



MINISTERO dell'ISTRUZIONE, dell'UNIVERSITÀ e della RICERCA  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "NANDO MARTELLINI"  
Infanzia - Primaria - Secondaria di I grado

C. M. RMIC86500P - C. F. 97197050582 - Via G. Vanni, 5 - 00166 Roma - Tel. 06/66180851 - Fax 06/66188224 - Distretto 24°  
e mail: [RMIC86500P@istruzione.it](mailto:RMIC86500P@istruzione.it) p. e. c. : [RMIC86500P@pec.istruzione.it](mailto:RMIC86500P@pec.istruzione.it) [www.icmartellini.roma.it](http://www.icmartellini.roma.it)

# *Carta dei Servizi*



(In vigore dall'a. s. 2012/13)

## SOMMARIO

1. PRINCIPI FONDAMENTALI
  - 1.1 Uguaglianza
  - 1.2 Imparzialità e regolarità
  - 1.3 Accoglienza e integrazione
  - 1.4 Obbligo scolastico e frequenza
  - 1.5 Trasparenza, partecipazione ed efficienza
  
2. DIDATTICA
  - 2.1 Attività di insegnamento e aggiornamento/formazione
  - 2.2 Continuità educativa
  - 2.3 Libri di testo
  - 2.4 Documenti dell'istituto
  - 2.5 Comunicazioni con studenti e famiglie
  - 2.6 Visite guidate e viaggi di istruzione
  
3. AMMINISTRAZIONE
  - 3.1 Servizi amministrativi
  - 3.2 Celerità delle procedure
  - 3.3 Rapporti con il pubblico
  - 3.4 Informatizzazione degli uffici di segreteria
  
4. AMBIENTE SCOLASTICO
  - 4.1 Cura ed utilizzo degli edifici scolastici
  
5. PROCEDURA DEI RECLAMI
  
6. VALUTAZIONE DEI SERVIZI
  
7. ATTUAZIONE

L'Istituto Comprensivo Statale NANDO MARTELLINI pone al centro del suo progetto educativo la formazione integrale dell'alunno.

Nel rispetto della Costituzione Italiana artt. 3,33,34 che tutelano l'istruzione come diritto primario di tutti i cittadini, e delle norme vigenti:

- D.P.C.M. del 7/06/95
- Direttiva n° 254 del 21/07/95
- C.M. n° 255 del 21-7-1995

l'Istituto offre il seguente servizio scolastico:

## 1 PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1.1 Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Le risorse finanziarie dell'Istituto sono finalizzate alla realizzazione delle iniziative atte a garantire le pari opportunità a tutti gli alunni.

Agli alunni D. A. si garantisce l'intervento di specialisti dell'Asl, degli Enti Locali e di associazioni del territorio, l'assistenza igienico-sanitaria e gli ausili pedagogici.

Vengono garantiti gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica.

### 1.2 Imparzialità e regolarità

I docenti agiscono secondo criteri di obiettività e imparzialità nel rispetto della personalità del singolo alunno.

L'Istituto garantisce la regolarità e la continuità del servizio; in caso di sciopero ed assemblea sindacale saranno avvisate per tempo le famiglie del possibile svolgimento irregolare delle lezioni. In ogni caso è assicurata la vigilanza sugli alunni.

### 1.3 Accoglienza e integrazione

L'Istituto favorisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- ✓ l'organizzazione, entro la data delle iscrizioni, di un primo incontro tra le famiglie e i docenti, per una reciproca conoscenza;
- ✓ assemblee e/o incontri individuali tra docenti e famiglie;
- ✓ un protocollo di accoglienza per gli alunni stranieri;
- ✓ comunicazioni relative alle iniziative dell'Istituto;
- ✓ momenti di apertura al territorio (es.: giornate dello sport, spettacoli teatrali, mostre e feste).

L'Istituto favorisce l'inserimento e l'integrazione degli alunni attraverso:

- ✓ attività di raccordo tra i tre ordini di scuola;
- ✓ la conoscenza e la condivisione del regolamento interno;
- ✓ la partecipazione degli alunni alle uscite didattiche e ai viaggi di istruzione;
- ✓ la promozione di attività adeguate alle esigenze degli alunni stranieri e diversamente abili.

### 1.4 Obbligo scolastico e frequenza

L'Istituto promuove il proseguimento degli studi e ostacola la dispersione attraverso:

- ✓ controllo delle assenze
- ✓ contatti con la famiglia e/o operatori sociali

- ✓ attuazione di progetti finalizzati alla prevenzione del disagio e della dispersione.

### 1.5 Trasparenza, partecipazione ed efficienza

L'informazione relativa a tutte le attività svolte viene garantita dalla diffusione di circolari interne e di comunicazioni alle famiglie.

Tutti gli atti relativi alle attività che si svolgono nell'Istituto sono resi pubblici attraverso:

- ✓ la comunicazione diretta agli interessati
- ✓ l'esposizione all'albo delle delibere e dei verbali del Consiglio di Istituto (entro 8 giorni dalla data della seduta), degli organigrammi, della graduatorie del personale e del Piano dell'Offerta Formativa
- ✓ la pubblicazione nel sito web dell'Istituto del P.O.F., del Regolamento d'Istituto e della Carta dei Servizi.

La famiglia può chiedere la visione dei documenti didattici e amministrativi secondo le norme vigenti.

## 2 DIDATTICA

### 2.1 Attività di insegnamento e aggiornamento/formazione

L'Istituto svolge il proprio servizio offrendo attività educative e formative adeguate ai bisogni socio-culturali degli alunni per attuare le finalità istituzionali anche attraverso l'istituzione di commissioni come declinato nel POF. La scuola si avvale delle competenze professionali dei docenti come risorsa attiva e operativa nel pieno rispetto della libertà di insegnamento.

La progettazione mira alla formazione dell'alunno affinché possa esprimere le proprie potenzialità e sviluppare la propria personalità.

L'aggiornamento e la formazione dei docenti sono un diritto-dovere che la scuola garantisce organizzando corsi interni e autorizzando corsi esterni.

### 2.2 Continuità educativa

L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per favorire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di agevolare il percorso di crescita e di apprendimento di ciascuno, e per promuovere l'armonico sviluppo della personalità degli alunni.

### 2.3 Libri di testo

*Scuola Primaria:* i libri di testo sono forniti gratuitamente per tutti gli alunni come previsto dalla normativa. Le adozioni dei nuovi testi sono quinquennali ma esiste anche la possibilità di operare una scelta alternativa (L.517 del 1977), qualora i docenti lo ritengano opportuno.

Le scelte effettuate dai docenti dovranno essere illustrate ai genitori ed approvate dal Consiglio di Interclasse e dal Collegio Docenti.

*Scuola Secondaria di primo grado:* la scelta dei libri di testo, nel rispetto degli ambiti di competenza dei soggetti interessati e della relativa normativa, tiene presente i seguenti criteri:

- ✓ adozione dello stesso testo nelle classi parallele
- ✓ adozione di soluzioni per favorire una limitazione del peso degli zaini.

## 2.4 Documenti dell'Istituto

L'Istituto, infine, garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

### **a) Il Piano dell'Offerta Formativa**

Il **P.O.F.** è il documento che contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto e i criteri di utilizzazione delle risorse ad esso assegnate. Integrato dal Regolamento d'Istituto, esplicita il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare, illustra la progettazione curricolare ed extracurricolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione. Documento cardine dell'autonomia della scuola, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

### **b) Il Regolamento d'Istituto**

Comprende, in particolare, le norme relative a:

- funzionamento dell'Istituto;
- diritti e doveri del personale scolastico;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e sanzioni disciplinari (Statuto delle studentesse e degli studenti di cui al DPR N. 249/1998 come modificato dal DPR 235/2007)
- regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- visite e viaggi d'istruzione;
- uso degli spazi, dei laboratori e del teatro;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

### **c) La Progettazione Didattica**

- Delinea il curricolo d'Istituto e i percorsi formativi, calibrati ed adattati per i vari ordini e gradi. Nella scuola primaria può essere declinato per classi parallele.
- Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate nel POF dal collegio dei docenti.
- È sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

### **d) Il patto di corresponsabilità**

Delinea gli impegni reciproci fra la scuola da una parte e i genitori e gli alunni dall'altra.

## 2.5 Comunicazioni con studenti e famiglie

La scuola si avvale del sito Web dell'Istituto, dell'albo scolastico, degli incontri collegiali, del diario degli alunni con verifica delle firme dei genitori da parte degli insegnanti per comunicare:

- iniziative;
- il piano annuale delle attività
- il ricevimento dei genitori
- il calendario dei Consigli di classe
- la composizione docente dei Consigli di classe
- l'elenco dei libri adottati.

## 2.6 Visite guidate e viaggi di istruzione

Le uscite didattiche sono parte integrante della progettazione e vengono effettuate nei giorni di lezione, in relazione alle esigenze del programma svolto. Possono eccedere l'orario scolastico. Possono essere effettuati viaggi d'istruzione di più giorni.

## 3 AMMINISTRAZIONE

### 3.1 Servizi amministrativi

Tutta l'attività amministrativa è uniformata a criteri di celerità, di efficienza, di trasparenza e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi.

### 3.2 Celerità delle procedure

L'ufficio di segreteria garantisce l'espletamento delle pratiche amministrative e si impegna, in particolare, ad evadere qualunque richiesta di certificazione, documentazione, etc. da parte degli utenti (genitori, insegnanti, personale di segreteria) in un tempo massimo di cinque giorni lavorativi. La segreteria, a richiesta, fornisce il numero di protocollo relativo alle pratiche amministrative.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati ai genitori dai docenti delle classi interessate, al termine delle operazioni di scrutinio quadrimestrale e finale, secondo una calendarizzazione comunicata alle famiglie. Nel caso in cui i genitori non provvedano al ritiro nella data prevista, detti i documenti verranno depositati in segreteria dove potranno essere ritirati in seguito.

Per quanto attiene alle modalità di iscrizione, la distribuzione dei modelli sarà effettuata "a vista", in giorni prefissati e pubblicizzati in modo efficace. La Segreteria compatibilmente con l'afflusso del momento garantisce lo svolgimento delle procedure in pochi minuti dalla consegna delle domande.

Il rilascio di certificazioni sarà effettuato, durante il normale orario di apertura al pubblico, all'istante per iscrizione e frequenza, ed entro cinque giorni per quelli riportanti votazioni o giudizi.

Gli attestati verranno consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, mentre le schede di valutazione degli alunni entro venti giorni dal termine degli scrutini.

La comunicazione con gli enti esterni avviene con la normale corrispondenza (posta ordinaria, posta elettronica, fax), con la massima pubblicità e secondo i criteri di trasparenza, efficacia, economicità, previsti dal DI 44/2001.

*Il personale scolastico, i genitori e tutti i portatori di interessi che siano coinvolti in un rapporto di lavoro e di collaborazione con l'Istituto hanno accesso agli atti secondo le procedure previste dalla legge 241/90 e successive modificazioni. Anche il rilascio della documentazione su copia al fine di tutelare interessi giuridici sarà consentito nelle forme previste dalla norma (presa visione o rilascio di copia dietro consegna di marche da bollo nella misura prevista dalla legislazione).*

### 3.3 Rapporti con il pubblico

Il Dirigente Scolastico e/o il DSGA, ciascuno per la parte di sua competenza, riceve il pubblico previo appuntamento telefonico. In casi urgenti, e sempre che non siano impegnati in altri inderogabili compiti, potranno ricevere il pubblico, se presenti in ufficio, anche senza appuntamento telefonico.

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico secondo l'orario affisso all'albo. Qualunque operatore scolastico (personale di segreteria) che si trovi a rispondere al telefono, è tenuto a comunicare all'interlocutore il nome dell'istituzione (Istituto Comprensivo Nando Martellini), il proprio cognome e qualifica, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Il personale di segreteria deve essere riconosciuto al pubblico tramite un cartellino in cui sono indicati i dati essenziali del dipendente (nominativo e il profilo o qualifica) così come disposto dall'art. 55 novies del D. Lgs. 165/2001, novellato dall'art. 69 del D. Lgs. 150/2009.

Sono predisposti spazi informativi relativi a :

- ✓ organigramma del personale
- ✓ organigramma degli organi collegiali
- ✓ organici del personale docente
- ✓ organici del personale A.T.A.

Sono altresì disponibili appositi spazi per informazioni sindacali.

### 3.4 Informatizzazione degli uffici di segreteria

L'ufficio di segreteria dell'Istituto ha da tempo informatizzato la maggioranza delle procedure (D. Lgs. N°82/2005).

In particolare sono memorizzati:

- ✓ tutti i dati anagrafici e scolastici degli alunni e dei loro genitori;
- ✓ le circolari interne e le convocazioni degli organi collegiali;
- ✓ i modelli per l'emissione dei decreti di collocamento in malattia, in aspettativa, in astensione obbligatoria e facoltativa;
- ✓ i documenti contabili.

Per quanto riguarda il trattamento, l'archiviazione, la conservazione dei dati su supporto magnetico nonché l'adozione di idonee procedure di sicurezza atte a garantire l'integrità e la privacy della documentazione scolastica e amministrativa, si precisa che l'incarico di Amministratore di sistema è ricoperto dalla Società Tre S S.r.l.

## 4 AMBIENTE SCOLASTICO

### 4.1 Cura ed utilizzo degli edifici scolastici

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.

L'Istituto favorisce la promozione sociale, culturale e civile consentendo l'utilizzo dell'edificio scolastico e delle attrezzature anche fuori dall'orario delle lezioni.

L'Istituto attua forme di prevenzione del rischio ed organizza le risorse in funzione del Piano di Sicurezza e di evacuazione.

Il Dirigente Scolastico segnala all'Ente Locale, proprietario degli edifici scolastici, la necessità di interventi ordinari e straordinari per garantirne la sicurezza e l'igiene (D. Lgs. 81 del 2008).

La scuola adotta tutte le misure previste dall'attuale normativa sulla sicurezza (D. Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni) e sulla riservatezza dei dati personali (D. Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni)

## 5 PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono essere sottoscritti successivamente, altrimenti non saranno presi in considerazione al pari di quelli anonimi.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde entro e non oltre trenta giorni dalla ricezione, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Per i provvedimenti disciplinari, il ricorso deve essere presentato all'Organo di garanzia preposto entro 15 giorni dall'erogazione della sanzione.

## 6. VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi ed ai fini della definizione e puntualizzazione del Piano dell'Offerta Formativa, viene effettuata, periodicamente, una rilevazione mediante un questionario predisposto dal docente Funzione Strumentale P. O. F. e dalla relativa Commissione. Il questionario, rivolto a tutto il personale docente e non docente dell'Istituto ed ai genitori degli alunni, verte sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi dei servizi offerti e prevede, anche, la possibilità di formulare proposte.

## 7. ATTUAZIONE

Il presente documento deliberato dal Consiglio d'Istituto in data 24 ottobre 2012 (*delibera n. 91*) e dal Collegio dei Docenti in data 8 novembre 2012, entra in vigore con l'anno scolastico 2012/13 ed è valido fino a nuova delibera quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi sono declinate nel dettaglio, in modo particolare per quanto attiene all'area didattica, nel Piano dell'Offerta Formativa, di durata triennale ma che viene aggiornato di anno in anno, nel Patto di corresponsabilità e nel Regolamento d'Istituto.