



***Istituto  
Comprensivo  
"Nelson Mandela"  
Roma***



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici.

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione. L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

- **Art. 3:** È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.
- **Art. 21:** Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.
- **Art. 30:** È dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.
- **Art. 33:** L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.
- **Art. 34:** La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

L'Istituto Comprensivo "Nelson Mandela" organizza il servizio nel rispetto dei seguenti principi:

## **1. UGUAGLIANZA**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica e/o di altro genere al contrario sono per l'Istituto fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

-differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;

-valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari, ma assuma una più ampia funzione di promozione culturale e sociale.

## **2. REGOLARITÀ E IMPARZIALITÀ**

Tutto il personale scolastico erogatore di servizi si attiene a criteri di obiettività ed equità.

L'Istituto Comprensivo "Nelson Mandela", attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità dei servizi e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

## **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

L'Istituto Comprensivo "Nelson Mandela" si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase

di ingresso, alle classi ponte infanzia-primaria e primaria-secondaria di I° grado e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno verrà prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni diversamente abili, a quanti si trovino in situazioni di particolare difficoltà di apprendimento o siano affetti da DSA, agli stranieri, agli extracomunitari e agli immigrati nazionali, agli studenti degenti negli ospedali, anche con la predisposizione di percorsi formativi individualizzati.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore avrà pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni.

#### **4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione tendenti ad individuare i bisogni degli studenti e a rispondere alle loro aspirazioni formative, a suscitare in loro l'interesse e la motivazione all'apprendimento, in modo da prevenire le devianze ed effettuare il controllo dell'evasione e della dispersione scolastica in collaborazione con le istituzioni presenti nel territorio.

Le iscrizioni sono accettate nei limiti della capienza obiettiva dell'Istituto; in caso di eccedenza di domande, queste verranno selezionate tenendo conto dei criteri individuati annualmente dal Consiglio d'Istituto.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e il Dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. È consentito, ove possibile, l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni a settimana.

L'obbligo scolastico, il diritto-dovere all'istruzione e la regolarità della frequenza sono assicurati dalla scuola nei termini che derivano dalle vigenti disposizioni di legge, anche in collaborazione con le diverse istituzioni.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso il miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

## **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della Scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti dovranno essere tali da favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi previsti dal P.O.F. ed in particolare dalla Programmazione Educativa e Didattica.

L'Istituto Comprensivo "Nelson Mandela" si impegna a proporsi come centro di promozione culturale, sociale e civile, coinvolgendo attivamente in questa funzione gli Enti Locali e le Associazioni del territorio nella realizzazione di attività extra-scolastiche, consentendo l'uso degli edifici e le attrezzature anche al di fuori dell'orario del servizio scolastico.

L'Istituto Comprensivo "Nelson Mandela", al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, 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 uniforma a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

La definizione dell'orario terrà conto del vincolo esterno costituito dalla condivisione di alcuni docenti con altre scuole e dei seguenti criteri didattici:

- rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo;
- razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia;
- mantenimento di un blocco di due ore per la maggior parte delle discipline per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari, di attività pratiche e lo svolgimento delle verifiche .

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di legge: L. 241/90 e D.P.R. 184/2006.

La scuola si avvale del sito web dell'Istituto: [www.icviatorriani.gov.it](http://www.icviatorriani.gov.it).

## **6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.**

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dai Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe e dal Collegio Docenti.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa assicura il rispetto del principio costituzionale della libertà di insegnamento e di quanto previsto nel Contratto Nazionale di Lavoro; esso inoltre 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, recepiti nei piani di studio dei diversi ordini di scuola. Vengono dunque garantiti e favoriti la diversificazione delle proposte didattiche e d'insegnamento e il rispetto delle diversità degli stili di apprendimento.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico anche al fine di rispondere in modo adeguato ai bisogni culturali degli allievi. L'Istituto assicura e programma interventi organici e regolari sia come attività di autoformazione e formazione in servizio sia mediante collaborazione con istituzioni, enti culturali ed esperti esterni.

## ***PARTE I***

### **AREA DIDATTICA**

L'Istituto Comprensivo "Nelson Mandela" con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire la qualità delle attività educative e la loro adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Istituto Comprensivo "Nelson Mandela" collabora con le scuole di diverso ordine e grado per elaborare e mettere in atto gli strumenti idonei a garantire la continuità educativa, 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. Adotta inoltre, 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.

Nel rapporto con gli alunni i docenti si propongono aperti al dialogo pacato teso al convincimento e alla comprensione, sfruttando ogni occasione per portare gli alunni alla acquisizione di atteggiamenti e comportamenti corretti e consapevoli. Non ricorreranno ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità, oltre che uno strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Essi sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe e tendono a promuovere un apprendimento non meccanico. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con il P.T.O.F., con la programmazione didattica della 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 agli studenti, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i Consigli di intersezione, di interclasse e di classe si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni. Quando necessario non sono esclusi i richiami che avranno funzione chiaramente educativa evitando di assumere carattere mortificante o punitivo. I genitori sono tempestivamente informati con modalità definite di volta in volta, sentito il parere del Consiglio di intersezione, di interclasse e di classe e del Dirigente scolastico.

L'Istituto Comprensivo "Nelson Mandela" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

### ***A. Piano Triennale dell'Offerta Formativa***

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base delle linee di indirizzo del Dirigente scolastico ed è approvato dal Consiglio di Istituto. Esso contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Rappresenta, di fatto, la carta d'identità pedagogica e didattica dell'Istituto. Esso viene pubblicato anche sul sito Internet dell'Istituto. La revisione avviene entro il mese di ottobre di ogni anno scolastico.

#### ***B. Il Regolamento d'Istituto*** comprende:

- le norme riguardanti il funzionamento degli organi collegiali di Istituto
- le norme relative al funzionamento delle biblioteche, dei laboratori, delle palestre
- le norme riguardanti l'organizzazione dell'attività scolastica
- le norme riguardanti i docenti
- le norme per gli studenti
- i Regolamenti per l'uso dei Laboratori e delle palestre
- il Regolamento per i viaggi d'istruzione
- il Regolamento per l'attività negoziale

#### ***C. La Programmazione educativa***

Elaborata e approvata dal Collegio Docenti, essa delinea i percorsi formativi correlati agli obiettivi ed alle finalità delineati nei programmi. Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di intersezione, di interclasse e di classe, la programmazione educativa individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto essa elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero e gli interventi didattici educativi ed integrativi.

#### ***D. La Programmazione didattica***

Elaborata e approvata dal Consiglio di intersezione, di interclasse e di classe, essa:

- delinea il percorso formativo delle sezioni, delle classi e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi
- utilizza il contributo dei campi d'esperienza e delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate nel piano dell'offerta formativa;



- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'attività scolastica alle esigenze che emergono in itinere
- è consultabile presso i coordinatori e gli Uffici di Presidenza.

L'Istituto Comprensivo "Nelson Mandela" garantisce alle famiglie l'effettuazione di incontri di ricevimento. I colloqui con le famiglie avvengono secondo modalità diversificate nei vari ordini di scuola:

- scuola dell'Infanzia: 6 incontri pomeridiani annuali con le famiglie ed incontri individuali in orari concordati;

- scuola primaria: 2 incontri pomeridiani annuali: i genitori e/o i docenti possono richiedere ulteriori colloqui individuali in orari concordati;

- scuola secondaria di primo grado: 2 incontri di ricevimento pomeridiani annuali secondo modalità e tempi comunicati all'inizio dell'a.s. Inoltre i docenti sono disponibili per ricevimenti individuali, da effettuarsi previo appuntamento, in orario antimeridiano un'ora in due settimane al mese. Le modalità e i tempi di tale servizio sono comunicati all'inizio dell'a.s.

## ***PARTE II***

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Durante il periodo scolastico l'orario di apertura al pubblico è generalmente il seguente:

martedì dalle ore 12.00 alle ore 16.00

mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

In occasione di particolari esigenze, particolarmente nel periodo delle iscrizioni, verrà adeguatamente prolungato e adattato l'orario di ricevimento per venire incontro alle esigenze dell'utenza.

Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato, dietro richiesta scritta, 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. I certificati possono essere richiesti, e inviati, per posta, con addebito delle spese postali .

Ai sensi dell'art. 15 della L. 183/2011, l'Istituto potrà rilasciare certificazioni in ordine a stati, qualità personali e fatti utilizzabili solo nei rapporti tra privati, in quanto nei rapporti con gli organi la P.A. e i gestori di pubblici servizi i certificati sono sempre sostituiti dalle dichiarazioni sostitutive di certificazione o dall'atto di notorietà.

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza.

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, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico in orario di servizio, preferibilmente su appuntamento telefonico.

La diffusione delle informazioni è garantita tramite il portale Scuolanext, in subordine tramite il libretto personale e il diario dello studente o apposite comunicazioni inviate dalla scuola, tramite l'apposizione in un'apposita bacheca, sulle vetrate e/o sul sito internet o tramite e-mail.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca genitori (nella scuola primaria)

Tramite specifiche pagine sul sito della scuola vengono diffuse informazioni sull'orario di ricevimento dei docenti, sull'orario di apertura degli uffici, sulle attività integrative, sull'orario degli sportelli didattici.

L'Istituzione garantisce l'accesso ai documenti amministrativi nei limiti della normativa vigente e in particolare della Legge 7/8/1990 n. 241, artt. 22 e ss.

### ***PARTE III***

#### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'Istituto Comprensivo "Nelson Mandela" si adopera affinché le attività didattiche e lavorative avvengano in ambienti puliti, accoglienti salubri e sicuri, nella consapevolezza che le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Si impegna a tal fine a sensibilizzare le istituzioni interessate per garantire tali condizioni e si attiva nella programmazione ed esecuzione di piani e manovre di sicurezza. L'Istituto ha predisposto un piano di evacuazione e un documento di valutazione dei rischi. Vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna.

### ***PARTE IV***

#### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

I reclami possono essere espressi in forma scritta, per e-mail, orale e telefonica, devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente scolastico, il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

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

Annualmente il Dirigente formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami ricevuti e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale ed eventualmente anche agli studenti e relativi agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi. Tali questionari devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Attraverso l'analisi del monitoraggio il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto verificano l'attività formativa della scuola e mettono a punto eventuali modifiche e/o interventi migliorativi.

## ***PARTE V***

### **ATTUAZIONE**

La presente Carta può essere modificata ogni qualvolta pervengano da parte dei fruitori o erogatori dei servizi proposte migliorative o integrative della Carta stessa.

Le indicazioni contenute nella presente Carta, approvata con deliberazione del Consiglio d'Istituto contestualmente all'approvazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.