



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
ISTITUTO COMPRENSIVO "ANTONIO DE CURTIS"**

Via della Tenuta di Torrenova, 130 - 00133 ROMA

☎ 062022705 Fax. 0620419196 - cod.mec. RMIC85200L - cod. fisc. 9702047058

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

<http://scuoladecurtis.blogspot.com>

e-mail: [rmic85200l@istruzione.it](mailto:rmic85200l@istruzione.it) [RMIC85200L@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:RMIC85200L@PEC.ISTRUZIONE.IT)

# **LA CARTA DEI SERVIZI ISTITUTO COMPRENSIVO "ANTONIO DE CURTIS"**

Deliberata del Consiglio d'Istituto il 13 dicembre 2016

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.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi, avendo come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione, si caratterizza per:

- **UGUAGLIANZA**

In base al suddetto dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

- **IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

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, sui servizi assicurati. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

- **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico (in particolare si veda il "Patto di corresponsabilità")

## **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA**

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra le scuole statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di

ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio...) e si applicano i criteri stabiliti dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli ( personale docente, non docente, Dirigente scolastico) da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.

- **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (si veda in particolare il "Piano triennale dell'offerta formativa") e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa. Le famiglie sono aiutate nelle scelte che riguardano il figlio attraverso un'ampia informazione e iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali (progetti e sportelli di ascolto e consulenza). L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: servizi sociali, Asl, ecc ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio,...).

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:

- un proprio sito web
- tabelle con l'indicazione dei diversi orari
- organigramma degli Organi Collegiali
- dotazioni organiche del personale docente e A.T.A.
- bacheche per l'informazione sindacale.

- **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. La scuola infine promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete. 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.

## **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 degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e 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, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione didattico-educativa i docenti adotteranno, 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, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, dei rientri pomeridiani, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni.
- Infine, nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

### **PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (PTOF)**

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

- a. La carta dei servizi.
- b. Il PTOF - linee guida e scelte organizzative
- c. Il Piano Annuale per l'Inclusione
- d. Il Piano di Miglioramento
- e. I progetti di Istituto.

f. I regolamenti.

g. Il Patto di corresponsabilità.

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*. Il Piano dell'Offerta Formativa regola l'uso delle risorse presenti nella scuola e la pianificazione delle attività di sostegno, recupero, orientamento e integrazione.

#### **INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL P.T.O.F.**

Il Piano dell'Offerta Formativa viene aggiornato entro il mese di Novembre di ogni anno e pubblicizzato nel sito della scuola e nella sezione "Scuola in chiaro" del sito web MIUR.

#### **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.

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, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

## **VIGILANZA ALUNNI**

Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita della scuola, al termine delle lezioni stesse; rientrano in questa competenza anche le visite guidate. Durante l'intervento in classe o all'esterno da parte di esperti, il responsabile della classe è sempre l'insegnante a cui è affidata la scolaresca. Per tutti e tre gli ordini di Scuola, durante l'intervallo è responsabile l'insegnante che si trova in servizio nella classe; nel periodo della mensa e del dopomensa, sono responsabili gli insegnanti in servizio.

L'insegnante può avvalersi della collaborazione del personale A.T.A. in caso di inevitabile assenza momentanea.

## **ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNI**

Nel caso di infortunio accaduto ad un alunno, il personale scolastico deve prestare assistenza allo stesso, avvertire la Segreteria e la famiglia dell'infortunato; accompagnarlo, se necessario, in ospedale.

## **SOMMINISTRAZIONE MEDICINALI**

Per l'eventuale somministrazione di medicinali salvavita agli alunni durante l'orario di lezione, è richiesta l'attivazione della procedura appositamente predisposta; a tal fine, i genitori sono invitati a presentare domanda utilizzando la modulistica disponibile in Segreteria (si veda il "Protocollo ASL").

## **D.L. 81/2008 SULLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO**

Il personale scolastico prende atto della documentazione relativa al D. L. n°81/2008 presente agli Albi Sicurezza di ogni singolo plesso e sul sito web dell'Istituto, e si attiene alle disposizioni in essa contenute.

## **COMUNICAZIONI CON I GENITORI**

Il diario è un mezzo efficace per la comunicazione Scuola-Famiglia. Le assenze degli alunni devono essere giustificate sull'apposito libretto. In caso di uscita anticipata, è indispensabile la presenza di un genitore o di una persona delegata, purché maggiorenne.

Nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, il Dirigente contatterà la famiglia interessata.

Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite circolare.

## **VISITE GUIDATE**

All' interno della normale programmazione didattico-educativa, le visite guidate sono molto importanti come centri di interesse per tutta l'attività scolastica. Vengono proposte all'assemblea di classe e approvate dal Consiglio d'Istituto. Le escursioni sul territorio vengono autorizzate dalla famiglia con apposito modulo.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

- Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di :
- accoglienza
- gentilezza
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- attenzione alle utenze particolari imparzialità.

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità
- ascolto e orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

## **TRASPARENZA**

A richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60 del D. lgs. N.196/2003.

Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due modalità:

- 1) l'accesso informale mediante richiesta verbale
- 2) l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni.

L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

## **ISCRIZIONI E RILASCIO DOCUMENTI**

**Iscrizioni:** solo per la Scuola dell'Infanzia, la distribuzione dei moduli di iscrizione, nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero, viene effettuata presso la Segreteria dell'Istituto, secondo gli orari indicati preventivamente alle famiglie. La Segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie.

Per le iscrizioni on line (per la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di 1° e di 2° grado), la Scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

**Rilascio certificati:** è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di due 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 terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, ai diretti interessati o ai genitori.

I certificati di servizio del personale dipendente per uso amministrativo vengono rilasciati entro cinque giorni dalla richiesta **solo se non sia possibile autocerificarli**; per quelli richiesti per ricostruzione di carriera o trattamento pensionistico il rilascio è previsto entro cinque giorni.

**Modalità di comunicazione:** gli uffici di Segreteria garantiscono l'orario di apertura :

Lunedì 14,30 - 16.00 alunni

Martedì 14.30 - 16.30 personale docente di ruolo

Mercoledì 8.00 - 10.00 tutti

Giovedì 10.00 - 12.00 14.30 - 16.30 personale docente non di ruolo

Nei periodi di sospensione delle attività didattiche, non viene effettuato l'orario di ricevimento pomeridiano.

***Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico di mercoledì su appuntamento. Per fissare un appuntamento è necessario chiamare il numero 062022705, specificare il motivo della richiesta e lasciare un recapito telefonico.***

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde. Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e



riconoscibili operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro. L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti; in particolare predisponendo, nei singoli plessi, l'affissione di:

- norme per la sicurezza D.L. 81/2008
- l'orario di ricevimento
- ogni altra informazione utile.

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

### **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.

### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti.

I testi originali dei reclami pervenuti per iscritto verranno conservati in un apposito fascicolo mentre quelli espressi oralmente verranno trascritti in un apposito registro e controfirmati, appena possibile, dal ricevente e dal proponente.

**Via della Tenuta di Torrenova,130. 00133 ROMA**

**Telefono 06 2022705 - Fax 06 20419196**

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 20 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente o del Direttore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Al termine di ogni anno scolastico il Dirigente Scolastico e il D.S.G.A. espongono in una relazione tutti i reclami presentati e i successivi provvedimenti.

## **SUGGERIMENTI E PROPOSTE**

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite e.mail, all'indirizzo :[rmic85200I@istruzione.it](mailto:rmic85200I@istruzione.it)

## **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. La valutazione del servizio viene effettuata tramite questionari rivolti a: alunni, genitori, personale scolastico, relatori/esperti esterni.

## **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.