



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO

Istituto Comprensivo "Anna Fraentzel Celli"

Via Filippo Fiorentini, 48 - 00159 Roma

Tel. 0643530647/0643566511 - Fax 064383209

Distretto 13° - Cod. Minis. RMIC8EK00L Cod. Fisc. 97712660584

E-mail: RMIC8EK00L@istruzione.it - posta certificata: RMIC8EK00L@pec.istruzione.it

Sito: <http://www.icannacelli.edu.it>

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta si ispira ai principi formulati nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, nel DPCM del 7 Giugno 1995 e nella Direttiva 21 Luglio 1995, n. 254.

Premessa

Lo scopo della **Carta dei Servizi** è quello di descrivere, a grandi linee, le caratteristiche del contratto formativo che la scuola intende offrire ai propri alunni. L'intendimento è quello di trasformare i bisogni in progetti educativi adeguati, progettare ipotesi di soluzione ai problemi che caratterizzano la realtà in cui gli alunni vivono e fare sì che la scuola diventi un ambiente di promozione umana per tutti i suoi utenti, configurandola come luogo di decisioni e non di pure e semplici esecuzioni.

La carta dei servizi per la nostra scuola rappresenta il mezzo per migliorare la qualità del servizio e dell'istituzione e favorire, quindi, un migliore processo di crescita degli alunni.

Tende inoltre a valorizzare la collegialità sulle linee di conduzione del lavoro didattico, sui problemi che in esso si presentano, sulle soluzioni che è opportuno adottare, sui risultati che si conseguono, mediante un progetto unitario attorno al quale devono convergere le competenze di quanti operano nella scuola e per la scuola.

Possiamo affermare che la carta dei servizi è la **carta d'identità** della scuola che si pone in termini di positiva concorrenzialità nel contesto territoriale. Maggiori informazioni potranno essere ricavate dalla lettura del **P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa)** a disposizione dei genitori che volessero prenderne visione anche attraverso la consultazione del sito www.icannacelli.edu.it

Principi fondamentali

La nostra scuola si ispira agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana e ai principi fondamentali esposti dalla direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994.

Questa *Carta dei servizi* illustra i diritti e i doveri di tutti i componenti della comunità scolastica sottolineando la loro volontà ad ispirarsi ai principi su citati per quanto concerne l'educazione, il diritto allo studio e la libertà d'insegnamento, nel pieno rispetto della persona.

In conformità a quanto disposto dalla Legge n. 241 del 7-08-1990, circa la

trasparenza delle attività amministrative, la presente Carta viene pubblicata sul sito della scuola, all'albo della scuola e, chi ne volesse copia cartacea, può richiederla come specificato nel seguente punto 5.

1. UGUAGLIANZA

I servizi offerti dall'Istituto Comprensivo sono uguali per tutti, indipendentemente dal sesso, razza, ideologia, religione, condizioni sociosanitarie e psicofisiche. Tutti gli operatori, nell'ambito delle proprie competenze, si impegnano a rimuovere, con interventi idonei e nei limiti delle possibilità, tutte le cause che possano determinare particolari "disagi" nell'alunno.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

Il servizio scolastico che viene offerto mira al conseguimento, da parte di tutti gli allievi, degli obiettivi formativi e culturali previsti dal progetto educativo e didattico, in base alle finalità dell'Istituto, secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative in applicazione delle disposizioni normative in materia (ivi compreso il dettato di legge in materia di sciopero del personale dipendente della PA).

3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

L'Istituto Comprensivo si impegna ad accogliere gli alunni e i genitori con particolare riguardo alla fase d'ingresso delle classi iniziali ed alle situazioni di necessità.

Il Dirigente Scolastico illustrerà loro come si articolerà la loro vita all'interno della scuola, informandoli circa le attività didattiche educative ed extrascolastiche che potranno affrontare nel corso della permanenza all'interno dell'istituto. Lo stesso avverrà per gli alunni che concludono il ciclo di studi per una valutazione di quello che è stato il loro percorso.

Coloro che operano nella scuola svolgono la propria azione nel rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti, fermo restando per questi ultimi l'obbligo di compiere il proprio dovere e rispettare gli altri.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'Istituto Comprensivo si impegna, nel rispetto della libertà di scelta, ad accogliere chiunque ne faccia richiesta, nei limiti della capienza e della funzionalità rispettivamente dei locali e delle attrezzature di cui dispone.

In caso di eccedenza delle domande, verrà comunque considerato il criterio della territorialità, del lavoro di uno o entrambi i genitori e di altre situazioni che sono indicate nel dettaglio nei criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto e pubblicati sul sito internet e sulle bacheche della scuola.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Al fine di perseguire gli obiettivi educativi e culturali, l'Istituto Comprensivo si adopererà nel coinvolgimento di tutte le componenti della scuola, famiglia, istituzioni, associazioni del territorio affinché continuino ad essere favorite le attività scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di formazione culturale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle relative attrezzature anche fuori dell'orario del servizio scolastico.

A tale scopo tutta l'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si adeguerà a criteri di efficienza e flessibilità nell'organizzazione di una valida attività didattica e dell'offerta formativa integrata. Si garantisce inoltre la massima semplificazione delle procedure di segreteria e un'informazione completa e trasparente di quanto si programma e si svolge.

A tal fine è a disposizione degli interessati, nel sito della scuola e presso la

segreteria, copia della **Carta dei servizi**.

Libertà di Insegnamento ed aggiornamento del personale

L'Istituto Comprensivo assicura, attraverso la programmazione educativa e didattica, il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici. L'esercizio di tale libertà è attuato nel rispetto della coscienza morale e civile degli stessi alunni, in considerazione della delicata fase di sviluppo che i ragazzi attraversano e che richiede, da parte di tutti gli educatori, la massima cautela nella trattazione di problematiche, in modo da non turbare o influenzare la crescita culturale e morale degli allievi. L'aggiornamento e la formazione sono vissuti dal personale docente come diritto-dovere, a cui accedere attraverso iniziative prese dall'Amministrazione ma anche attraverso una doverosa iniziativa personale.

6. AREA DIDATTICA

La Scuola si impegna ad utilizzare le competenze professionali di tutto il Personale che opera all'interno, delle Famiglie e delle Istituzioni per assicurare il raggiungimento degli obiettivi educativi validi per conseguire le finalità istituzionali. Individua ed elabora strumenti atti a garantire la continuità educativa tra i due ordini di studio che costituiscono il primo ciclo di istruzione e con la scuola media superiore, per quanto di competenza, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità dell'alunno.

La Scuola, con la collaborazione delle famiglie e delle istituzioni, è responsabile della qualità del servizio educativo offerto, compatibilmente con quantità e qualità delle risorse professionali e materiali di cui dispone; essa garantisce esperienze di continuità con le scuole dei gradi scolastici precedenti e successivi.

La Scuola, dopo aver preso atto, attraverso opportune prove di ingresso, della situazione iniziale in cui si trovano gli allievi, elabora le strategie di intervento a breve, medio e lungo termine, per garantire il proficuo inserimento di tutti gli alunni della scuola. In tale compito il nostro Istituto opera in stretta collaborazione con gli studenti e le loro famiglie e con gli operatori degli Enti Locali.

La Programmazione Educativa dei Consigli di Classe e di Interclasse è il documento di riferimento per l'azione educativa della scuola in relazione al contesto in cui essa opera. E' illustrato ai genitori nei Consigli di classe e Interclasse di fine novembre. Contiene inoltre il piano annuale dell'offerta formativa, ovvero l'elenco di tutte le attività extrascolastiche e parascolastiche progettate dai Consigli di Classe Interclasse.

La Programmazione Disciplinare Annuale costituisce propriamente il curriculum esplicito ed è riferita ad ogni disciplina ed a ogni classe. La revisione periodica è condotta secondo il criterio della essenzialità e della formatività dei contenuti. I docenti si impegnano a introdurre, se necessario, integrazioni e miglioramenti.

La Programmazione settimanale del team di classe per la Scuola Primaria, tenuto conto che le programmazioni disciplinari sono compito specifico dei gruppi di programmazione collegiale e del singolo docente.

Nelle riunioni settimanali i docenti concentrano l'attenzione sullo spaccato disciplinare ma anche su aspetti del curriculum trasversale e implicito, in particolare per:

- operare un confronto, collegando il profitto nelle varie discipline con gli eventuali elementi di tipo psico-sociale emersi;
- diagnosticare in maniera comune eventuali problemi del singolo e/o della

- classe e concordare strategie di intervento;
- preparare e tarare piattaforme per poter stipulare con l'alunno e la famiglia il "contratto formativo", dichiarando in maniera esplicita l'operato della scuola, i limiti della portata dell'intervento educativo scolastico e la necessità di rinforzo da parte dei genitori. I docenti inoltre concordano: le modalità di accoglienza di alunni e genitori, l'uso delle eventuali presenze, la cadenza delle verifiche, i modelli comportamentali da offrire come esempio agli alunni ed ogni altro elemento utile a qualificare l'offerta formativa. Gli insegnanti di sostegno, gli assistenti educatori, i genitori ed i docenti nelle cui classi sono inseriti alunni con certificazione, partecipano agli incontri istituzionali con gli specialisti sanitari per l'elaborazione, la stesura e l'aggiornamento del profilo dinamico funzionale e del piano educativo individualizzato. Tale piano viene verificato ed aggiornato periodicamente. In caso di necessità, il Dirigente Scolastico convoca il personale necessario in qualsiasi momento dell'anno scolastico.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa.

Per la scuola secondaria, i Consigli di Classe si atterranno ai tetti di spesa previsti di anno in anno dalle indicazioni ministeriali.

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.

Nell'assegnazione dei compiti a casa i docenti si impegnano ad operare in coerenza con la programmazione dei consigli di classe e interclasse, tenendo presenti i carichi cognitivi e i tempi di applicazione degli alunni; in particolare per tenendo conto del tempo pieno.

La scuola si impegna affinché il rapporto fra docenti ed alunni sia sempre sereno, pacato e volto al dialogo ed al convincimento. Nel rapporto con gli allievi, pertanto, i docenti utilizzano modalità comunicative tese al convincimento, evitando il ricorso a forme di intimidazione mortificanti.

7. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (PTOF)

L'Istituto elabora e adotta i seguenti documenti, che fanno parte integrante del presente Piano Triennale dell'Offerta Formativa:

- a. La carta dei servizi.
- b. Il PTOF – linee guida e scelte organizzative
- c. La programmazione educativa e didattica generale e delle discipline
- d. I progetti di Istituto e i sotto progetti.
- e. I regolamenti.
- f. Il Patto di corresponsabilità.
- g. Piano Educativo Individualizzato (P.E.I) e Piano Didattico Personalizzato (P.D.P) Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa viene elaborato, per gli aspetti pedagogici, didattici ed organizzativi, dal Collegio dei Docenti e, per quanto concerne gli aspetti finanziari e di indirizzo dal Consiglio d'Istituto.

8. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA DIDATTICA

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi ed alle finalità delineati dalle *Indicazioni Nazionali per il curricolo della scuola dell'Infanzia e del Primo Ciclo di Istruzione*.

La programmazione didattica, affidata ai team docenti e ai Consigli di Classe, terrà conto della singolarità di ogni discente al quale dovranno essere garantite pari opportunità formative rispettose dei suoi ritmi e tempi di apprendimento.

“La definizione e la realizzazione delle strategie educative e didattiche devono sempre tener conto della **singolarità e complessità di ogni persona**, della sua articolata identità, delle sue aspirazioni, capacità e delle sue fragilità, nelle varie fasi di sviluppo e di formazione. I docenti dovranno pensare e realizzare i loro progetti educativi e didattici per le persone che vivono qui ed ora, che sollevano precise domande esistenziali, che vanno alla ricerca di orizzonti di significato” (cit. da *Indicazioni Nazionali*, Centralità della persona).

Al fine di armonizzare le attività dei consigli di classe, il Collegio dei Docenti individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto, il Collegio dei Docenti elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

L'Istituto garantisce l'elaborazione da parte dei docenti della programmazione educativa e didattica, in coerenza con i programmi e le indicazioni ministeriali, individuando anche strumenti per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici ed elaborando attività relative alla continuità, e all'orientamento in uscita.

La programmazione educativa, elaborata dai docenti di classe e condivisa dal Collegio docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineate dai programmi e dal Progetto di Istituto. La programmazione educativa, elaborata nel rispetto delle indicazioni approvate dal Collegio docenti, è presentata ai genitori nelle assemblee di classe che vengono effettuate entro la fine di ottobre.

La programmazione didattica, delinea il percorso formativo delle classi e degli alunni nelle varie discipline; è elaborata dal singolo insegnante, in condivisione con i docenti della stessa area disciplinare, per il raggiungimento degli obiettivi contenuti nel P.I.

È sottoposta a momenti di verifica e valutazione dei risultati, che possono essere anche condivisi per classi parallele, per adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

La programmazione didattica è predisposta dagli insegnanti e consegnata al Dirigente Scolastico entro i termini di legge.

9. ATTIVITA' FUNZIONALI ALL'INSEGNAMENTO

L'atto valutativo formale ha scansione quadrimestrale e prevede anche informazioni bimestrali alle famiglie. La continuità dell'informazione alle famiglie viene assicurata mediante colloqui generali a cadenza quadrimestrale e colloqui individuali programmati in distinti periodi dell'anno scolastico.

La comunicazione della valutazione si basa sulla stesura, lettura guidata e consegna del documento di valutazione. L'incontro con le famiglie ha carattere informale e aperto, orientato all'offerta e allo scambio di informazioni descrittive sull'itinerario di formazione percorso dall'allievo. Gli insegnanti illustrano i livelli di competenza raggiunti, quelli da consolidare, quelli in via di acquisizione, facendo riferimento alla documentazione interna in loro possesso. I rapporti con i genitori

sono improntati ai principi di trasparenza, completezza e partecipazione. Nel quadro dei propri impegni individuali di servizio, in caso di necessità e su invito del Dirigente Scolastico, i docenti si rendono disponibili ad incontrare i genitori anche al di fuori degli incontri in calendario.

Il registro di classe e il giornale dell'insegnante hanno carattere preminentemente professionale ed interno. I diversi tipi di dati che vi sono registrati costituiscono la base informativa per la strutturazione dei giudizi da esprimere nel documento di valutazione.

I docenti in servizio garantiscono la massima sorveglianza degli alunni nel tempo scolastico in ogni attività.

10. PIANI DI STUDIO PERSONALIZZATI

Il piano di studio, elaborato dai Team e dai Consigli di Classe, delinea il percorso formativo dell'alunno all'interno della classe stessa, adeguando ad essa gli interventi operativi. Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dalla preposta Commissione e dal Collegio dei Docenti; è sottoposto sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono *in itinere*.

Il piano di studio viene redatto da ciascun Team entro il mese di Novembre di ogni anno per tutte le classi interessate e pubblicizzato mediante copie depositate in Segreteria.

Copia del piano di studi personalizzato di una o più classi, nel rispetto delle leggi sulla privacy, potrà essere richiesta dagli interessati previo pagamento di €. 0,20 per ciascun foglio formato A4, quale contributo spese da versarsi secondo le modalità richieste per legge.

11. ISCRIZIONI E RILASCIO DOCUMENTI

Negli Istituti Comprensivi, il passaggio dalla scuola Primaria alla scuola Secondaria di primo grado, avviene tramite formale iscrizione *on line* a partire dall'anno scolastico 2013/2014. La scuola, tuttavia, supporta e guida i genitori che ne fanno richiesta, nella procedura di iscrizione tramite appuntamento; inoltre organizza dei momenti chiamati Open Day, per illustrare alle famiglie l'organizzazione interna e l'offerta didattica.

Per l'iscrizione agli istituti di istruzione secondaria di II grado, le iscrizioni si effettuano con la procedura *on line* collegandosi al sito www.iscrizioni.istruzione.it.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

Gli attestati finali e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati *a vista*, dall'Ufficio di Segreteria, a partire dal quinto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, ai diretti interessati o ai genitori.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati attraverso il registro elettronico entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

I certificati di servizio del personale dipendente per uso amministrativo vengono rilasciati entro cinque giorni dalla richiesta solo se non sia possibile autocertificarli; per quelli richiesti per ricostruzione di carriera o trattamento pensionistico il rilascio è previsto entro sette giorni. Queste tempistiche potranno essere garantite solo in presenza del personale ATA competente nel settore e potrebbe subire rallentamenti in periodi in cui la segreteria lavora con personale ridotto o è impegnata in azioni amministrative di natura urgente e di complessità rilevante (invalsi, scrutini, rendicontazioni,...).

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento. Per fissare un

appuntamento è necessario lasciare una richiesta scritta in segreteria oppure chiamare il numero [0643530647](tel:0643530647), specificando il motivo della richiesta e lasciare un recapito telefonico.

L'ufficio di segreteria è aperto al pubblico con le modalità stabilite di anno in anno e pubblicate sul sito della scuola www.icannacelli.edu.it

La Scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione:

- tabella dell'orario di lavoro dei docenti,
- albo dei docenti,
- albo sindacale,

Il sito della scuola, inoltre, è costantemente aggiornato in relazione a tutte le informazioni che possano essere utili agli utenti e ai lavoratori.

12. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

È impegno di tutte le componenti, ciascuna nell'ambito delle proprie competenze, far sì che l'ambiente scolastico sia pulito, accogliente e sicuro, per garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per tutti coloro che vi operano. Il personale ausiliario si impegna a mantenere costante l'igiene dei servizi e dei locali e collabora alle misure di sicurezza. Il mantenimento dei locali e di tutti gli arredi è affidato, oltre che al senso di responsabilità degli alunni ed alla vigilanza degli insegnanti, anche alla collaborazione dei genitori, chiamati a sensibilizzare i propri figli. La Scuola sollecita, nei modi più opportuni, la collaborazione delle Istituzioni, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna, con particolare riferimento alle immediate vicinanze della scuola nelle fasi d'ingresso e di uscita degli alunni.

13. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami, in base al D.M. 15/06/95 parte IV paragrafo 10.1, possono essere espressi in forma scritta, e devono contenere le generalità complete del proponente.

I testi originali dei reclami pervenuti per iscritto verranno conservati in un apposito fascicolo.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta. Qualora il reclamo non sia di sua competenza, al reclamante verranno fornite le indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Capo d'Istituto formulerà, per il Consiglio d'Istituto, una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto nell'anno successivo.

I genitori, rappresentanti di classe, sono portavoce presso i docenti e il Dirigente Scolastico di qualsiasi disfunzione o difficoltà che gli altri genitori segnalino loro.

Essi possono convocare l'Assemblea dei genitori nei locali della scuola ogni qualvolta lo ritengano necessario, previa richiesta formale al Dirigente Scolastico indicando giorno, ora e argomento della discussione. La scuola informa i genitori della riunione in oggetto garantendo così che tutti abbiano l'informazione in tempo utile.

14. ATTUAZIONE

La presente Carta dei servizi, approvata dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto resta in vigore fino a quando non intervengano nuove disposizioni ministeriali. È soggetta a revisioni ed aggiornamenti su proposta di chi abbia interesse all'interno della Comunità e su indicazioni degli organi collegiali. Tutto il personale che opera nell'Istituto Comprensivo si impegna a rispettare e far rispettare tutte le indicazioni contenute nella presente Carta.