consolidamento degli apprendimenti, acquisizione di un metodo di studio efficace, responsabilizzazione circa gli esiti scolastici. Le esercitazioni assegnate per casa dovranno avere un'adeguata correzione in classe.

Modalità di correzione da seguire in classe:

- individuale, in gruppo o collettiva; a campione; autocorrezione; attribuzione del significato di feedback (controllo) agli errori; valorizzazione dei risultati positivi.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. In particolare il Curricolo di Istituto, elaborato in una dimensione di verticalità, costituisce il riferimento principale per l'elaborazione dei Piani di lavoro disciplinari.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

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

Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

Progetto educativo e programmazione

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A. Il PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa) è da intendersi come 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.

Il PTOF contiene i dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare, educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, i processi di verifica e valutazione, i progetti. Insieme con il Regolamento d'istituto, il Regolamento di disciplina ed il Regolamento dei Viaggi d'Istruzione, il PTOF definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Il Piano è elaborato dal Collegio dei Docenti, tramite il gruppo NIV d'Istituto, sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal Dirigente scolastico con proprio atto di indirizzo. Il Piano, dopo l'approvazione DEL Consiglio D'istituto, è inviato all'USR competente per le verifiche di legge ed in particolare per accertarne la compatibilità con i limiti di organico assegnato ed è pubblicato nel portale unico dei dati della scuola. Il PTOF contiene, inoltre nell'allegato "Strategie di attuazione del Piano dell'Offerta Formativa", i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e Amministrativo, Tecnico, Ausiliario. Esso esplicita le modalità di utilizzazione dei docenti in relazione al Piano dell'Offerta Formativa e disciplina rapporti tra scuola e famiglie.

B. Regolamento di Istituto

Il Regolamento d'Istituto e, per la Scuola Secondaria di I grado, il Regolamento di Disciplina sono redatti con la collaborazione di tutte le componenti dell'Istituzione Scolastica e deliberati dal Consiglio D'Istituto. I documenti sono depositati agli atti dell'Istituto e pubblicati sul sito dell'istituzione scolastica. Essi forniscono le norme e le regole fondamentali di comportamento per tutti coloro che operano nell'Istituto. Entrambi i documenti sono la base per un'effettiva collaborazione e una civile convivenza dialettica di tutte le componenti della scuola. Copia del Regolamento d'Istituto e dello Statuto degli studenti e delle studentesse viene consegnato ai genitori su richiesta.

Il *Regolamento d'Istituto* comprende, in particolare, le norme relative a: - vigilanza sugli alunni; uscite ed entrata alunni - comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; - uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca; - conservazione delle strutture e delle dotazioni; - competenze e funzionamento degli Organi collegiali. Nel Regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico: - le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento); - le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, dei consigli di interclasse o di classe e del consiglio di istituto; - il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

C. Il Regolamento di Disciplina e Lo Statuto delle Studentesse e degli Studenti redatto in coerenza con i principi espressi nello Statuto delle Studentesse e degli Studenti (Decreto del Presidente della Repubblica 24 giugno

1998, n. 249,) così come modificato dal Decreto del Presidente della Repubblica 21 novembre 2007, n. 235, stabilisce principi educativi, norme organizzative e disciplinari fissate dai docenti dell'Istituto per favorire la formazione della persona che apprende. In esso vengono esplicitati i diritti e i doveri dello studente e le sanzioni previste nel caso non si rispettino le regole disciplinari ed organizzative.

D. Programmazione educativa e didattica

La programmazione didattica ed educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, i cui principi sono contenuti nel PTOF e declinati nelle Programmazioni di Dipartimento (Sc.Sup.), di Interclasse(Primaria), intersezione (Infanzia) e di classe, propone percorsi formativi sempre più rispondenti alle inclinazioni personali degli studenti, nella prospettiva di valorizzare gli aspetti peculiari della personalità di ognuno. La scuola, quindi, struttura per i suoi studenti occasioni di apprendimento diversificate, promuove l'acquisizione degli strumenti necessari per apprendere a selezionare le informazioni e la capacità di elaborare metodi e categorie che siano in grado di guidare i percorsi personali, favorisce l'autonomia di pensiero degli studenti orientando la propria didattica alla costruzione di saperi a partire da concreti bisogni formativi. Tenendo conto di questi e di altri elementi di contesto, l'Istituto Comprensivo elabora il **Curricolo verticale di Istituto** e organizza le attività didattiche e formative improntate al conseguimento degli obiettivi di apprendimento e delle competenze indicate nel Profilo dello Studente al termine del primo ciclo di istruzione come riportato nelle *"Indicazioni Nazionali per il Curricolo"* (D.M. 254 del 16 novembre 2012 in G.U. n. 30 del 5 febbraio 2013). Il profilo dello studente fa, inoltre, riferimento alle "competenze chiave per l'apprendimento permanente definite con la RACCOMANDAZIONE DEL CONSIGLIO del 22 maggio 2018, dal Parlamento europeo e dal Consiglio dell'Unione Europea. La valutazione della scuola Primaria recentemente rinnovata ai sensi dell'O.M. Ordinanza Ministeriale n. 3 del 9 gennaio 2025 e della scuola secondaria normativa • DPR n. 122 del 22 giugno 2009, Regolamento recante coordinamento delle norme vigenti per la valutazione. • D.L. n. 62 del 13 aprile 2017, recante norme in materia di valutazione e di certificazione delle competenze. • DM n. 741/2017, dedicato a disciplinare in modo organico gli esami di Stato di scuola secondaria di I grado. • DM n. 742/2017, con il quale sono stati adottati i modelli nazionali di certificazione nazionale delle competenze al termine della scuola primaria e del primo ciclo di istruzione.

E. Patto educativo di corresponsabilità

Il Patto educativo di corresponsabilità, tra scuola, studenti e famiglia, ha come finalità quella di rendere effettiva la piena partecipazione dei genitori. Con questo strumento le famiglie e coloro che ne esercitano la patria potestà si assumono l'impegno di rispondere direttamente dell'operato dei propri figli, quando questi violino i doveri sanciti dal Regolamento d'Istituto e dallo Statuto delle Studentesse e degli Studenti, nell'ambito di una definizione più dettagliata e condivisa dei diritti e dei doveri dei genitori verso la scuola. All'inizio di ogni anno scolastico, l'Istituzione scolastica proporrà adeguate iniziative per l'accoglienza dei nuovi studenti, per la presentazione e la condivisione del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto, del Patto educativo di corresponsabilità e del Regolamento di disciplina.

PARTE II

8. Servizi Amministrativi

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- la celerità delle procedure
- la trasparenza
- l'informatizzazione dei servizi di segreteria
- i tempi di attesa agli sportelli
- la flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà tutti i giorni non festivi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie, in orario di apertura dell'ufficio di Segreteria;

- il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro il termine massimo di cinque giorni;
- gli attestati di studio o di frequenza sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati;
- le schede di valutazione sono consegnate entro cinque giorni dallo scrutinio.
 - nell' Orario giornaliero di apertura al pubblico della Segreteria:
 - Da LUNEDÌ a VENERDÌ dalle 10:45 alle 12:00
 - Sportello antimeridiano**
 - Da LUNEDÌ a VENERDÌ dalle 12:00 alle 13:15
 - Sportello pomeridiano**
 - Da LUNEDÌ a VENERDÌ su appuntamento

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico tutti i giorni su appuntamento via mail. Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando modalità di risposta che comprendano: il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le indicazioni richieste. Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti:

- Organigramma degli uffici e Funzionigramma
- Organigramma degli Organi Collegiali
- Organigramma del personale docente e ATA.

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

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono esibire il cartellino di riconoscimento in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

9. Condizioni ambientali della scuola

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

Il Consiglio di Istituto stabilirà la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Nelle varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.

Sia nella sede centrale sia nelle sedi staccate è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali: - Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica. - Numero tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.) delle aule speciali e dei laboratori. orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori. - Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre. - Numero, dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni. - Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.). - Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche. - Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per alunni con disabilità. - Esistenza di barriere architettoniche - Esistenza di ascensori e montacarichi. - Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.). - Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

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

10. Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via email istituzionale o pec della scuola o presentati all'ufficio URP (relazioni con il pubblico) presso la Sede Centrale in Via Redipuglia n.8 e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Sul sito web in rinnovo per l'anno 2025, sarà presente anche un link per le procedure di Whistleblowing ovvero di protezione delle persone che segnalano violazioni.

Si dichiara la disponibilità degli operatori scolastici a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità. Questi verranno rilevati attraverso questionari indirizzati ai docenti circa gli esiti ottenuti dalle attività formative o agli utenti per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita del servizio erogato. L'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.