

# **Carta dei servizi**

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

**( fonte di ispirazione gli art. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana )**

### **I. Uguaglianza**

Per realizzare il diritto ad una sostanziale uguaglianza, la scuola, si impegna a prestare particolare attenzione alle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli in situazione di handicap o di altro disagio.

### **II. Imparzialità**

La scuola si impegna ad agire secondo criteri di imparzialità verso gli alunni, nel massimo rispetto di ogni opinione e sistema culturale di riferimento della famiglia.

### **III. Regolarità**

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate garantisce la regolarità del servizio e delle attività educative. Ciò avverrà nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni previste dai contratti collettivi di lavoro.

### **IV. Accoglienza ed integrazione**

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza non soltanto nella fase di ingresso delle classi iniziali, ma nel rapporto quotidiano di lavoro scolastico.

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

Un'attenzione particolare viene prestata anche alla "pedagogia degli spazi", cioè alla cura e alla salvaguardia di tutti gli arredi scolastici, alla vivibilità funzionale dell'aula (intesa come laboratorio didattico), all'uso razionale e regolamentato di tutti i luoghi dell'edificio e degli spazi esterni.

### **V. Diritto di scelta**

In caso di eccedenza di domande va considerato il criterio di territorialità (residenza).

## **VI. Obbligo scolastico e frequenza**

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che attuano tra di loro forme di collaborazione funzionale ed organiche.

## **VII. Libertà e collegialità**

Il collegio dei docenti ritiene di fondamentale importanza che la programmazione delle attività didattiche, pur nel rispetto della libertà di insegnamento del singolo docente e della libertà di apprendimento dei discenti, abbia carattere collegiale e si impegna in tal senso.

## **VIII. Impegno all'aggiornamento, al confronto e alla verifica della didattica**

La scuola si impegna a promuovere, nel confronto e nella collaborazione di tutte le componenti, la qualità delle attività educative.

La scuola stimola, promuove e favorisce l'aggiornamento in servizio di tutto il personale scolastico come approfondimento, confronto e verifica della propria attività.

## **IX. Coerenza e flessibilità degli interventi**

Il personale della scuola si impegna a offrire professionalità e coerenza di interventi educativi attenti alla sensibilità tipica dell'età evolutiva.

La scuola si impegna, nella programmazione e nella conduzione di ogni attività, a non perdere mai di vista le finalità del progetto educativo e insieme a tenere conto ed interpretare i bisogni degli alunni.

La scuola collabora con le diverse istituzioni scolastiche del territorio e contribuisce alla individuazione degli strumenti utili a garantire, tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, un percorso educativo coerente al fine di raggiungere il pieno sviluppo delle potenzialità dell'alunno.

## **X. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Tramite gli organismi competenti la scuola si impegna a favorire, nell'ambito delle normative vigenti, la più larga partecipazione.

La scuola favorisce inoltre ogni forma di attività che renda possibile la sua funzione come centro di cultura, anche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dell'utenza, si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia anche attraverso forme di flessibilità.

L'istituzione scolastica, sulla base dei principi fin qui richiamati, si impegna a pubblicare e diffondere con i mezzi adeguati, in base alla normativa vigente, la presente Carta dei servizi, contenente anche le linee guida del Piano dell'offerta formativa.

## **INDICATORI DI AFFIDABILITA'**

### **Accoglienza e integrazione**

- Spiegazione agli alunni in entrata dell'organizzazione della scuola e dell'uso degli spazi
- Presentazione iniziale della varietà delle discipline e della loro unitarietà nella specificità dei diversi linguaggi,
- Programmazione di percorsi che rispondano ai bisogni individuali degli alunni, con particolare attenzione ai ragazzi in condizioni di disagio (handicappati, stranieri, ecc.)
- Interventi di recupero e di sostegno, anche da parte di insegnanti tenuti al completamento di orario
- Lavori di gruppo e attività in compresenza,

### **Imparzialità e eguaglianza**

- Consapevolezza che alcuni atteggiamenti possono influire in modo negativo sui comportamenti degli alunni
- Ricerca di strategie che aiutino a non farsi influenzare da pregiudizi.

### **Coerenza e flessibilità**

- Abitudine dei docenti alla flessibilità della programmazione in considerazione delle frequenti verifiche formative finalizzate a rispondere ai bisogni degli alunni.

### **Efficienza e collegialità**

- Istituzione di nuovi organismi collegiali di progettazione e di coordinamento (**Dipartimenti**)
- Preparazione puntuale e precisa dei lavori collegiali di settembre
- Elaborazione da parte dei docenti della scuola di obiettivi, metodologie, strategie e criteri di valutazione comuni per classi parallele (Piano di lavoro)

### **Partecipazione, efficienza, e trasparenza**

Dirigente e staff di presidenza

- Garanzia degli esiti formativi previsti dalle Indicazioni sui curricoli, basata sul coordinamento delle proposte e delle attività di tutti gli organismi collegiali (Collegio dei docenti, Consiglio di Istituto, Consigli di classe, interclasse e intersezione, apparato amministrativo,) in una visione dinamica e propositiva della scuola
- Ampia disponibilità al colloquio con le famiglie.

#### Docenti

- Illustrazione a tutti i genitori del piano di lavoro di classe nei suoi obiettivi e nelle attività programmate per raggiungerli e nei criteri di valutazione
- Comunicazione precisa e puntuale agli alunni dei risultati raggiunti in funzione formativa
- Possibilità per i genitori di prendere visione delle prove di verifica dei propri figli
- Avviso tempestivo da parte della scuola ai genitori degli alunni che incontrano difficoltà nel lavoro scolastico o nella regolarità delle frequenze
- Coinvolgimento dei genitori, attraverso i rappresentanti di classe, nella scelta e nella realizzazione di alcune strategie educative atte a superare eventuali difficoltà di tipo socio - affettivo
- Incontri annuali, con i genitori: due con tutti i docenti del C.d.C (colloqui pomeridiani) per la conoscenza e il confronto in ordine allo sviluppo del processo educativo dei singoli alunni

#### Personale amministrativo e ausiliario

- Apertura della scuola per attività pomeridiane
- Servizio di supporto tecnico per docenti e studenti.
- Collaborazione nel processo educativo degli studenti
- Attenzione costante alla qualità del servizio pubblico

### **L'AZIONE DIDATTICA**

### **LE SCELTE EDUCATIVE**

Le scelte educative concordate prendono spunto da quanto riaffermato nella circolare n 362 del 22/12/92 sull'educazione alla salute in cui si raccomanda di lavorare *"non solo con i contenuti disciplinari, ma anche con i processi formativi e le motivazioni da cui dipendono il successo o l'insuccesso, la gioia, la tristezza, la voglia di vivere e lavorare...."*, in modo da *"offrire ai giovani ricchezza relazionale"* e da creare nella

scuola un ambiente positivo capace di contribuire ad una serena crescita dell'alunno considerato nella sua globalità.

La scuola si propone di essere:

- Una comunità dove alunni, famiglie e tutto il personale, nella ricchezza delle relazioni, costruiscono insieme un ambiente positivo, attento ai bisogni di ognuno
- Un centro di cultura capace di fondere e integrare, in un percorso unitario di conoscenze e di approfondimento, la varietà delle proposte educative offerte dalla famiglia, dal territorio e dalle varie agenzie culturali
- Un luogo dove il progetto educativo risponde a criteri di affidabilità, rendicontabilità e responsabilità, capace di offrire al territorio occasioni culturali e ricreative

In particolare mira alla formazione di un alunno che sia cittadino

- Consapevole di sé e degli altri
- Capace di collaborare in modo costruttivo
- Abituato a porsi delle domande e a ricercare delle risposte
- Solidale e aperto verso chi è diverso per razza, religione, cultura, abitudini, stato sociale, condizione fisiche
- In grado di leggere criticamente messaggi diversi in linguaggi diversi; di esprimersi in modo chiaro ed efficace in relazione alle situazioni; che abbia acquisito conoscenze in modo organico ed esauriente nell'ambito dei saperi disciplinari strutturati.

## **METODOLOGIE E STRATEGIE**

Tra docente e discente si stabilisce una sorta di **contratto** che contiene diritti e doveri che tutte le componenti devono rispettare. Il rapporto tra le due componenti è comunque fondato su correttezza e rispetto reciproci, pur nel riconoscimento della diversità di funzione e di ruolo.

In particolare i docenti

*aiutano gli alunni:*

- a costruirsi un concetto di sé realistico e positivo
- a considerare la propria realtà attuale non come una condizione ineluttabile, ma come un processo all'interno del quale essi possono trovare spazi di crescita autonoma
- ad avere fiducia nella possibilità di trovare in sé la soluzione dei problemi

*privilegiano strategie che rendono gli alunni protagonisti quali:*

dibattiti, lezioni frontali brevi con coinvolgimento personale dei singoli alunni, problematizzazione dei contenuti, alternanza di momenti di lavoro del gruppo classe con momenti di attività individuale, giochi di ruolo, riflessione comune sugli obiettivi e sui metodi, sperimentazioni con autovalutazioni condotte dagli alunni stessi.

Particolare attenzione è riservata agli alunni in situazione di disagio per i quali sono organizzati percorsi didattici individualizzati, attività di integrazione (con particolare riferimento agli alunni portatori di handicap)

## **CONTENUTI ED ATTIVITÀ.**

*I contenuti di studio e le attività, attraverso le quali essi sono proposti agli alunni, vengono scelti e organizzati in modo funzionale, organico e coerente agli obiettivi stabiliti ed eventualmente modificati nei singoli consigli di classe a seconda della particolare risposta degli alunni. Nello scegliere le attività i docenti si impegnano a soddisfare in primo luogo i bisogni formativi primari, quali l'autostima e la motivazione. A tal fine le attività, strutturate in un complesso di progetti, sono molteplici e consentono di:*

- offrire un approccio ai contenuti più stimolante, in grado di suscitare e rafforzare la motivazione
- rispettare i diversi stili di apprendimento e rispondere quindi in modo più adeguato ai bisogni formativi di ciascuno
- consolidare la comprensione, l'uso dei diversi linguaggi e dei saperi disciplinari
- permettere un'ampia gamma di esperienze, utili a sviluppare capacità di scegliere in modo autonomo
- potenziare l'acquisizione di atteggiamenti maturi e responsabili anche verso gli altri

## **LA VALUTAZIONE DEGLI ALUNNI**

*si ispira ai seguenti criteri:*

- valenza formativo/orientativa,
- oggettività attraverso strumenti adeguati (test, griglie di correzione) e controlli collegiali,
- corrispondenza tra valutazione, obiettivi, contenuti e metodi,
- rispondenza ai criteri fissati dal Collegio dei docenti

*Prende in considerazione i seguenti elementi*

- situazione di partenza dell'alunno,
- progressi nello sviluppo complessivo della personalità e nell'apprendimento rispetto al livello di partenza,
- livello di approfondimento delle competenze
- continuità e intensità dell'impegno e della partecipazione,
- grado di socializzazione,

- curriculum scolastico e prove di esame(per l'esame di 3<sup>^</sup> media)

## **SCUOLA / FAMIGLIA / TERRITORIO**

### **La scuola si propone come luogo di incontro di esperienze diverse.**

In tal senso favorisce e valorizza la possibilità di raccogliere, su diversi aspetti del cammino educativo, l'apporto, la competenza e l'esperienza anche di chi opera all'esterno della scuola stessa.

Sollecita, pertanto, e rende possibile ogni forma di *incontri e di scambi* atti a stabilire un rapporto di collaborazione con il territorio. In particolare organizza:

- *incontri periodici tra le varie componenti della scuola*
- *interventi di genitori come esperti di particolari materie*
- *partecipazione a spettacoli teatrali e musicali,*
- *servizio di consulenza psico - pedagogica con operatori della ASL*

Occupano un posto privilegiato nello sviluppo dei rapporti scuola-territorio **le visite culturali e i viaggi di istruzione** che spaziano verso qualunque tipo di realtà, fatta oggetto di studio.

E cura dei docenti non lasciar cadere nessuna sollecitazione offerta dal paese e/o dal territorio: anzi, per permettere la tempestiva adesione alle proposte ritenute rilevanti ( per interesse artistico, storico, naturalistico...) che si presentino durante il corso dell'anno, per programmare e coordinare le uscite da stabilire fin dall'inizio, risulta determinante la struttura organizzativa affidata a **docenti responsabili..**

## **LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA SCUOLA**

Gli organismi collegiali

### ➤ **Consiglio di Istituto**

- 1) E' preposto al funzionamento, all'organizzazione ed alla elaborazione degli indirizzi generali della vita della scuola, si riunisce almeno una volta ogni due mesi.
- 2) E' composto dal Dirigente, 8 docenti, 2 rappresentanti degli impiegati, 8 genitori
- 3) Il Consiglio é presieduto da un genitore

➤ **Collegio dei docenti**

- 1) E' costituito da tutti i docenti e dal Dirigente che lo presiede
- 2) Provvede alle scelte educative e didattiche e le armonizza all'interno del POF

➤ **Consiglio di classe, interclasse e intersezione**

- 1) E' costituito dai docenti della classe e da 4 rappresentanti dei genitori
- 2) Stila il Piano di lavoro, specificando obiettivi, metodi, contenuti, attività e criteri di valutazione
- 3) Elabora i giudizi analitici e globali della scheda di valutazione

➤ **Dipartimenti**

Per coordinare le attività didattiche vengono istituiti dei nuovi organismi, ai quali ogni docente partecipa a seconda delle sue competenze, chiamati Dipartimenti.

I Dipartimenti attualmente individuati agiscono nei settori della didattica, , delle attività di recupero e potenziamento, dell'organizzazione e del funzionamento delle risorse.

## **AUTOVALUTAZIONE D'ISTITUTO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto, l'Istituto ha effettuato una rilevazione mediante **questionari**, opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed agli operatori della scuola.

I questionari, approvati dal Collegio dei docenti e dal Consiglio d'Istituto, vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, prevedendo una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Essi sono stati tabulati da un'apposita commissione, e costituiscono uno degli elementi utili a procedere all'autovalutazione del servizio da parte del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto.

## **PROCEDURA DEI RECLAMI E ACCESSO AGLI ATTI**

Avverso ogni inadempimento, irregolarità, violazione dei diritti o interessi, ogni utente del servizio può presentare uno specifico reclamo. Ogni reclamo espresso in forma scritta, o tramite posta elettronica certificata, deve contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del reclamante.

Il Capo di Istituto si impegna a rispondere in forma scritta ai reclami formulati per iscritto.

Il reclamo è uno strumento legittimo ma delicato che deve trovare la sua utile applicazione in un contesto di rispetto reciproco e nella piena consapevolezza del ruolo svolto dalla famiglia e dalla scuola. E' sempre preferibile, prima di procedere ad



inoltrare un reclamo scritto, rivolgersi direttamente agli interessati, possibilmente in termini di segnalazione e di richiesta di chiarimento, utilizzando il metodo del dialogo. I reclami devono riferirsi a fatti accaduti, circostanziati in tutti gli aspetti e non devono mai contenere giudizi lesivi della dignità di chiunque. Se ci sono problemi, incomprensioni, disguidi per quanto riguarda l'attività didattica (compiti per casa, motivazione dei figli per lo studio, comprensione del lavoro scolastico, rapporti con i compagni) è opportuno chiedere un incontro ai docenti della classe o attendere le periodiche riunioni della scuola.

Le segnalazioni rivolte ad un singolo insegnante vanno portate all'attenzione del team docente per individuare nel caso di segnalazione di problemi, quale sia la migliore soluzione.

Nel caso si incontrassero delle difficoltà a causa della delicatezza o gravità del caso, i docenti predispongono una sintetica relazione e informano il Dirigente Scolastico.

Dei reclami riguardanti l'attività degli insegnanti, presentati direttamente al Dirigente Scolastico vengono, comunque, informati dal Capo d'Istituto i diretti interessati.

Il Dirigente Scolastico risponde ai reclami, in forma scritta, di norma non oltre 15 giorni.

È cura della istituzione scolastica tenere la registrazione scritta dei reclami scritti ricevuti, delle soluzioni adottate e dei risultati ottenuti.

Nel caso di problemi o disguidi nell'attività amministrativa (documenti, certificati, iniziative, funzionamento dei servizi) è opportuno fare la segnalazione al Direttore dei servizi amministrativi per telefono a voce chiedendo i chiarimenti del caso

I reclami, a voce o telefonici (non le richieste di chiarimento) possono essere accettati solo se, in tempi brevi, sono successivamente sottoscritti con indicazioni delle generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Il Capo di Istituto si impegna, circa i reclami relativi a questioni attinenti la gestione, il funzionamento e la organizzazione, a riferire al Consiglio di Istituto sul merito degli stessi e dei provvedimenti adottati.

L' Istituto garantisce l'accesso ai documenti amministrativi per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti nei limiti della normativa vigente e in particolare della Legge 241/90.

Il personale di Segreteria garantisce tempestività nell'erogazione del servizio: i tempi di evasione delle richieste di accesso agli atti amministrativi e il tempo di risposta ai reclami presentati rispetterà inderogabilmente il termine di 30 giorni dalla ricezione dell'istanza.

## **VADEMECUM**

## **ORARIO**

l'orario degli studenti è così organizzato:

- 8,15-16,15 per le sezioni A.B.C della scuola dell'infanzia
- 8,15-16,15 per le classi a tempo pieno della scuola primaria
- 8,15-14,15 per tutte le classi della scuola secondaria di primo grado
- dalle ore 14,15 in avanti lezioni di strumento musicale

E' previsto un servizio di pre-scuola per gli alunni della scuola secondaria di primo grado di Campagnano che utilizzano il trasporto comunale

## **CORSI DI RECUPERO**

Nel corso del secondo quadrimestre vengono organizzati corsi di recupero per i ragazzi delle classi della scuola secondaria di primo grado con docenti della scuola.

## **ATTREZZATURE MATERIALI E STRUTTURALI**

L'Istituto è dotata di:

- n. 2 Aule informatizzate
- sala polifunzionale
- n. 2 Palestre
- Biblioteca
- aula di artistica
- aula di musica
- laboratorio di ceramica
- Studio medico
- sussidi audiovisivi
- cortile esterno
- 1 pianoforte a mezza coda
- 2 pianoforti verticale

- 1 tastiera, 2 flauti traverso, 1 clarinetto, 1 chitarra

## **RISORSE DEL TERRITORIO**

Il territorio offre alcune strutture con le quali l'Istituto opera:

- Biblioteche comunali
- ASL
- Centro sociale anziani
- AVIS
- Associazioni culturali e di volontariato
- Bande musicali
- Centri parrocchiali
- Ente Parco di Veio e Parco Suburbano Valle del Treja

## **RAPPORTI SCUOLA FAMIGLIA**

Gli insegnanti ricevono i genitori due ore al mese in orario antimeridiano da ottobre ad aprile.

Sono previsti anche due colloqui pomeridiani (dicembre- aprile).

Il Dirigente scolastico riceve su appuntamento

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico *nei periodi di attività didattica*:

LUNEDI-MERCOLEDI-VENERDI : ore 9.00 – 11.00

MARTEDI-GIOVEDÌ: ore 15.00 – 16.00

*nei periodi di interruzione dell'attività didattica:*

dal LUNEDI al VENERDI: ore 9.00 – 11.00

Prefestivi chiuso

## **CTP**

L'Istituto è sede del 22° Centro territoriale per l'Educazione permanente

I corsi si svolgono in orario pomeridiano e sono destinati a tutti coloro che abbiano da 15 anni in su.

(copiare volantino)

## SUGGERIMENTI

Infine qualche **suggerimento** per concludere e rendere più fruttuosa la nostra collaborazione

Se c'è qualche cosa che non funziona, sia sul piano organizzativo, sia su quello educativo e didattico, più che lamentarvi con i vostri figli o con qualche genitore di vostra conoscenza, contattate i rappresentanti di classe, oppure venite a parlare con il docente coordinatore o con l'insegnante direttamente interessato o anche, se lo ritenete necessario, ricorrete al Dirigente, al vicepresidente, ai docenti collaboratori e referenti di plesso:

- **Vicario Prof.ssa Di Iorio**

### Collaboratori Mazzano:

- **Scuola dell'Infanzia:** **ins C.Barbalace**
- **Scuola primaria :** **ins. R.Colapietro**
- **Scuola secondaria di primo grado:** **prof. R. Ridolfi**

Parlando, esponendo i propri dubbi, qualsiasi problema può essere risolto, ma soprattutto **cercate di non creare un conflitto di autorità nei vostri figli.**

Cercate di **essere presenti agli incontri e alle opportunità di colloquio** che la scuola vi offre. La vostra partecipazione per noi è preziosa e per i vostri figli è un segno di attenzione.

**Incoraggiate i vostri figli a rispettare le regole di una convivenza civile** ed armonica con gli altri e con l'ambiente presenti nel regolamento d'Istituto.

Tenete sempre sotto controllo il **libretto delle giustificazioni**, se avete qualche dubbio che vostro figlio/a qualche volta non sia venuto a scuola senza dirvelo, venite a scuola ed accertatevi della situazione. Non coprite le "marachelle", più o meno gravi, dei vostri figli, ma parlatene con loro.

Aiutate vostro figlio a predisporre **un luogo tranquillo e ben illuminato per studiare**. Non mettetegli fretta, non intervenite con troppa ansia, cercate di evitare che ci sia rumore nella sua stanza e che cominci a studiare troppo tardi.

**Aiutate vostro figlio a programmare in anticipo e ad organizzare il proprio tempo.** Partecipare ad un'attività sportiva, o di altro tipo, lo aiuterà a scaricarsi e poi potrà studiare con più concentrazione.

**Parlate spesso con i vostri figli**, lasciate che vi raccontino tutto ciò che è successo in classe, chiedete loro di commentare i fatti accaduti e di darvi il loro giudizio.

Favorite, se vi è possibile, le richieste di **studiare con qualche compagno/a**. All'inizio perderanno un po' più di tempo, ma fate loro capire che il lavoro insieme può essere più piacevole e anche proficuo.

Ricordatevi: **essere genitore responsabile** è uno dei "mestieri" più difficili, ma può dare enormi soddisfazioni.

Il Dirigente, i docenti e il Consiglio d'Istituto  
dell'Istituto Comprensivo di Campagnano