



Istituto Comprensivo ENNIO MORRICONE

Via Belforte del Chienti, 24 – 00156 Roma - ☎ 06 41217716
 Codice fiscale: 97712620588 – Cod. meccanografico: RMIC8EQ00G
<https://www.icenniomorricono.edu.it>
 ✉ RMIC8EQ00G@istruzione.it
 pec: RMIC8EQ00G@pec.istruzione.it

TRINITY
 COLLEGE LONDON
 Registered Exam Centre 69726

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale l'Istituzione Scolastica in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la Scuola comunica i principi e i criteri generali cui si ispira nell'erogazione del servizio al quale è preposta e delinea le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi), trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere agli utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (DS, personale Ata, docenti e non docenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione Scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

In considerazione di ciò, visti

- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995;
- la Direttiva 21 Luglio 1995, n. 254;
- l'art. 28, D.lgs. n. 150/2009;
- la delibera n. 88 del 24 giugno 2010 (Linee guida CIVIT);
- la delibera n. 3 del 5 gennaio 2012 (Linee guida ANAC);
- la Legge n. 241/1990;
- il D.Lgs n. 33/ 2013;

si definisce la seguente **“Carta dei Servizi Scolastici”**, documento con cui l'Istituto Comprensivo esplicita e rende noti gli indirizzi generali cui ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale; gli obiettivi a cui tendono le diverse attività programmate; le caratteristiche di qualità delle attività; le modalità per segnalare eventuali disfunzioni; le procedure e gli strumenti per il controllo e la valutazione delle attività svolte.

La **“Carta dei Servizi Scolastici”** è suddivisa nelle seguenti parti:

- **PARTE I.**
principi fondamentali
- **PARTE II:**
condizioni ambientali e sicurezza
- **PARTE III:**
area Didattica
- **PARTE IV:**
servizi Amministrativi
- **PARTE V:**
procedura per reclami e per suggerimenti
- **PARTE VI:**
valutazione del servizio

PARTE I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi Scolastici si ispira agli articoli n. 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

Art. 3 *Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, d'opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.*

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 generi.*

Art. 34 *La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno il diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.*

L'Istituto Comprensivo Ennio Morricone, sulla base di questi articoli costituzionali, riconosce e fa propri i seguenti principi fondamentali, garantendone la completa attuazione:

- **Uguaglianza**
- **Imparzialità e Regolarità**
- **Accoglienza e Integrazione**
- **Partecipazione, efficienza e trasparenza**
- **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**
- **Libertà di insegnamento e Aggiornamento del personale**

1.1 Uguaglianza

La Scuola opera per la piena attuazione del riconoscimento e della garanzia della libertà e dell'uguaglianza, nel rispetto delle differenze di tutti e dell'identità di ciascuno. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Gli elementi di diversità sono fonti di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

Nell'erogare il servizio scolastico, l'Istituto Comprensivo intende compiere:

- atti costruttivi, per impedire il crearsi di condizioni di discriminazione di fatto;
- assumere la diversità come valore e ricchezza;
- dare una risposta congrua ai bisogni di ciascuno, individualizzando il più possibile la risposta nei vari momenti educativi, formativi e d'istruzione.

Al fine di agevolare l'attuazione del diritto allo studio e la valorizzazione delle diversità degli alunni, l'Istituto Comprensivo articola la proposta formativa strutturandola in tempi scuola diversificati (ore curricolari, ore opzionali) e garantisce che non venga fatta nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico. Inoltre, allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato, si accolgono e si valorizzano le molteplici risorse esistenti sul territorio (Enti Locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, organizzazioni private).

1.2 Imparzialità e Regolarità

L'Istituto Comprensivo offre un servizio caratterizzato da criteri di imparzialità ed equità, sia nel corso dell'attività didattica e nell'ambito della valutazione personale degli alunni, sia nella formazione e nell'assegnazione dei docenti alle classi. Gli operatori scolastici attuano e condividono collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione. La Scuola, attraverso tutte le sue componenti, si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali. In caso di conflittualità sindacale, al fine di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri diritti costituzionalmente tutelati, il personale della Scuola si atterrà alle norme contenute nella Legge n. 146/1990.

In particolare:

- In occasione di uno sciopero, il Dirigente Scolastico, con comunicazioni di servizio, inviterà coloro che intendono aderire allo sciopero a darne tempestiva comunicazione. La comunicazione ha carattere volontario. La dichiarazione di adesione allo sciopero non è successivamente revocabile.
- In base a tale comunicazione, il Dirigente Scolastico valuterà l'entità della riduzione del servizio scolastico e l'organizzazione di forme sostitutive di erogazione del servizio.
- Il Dirigente Scolastico, in occasione di uno sciopero, comunica alle famiglie, almeno cinque giorni prima, le prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico, ivi compresa l'eventuale sospensione

dell'attività didattica e dispone, se necessario, la presenza a scuola all'orario di inizio delle lezioni di tutto il personale docente in servizio quel giorno, in modo da organizzare il servizio scolastico nel rispetto del numero di ore previsto per ogni singolo insegnante.

1.3 Accoglienza e Integrazione

La Scuola si impegna a promuovere l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, favorendo le relazioni tra le varie componenti affinché l'ambiente scolastico diventi un luogo di benessere e non di disagio e le diversità non diventino disuguaglianze. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'Istituzione Scolastica mediante:

- la continuità formativa verticale, per facilitare e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola, tramite iniziative e attività progettuali con particolare riguardo alle classi iniziali;
- colloqui con le famiglie per garantire la partecipazione dei genitori al progetto educativo, tramite una continua attività di informazione e proposte di collaborazione. Particolare attenzione viene riservata alla conoscenza e all'integrazione degli alunni diversamente abili, in situazione di svantaggio linguistico, socioculturale e di disagio familiare;
- iniziative didattiche funzionali alla conoscenza della storia e della cultura dei Paesi di provenienza degli studenti non italofofoni;
- contatti con A.S.L. ed Enti locali allo scopo di garantire assistenza adeguata ad alunni con situazione di svantaggio;
- iniziative di aggiornamento dei docenti sui temi relativi al disagio giovanile, alla devianza, all'educazione alla salute, alle pari opportunità, all'intercultura, ai disturbi specifici dell'apprendimento e al disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali.

1.4 Diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio di territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, età anagrafica, presenza di fratelli nella stessa istituzione scolastica). L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico. A tal fine il Dirigente Scolastico, qualora rilevi casi di evasione e inadempimento dell'obbligo scolastico, convoca i genitori degli alunni promuovendo in collaborazione con l'Ente Locale e i Servizi Sociali presenti nel territorio, iniziative idonee a rimuovere le cause di evasione.

1.5 Partecipazione, efficienza e trasparenza

Il personale, i genitori, gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione del presente documento, attraverso una gestione partecipata della Scuola.

Gli Organi Collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. L'attività scolastica si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

A tal fine:

- il Dirigente Scolastico, sulla base dei criteri stabiliti dal Collegio dei Docenti, predisporre nella fase d'avvio dell'anno scolastico, il Piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento e lo pubblicizza adeguatamente;
- convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della scuola;
- le informazioni riguardanti i genitori e gli alunni vengono fornite con avvisi tramite sito e registro elettronico;
- i docenti incontrano i genitori durante le assemblee programmate annualmente, i colloqui personali, le riunioni degli Organi Collegiali (Consigli d'Intersezione, d'Interclasse, di Classe, incontri scuola-famiglia).

1.6 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 del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative delineate nelle Indicazioni Nazionali e nel Curricolo di Istituto.

Le programmazioni didattiche garantiscono la formazione globale dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità.

L'aggiornamento e la formazione, condizioni indispensabili per un servizio di qualità, costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari. Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di formazione.

PARTE II CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO E SICUREZZA

La Scuola si impegna affinché venga garantito che l'ambiente scolastico sia pulito, accogliente e sicuro, in quanto le condizioni di igiene e di sicurezza garantiscono una confortevole permanenza nella scuola per alunni e personale. La Scuola si impegna inoltre a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

La vigilanza degli alunni è garantita da parte di tutti gli operatori della Scuola in base a quanto disposto dalle norme vigenti, prescritto dal "Regolamento d'Istituto" e dalle disposizioni operative impartite dalla Dirigenza Scolastica.

Il Dirigente Scolastico assegna annualmente ad un tecnico qualificato l'incarico di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP); nomina il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) eletto ogni tre anni dal personale in servizio; individua gli incaricati di evacuazione, primo soccorso e antincendio. Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili e pubblici:

- il documento di valutazione dei rischi per gli alunni e per tutto il personale;
- il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità;
- l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza.

Presso ogni sede scolastica vengono effettuate periodicamente esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

PARTE III AREA DIDATTICA

La Scuola, 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 perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni. L'Istituto, nel rispetto della propria mission e dell'Atto di Indirizzo del Dirigente Scolastico, esplicita annualmente gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), predisposto dal Collegio dei Docenti e approvato dal Consiglio d'Istituto. È il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'istituzione scolastica ed è il riferimento comune per l'azione educativa e didattica dei docenti. La Scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i 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, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nell'assegnazione dei compiti a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione didattica del Consiglio di Classe/Interclasse, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio. Il lavoro domestico ha una insostituibile valenza educativa; non deve però costituire un carico di lavoro eccessivamente oneroso, in quanto, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dalla progettazione educativa e didattica, occorre garantire agli alunni il tempo da dedicare al gioco o ad attività extrascolastiche particolarmente gratificanti e motivanti. La valutazione deve essere trasparente e condivisa, al fine di promuovere negli alunni la consapevolezza del proprio stile di apprendimento, far acquisire loro strategie efficaci per comprendere le ragioni di un insuccesso e maturare autonomia nello studio. La Scuola promuove una didattica inclusiva attraverso percorsi individualizzati e personalizzati in modo da sostenere le criticità e promuovere e preservare le eccellenze, nel rispetto dei diversi ritmi di apprendimento.

PARTE IV SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi:

- chiarezza e completezza di informazione;
- celerità delle procedure amministrative;
- trasparenza e affidabilità;
- ascolto, comprensione ed orientamento dell'utenza;
- gestione ottimale delle attese;
- flessibilità e comodità degli orari di apertura al pubblico;
- tutela della privacy.

Sono assicurati i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

1. assistenza nelle iscrizioni on line, pubblicizzate in modo efficace attraverso il sito e il registro elettronico.
2. Il rilascio dei certificati da parte dell'Ufficio alunni è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico entro cinque/sette giorni lavorativi; il rilascio dei certificati da parte dell'Ufficio personale è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico entro un numero di giorni lavorativi congruo con la tipologia di pratica da espletare
3. Gli attestati e i documenti sostitutivi sono consegnati successivamente alla pubblicazione dei risultati finali
4. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati al termine dello scrutinio.

Rilascio certificazioni

La certificazione di competenza dell'Istituto (ad esempio i certificati di frequenza; il nulla osta per il trasferimento degli alunni presso un'altra sede scolastica, le dichiarazioni di servizio) viene rilasciata, previa richiesta inoltrata all'indirizzo mail dell'Istituto Comprensivo, indirizzata al Dirigente Scolastico, entro e non oltre sette giorni lavorativi dalla data di acquisizione della stessa al protocollo. A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti. Il pubblico sarà ricevuto negli orari e nei giorni che la segreteria comunicherà ogni anno scolastico. Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento. 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. Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

Gli orari di ricevimento della Segreteria sono presenti nel sito della Scuola e vengono aggiornati ogni anno.

Sarà possibile l'accesso in segreteria al di fuori dell'orario, **previo appuntamento fissato telefonicamente**. Ogni modifica verrà comunicata tempestivamente.

Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento telefonico o tramite e-mail.

All'ingresso di ogni plesso gli operatori scolastici e il personale di segreteria sono in grado di fornire all'utenza tutte le informazioni per la fruizione del servizio.

Per comunicazioni contattare:

- tel. 06 41217716 - 06 4102622
- email: rmic8eq000g@istruzione.it
- PEC: rmic8eq00g@pec.istruzione.it
- Sito web: <http://www.icennniomorricone.edu.it>

Privacy

Il Dirigente Scolastico assegna annualmente ad un tecnico qualificato l'incarico di Responsabile Protezione Dati DPO (Data Protection Officer) con il compito di garantire che i diritti e le libertà degli interessati non siano pregiudicati dalle operazioni di trattamento effettuate, come previsto dalla nuova normativa europea.

PARTE V

PROCEDURA PER RECLAMI E PER SUGGERIMENTI

L'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi, al fine di migliorare il servizio. Tuttavia chiunque può sporgere reclamo su ciò che ritiene non conforme alla Carta dei Servizi, al Regolamento d'Istituto e al Piano Triennale dell'Offerta Formativa. I reclami vengono espressi in forma scritta, indirizzati al Dirigente Scolastico. Deve essere chiara l'identità dei proponenti. Il Dirigente procede nell'indagine e, entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo al protocollo della Scuola, esprime la propria opinione in merito, nel rispetto della normativa vigente.

PARTE VI

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico e pertanto tiene costantemente monitorate e sotto controllo le attività svolte. Le iniziative di valutazione del servizio, nella forma

dell'autovalutazione, sono coordinate dal Nucleo di Autovalutazione; richieste specifiche relative agli ambiti di valutazione possono pervenire dal Collegio Docenti, dal Consiglio di Istituto, dai Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe. Secondo la Direttiva MIUR n. 4 del 18 settembre 2014 relativa alle "Priorità strategiche del Sistema Nazionale di Valutazione", il Nucleo di Autovalutazione provvede alla stesura del Rapporto di Autovalutazione utilizzando il format predisposto dall'INVALSI, il documento viene reso pubblico sulla piattaforma web "Scuola in chiaro". Gli elementi emersi dal processo di valutazione del servizio saranno posti all'attenzione del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto, per la programmazione degli interventi di miglioramento. A seguito della stesura del Rapporto di Autovalutazione, l'Istituto programma a livello triennale la realizzazione del piano di miglioramento secondo le indicazioni che vengono fornite dal Sistema Nazionale di Valutazione. Le indicazioni contenute nel presente documento si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative. Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo Statale "Ennio Morricone". La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni secondo le procedure previste dalla legge.