

*Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Pari Opportunità*

"Progetto realizzato con il contributo della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Pari Opportunità"

"A.T.S. "#MUNICIPI V E VI CONTRO LA VIOLENZA DI GENERE"



Ministero dell' Istruzione, dell' Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per il Lazio
ISTITUTO TECNICO DI STATO PER IL TURISMO



I.T.T. Livia Bottardi



00155 Roma - Via Filiberto Petiti, 97 ☎ 06 121126565 📠 06 2294948 - VII Municipio - Distretto 15°
Codice Scuola RMTN02000C - Cod. Fisc. 97009190584 - ✉ rmtn02000c@istruzione.it

Al fine di instaurare un rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/6/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi, un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

PREMESSA

La Carta dei servizi della Scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana. Tali principi costituiscono parte integrante delle finalità educative e dell'operatività quotidiana dell' I.T.T. "Livia Bottardi".
Le attività scolastiche condotte nell' Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza

1.1. Il servizio scolastico tende al raggiungimento delle competenze e delle conoscenze in termini di saperi, cultura, crescita personale, previsti dalle Indicazioni Nazionali per il curricolo emanate dal MIUR per tutti gli alunni, senza distinzione di sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

1.2. La scuola, attraverso accordi e convenzioni con Enti esterni ed associazioni, si attiva per:

- sostenere le situazioni di difficoltà e di disagio, per prevenire il fenomeno della dispersione scolastica;
- orientare ad un apprendimento educativo che sia efficace durante tutto l'arco della vita;
- curare la prima alfabetizzazione e l'integrazione degli alunni stranieri;
- garantire l'acquisizione delle competenze chiave e dei livelli essenziali delle prestazioni;
- garantire opportunità di eccellenza per tutti gli alunni.

2. Imparzialità e regolarità

2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2. 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, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni normative in materia.

Come previsto nel codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, il personale si impegna a garantire il buon funzionamento del servizio ispirandosi a principi di imparzialità e buon andamento.

2.3. L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

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 un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

3. Accoglienza e integrazione

3.1. La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio.

Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

L'Istituto "Livia Bottardi" promuove iniziative di conoscenza/accoglienza per gli studenti e le studentesse provenienti dalla Scuola Superiore di Primo grado nella fase di passaggio alla Scuola Superiore di Secondo grado e nelle classi quinte promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio al mondo del lavoro o all'Università.

Sono previste assemblee dei genitori all'inizio di ciascun anno scolastico e quando richieste e/o programmate, al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti nell'ottica di una proficua e serena alleanza educativa.

Per i genitori vengono organizzati incontri/assemblee di presentazione della scuola dell'infanzia e della scuola primaria e del Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

Il PTOF e i documenti Istituzionali sono pubblicati sul sito web dell'Istituto, nell'ottica della massima collaborazione e trasparenza.

All'inizio dell'anno scolastico i genitori delle future classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

3.2. Nello svolgimento della propria attività la scuola garantisce il rispetto della dignità, dell'identità e dell'autonomia dell'alunno, favorendo il diritto all'educazione. Vengono promosse iniziative specifiche contenute nella programmazione didattica e nei piani personalizzati, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza nei confronti di alunni con disabilità, bisogni educativi speciali (BES) e di lingua madre diversa dall'italiano.

3.3. Gli insegnanti, fin dai primi giorni di scuola, promuovono le condizioni materiali e psicologiche di benessere in favore di chi vi accede per la prima volta. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, con BES e a quelli diversamente abili, valorizzando le differenze come fattori di crescita culturale e sociale e sollecitando la rete dei servizi del territorio (ASL- enti locali - mediatori culturali, associazioni culturali e di volontariato, soggetti privati...).

L'accoglienza viene attivata mediante:

- presentazione del servizio scolastico alle famiglie nel periodo che precede le iscrizioni;
- presentazione dell'organizzazione didattica alle famiglie all'inizio dell'attività didattica o nel periodo immediatamente precedente;
- colloqui scuola/famiglia finalizzati alla conoscenza degli alunni neo iscritti nelle scuole dell'infanzia e primaria.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1. L'utente ha la facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

La libertà di scelta si esercita fra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.

L'Istituto, in relazione alla prima iscrizione alle scuole dell'infanzia e primaria del proprio territorio, accoglierà tutti gli alunni richiedenti, attenendosi a quanto stabilito dal Regolamento di Istituto e avendo come parametri o come condizioni limitative principali, la disponibilità dell'organico e degli spazi. In caso di eccedenza delle domande rispetto ai posti disponibili e dove non fosse possibile un adeguamento dell'organico, la selezione delle domande avverrà tenendo presente i criteri stabiliti dalla regolamentazione effettuata in materia, dal Consiglio d'Istituto.

4.2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi successivi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte delle Istituzioni coinvolte che collaborano fra loro in modo funzionale e organico.

Gli insegnanti hanno l'obbligo di informare il Dirigente qualora si verifichi una interruzione di frequenza o una rilevante irregolarità da parte di qualche alunno.

La famiglia sarà immediatamente invitata ad adempiere al dovere di assicurare la frequenza regolare. In caso di perdurante irregolarità il Dirigente Scolastico si avvarrà di altre figure istituzionali (Sindaco, Vigili urbani, Servizi sociali...) per i provvedimenti del caso.

5. Partecipazione, efficienza, trasparenza

5.1. 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 devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2. L'istituzione scolastica uniforma i propri comportamenti a quanto stabilito dalla Legge 241/90 e norme successive e collegate e si impegna a garantire un'informazione corretta e trasparente. È fatta salva la tutela dei dati personali, che

possono essere utilizzati solo per le finalità istituzionali della scuola e del rispetto della privacy (si vedano le dovute informative pubblicate sul sito web della Scuola).

5.3. La scuola, unitamente agli enti locali, s'impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la sua funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario scolastico.

6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

6.1. La programmazione assicura il rispetto delle libertà di 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, previsti per ciascun ordine di scuola.

6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari. Il piano di formazione del personale è adottato secondo un criterio di stretta correlazione con le programmazioni didattico-educative, nella convinzione che questi siano elementi strategici per lo sviluppo professionale e per la qualità della scuola.

PARTE I - 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, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- ✓ I cardini dell'area educativa e didattica sono rappresentati in primo luogo dal Piano Triennale dell'Offerta Formativa che esprime le scelte curriculari, educative, organizzative e amministrative della scuola e la impegna di fronte all'utenza. Viene predisposto seguendo le procedure previste al DPR 275/99 e dalla normativa vigente (es. L. 107/2015). Da queste discendono le programmazioni educative e didattiche specifiche dei plessi e delle classi, che devono svilupparsi in coerenza con il PTOF stesso e con le Indicazioni per il curricolo attualmente vigenti.
- ✓ Le programmazioni e le progettazioni didattiche e curriculari, rappresentano l'adeguamento del PTOF alla realtà specifica dei plessi e delle classi e contengono le scelte effettuate dai docenti in ordine alle metodologie, alle attività e ai contenuti. La programmazione viene elaborata entro il mese di ottobre e verificata alle scadenze periodiche dai Consigli di classe e dai responsabili dei dipartimenti disciplinari

- ✓ La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra Scuola Secondaria di primo grado e Scuola Secondaria di Secondo grado, 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 ed alla rispondenza alle esigenze dell'utenza.
- ✓ Al fine di evitare nella stessa giornata un sovraccarico di materiali didattici da trasportare, i docenti sono impegnati ad adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana.
A tal fine la collaborazione delle famiglie si esplica anche mediante il controllo giornaliero degli orari di lezione dell'alunno ed il consapevole utilizzo dei materiali.
- ✓ Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione del suo team di appartenenza e secondo le linee organizzative decise dal Collegio Docenti, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.
Nelle classi organizzate a tempo normale, i docenti, nel prestare attenzione ai giorni in cui sono previsti i rientri collocano, fra gli obiettivi relativi all'autonomia personale dell'alunno, la capacità di organizzare compiti e attività di studio nell'arco della settimana, anche con l'ausilio delle famiglie. Tale organizzazione ha lo scopo di assicurare a studenti e studentesse, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, all'attività sportiva e/o artistica, ma anche di dargli la possibilità di vivere rapporti più intensi nell'ambito familiare..
- ✓ Nel rapporto con gli alunni, i docenti instaurano un clima educativo caratterizzato da fiduciosa operosità, senza ricorrere ad alcuna forma di intimidazione, ma stimolano i bambini al rispetto delle regole concordate valorizzando l'impegno di ciascuno nel rispettarle.
- ✓ Il Consiglio di classe e i colloqui individuali in orario antimeridiano e pomeridiano, così come altre forme concordate di incontro e dialogo, costituiscono ulteriori occasioni di collaborazione tra scuola e famiglia.

Progetto educativo e programmazione

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- **Piano Triennale dell'Offerta formativa** elaborato dal collegio dei docenti sulla base dei criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

Contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Definisce in modo razionale e produttivo l'organizzazione delle attività in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

Costituiscono parte integrante del PTOF:

- a) la Programmazione/progettazione educativa
- b) la Programmazione curricolare didattica
- c) i progetti
- d) i criteri e i parametri per la verifica, la misurazione e la valutazione dei risultati.

- **Regolamento interno di istituto** predisposto dal Consiglio di Istituto

- **Programma finanziario annuale** proposto dalla Giunta esecutiva e deliberato dal Consiglio di Istituto

- **Patto educativo di corresponsabilità**: deliberato dal consiglio di istituto.

I docenti in collaborazione con le famiglie e le Istituzioni Scolastiche corresponsabili (es. AUSL, Servizi Sociali, ecc.) elaborano per minori BES, DSA e ADHD il Piano Didattico Personalizzato (PDP) e per gli allievi disabili il Piano Educativo Individualizzato (PEI) e le relative necessità.

- **Contratto formativo** quale dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Si stabilisce in particolare tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero Consiglio di classe, gli Organi Collegiali, i genitori, gli Enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico (tale contratto è contenuto nel PTOF stesso).

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi ed enunciato nel PTOF, l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum.

Il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte nelle opportune sedi collegiali
- collaborare nelle attività proposte dalla Scuola, nel rispetto delle finalità e funzioni educative istituzionali.

PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

Efficienza, trasparenza ed informazione sono gli indicatori principali della qualità dei servizi amministrativi che la Scuola individua al fine di stabilire gli standard qualitativi, garantendo la celerità delle procedure, l'informatizzazione dei servizi di segreteria, lo snellimento dei tempi burocratici di attesa, la flessibilità degli orari e un migliore servizio per l'utenza.

STANDARDS SPECIFICI

- ✓ La Scuola garantisce i seguenti standards:
 - l'iscrizione degli alunni è effettuata nel periodo stabilito (on-line), durante l'orario di apertura al pubblico degli Uffici prevedendone anche un'ulteriore estensione (anche il sabato mattina valutando le necessità);
 - il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria: entro cinque giorni dall'accoglimento della richiesta per quelli di iscrizione e di frequenza, entro sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi o la cui stesura risulta complessa;
 - lo stesso termine di cinque giorni vale per l'inoltro di richiesta ad altri Uffici;
 - I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti di classe entro le date stabilite dagli organi collegiali o dal D.S. in ciascun a.s. dopo il termine delle operazioni generali di scrutinio.

- ✓ L'Ufficio di segreteria garantisce un'apertura al pubblico in orario mattutino (dal lunedì al venerdì ed in alcuni specifici periodi dal lunedì al sabato, negli orari deliberati dal Consiglio di Istituto secondo opportunità) e pomeridiano (lunedì e giovedì con eventuali estensioni su altri pomeriggi secondo gli stessi orari stabiliti dal Consiglio di Istituto) per rispondere, nel modo più funzionale, alle esigenze dell'utenza e del territorio.
- ✓ Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico secondo le disposizioni impartite con apposita circolare.
- ✓ La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, l'indicazione delle persone o dell'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- ✓ Presso gli Uffici della Direzione Didattica sono allestiti i seguenti spazi:
 - Albo del Circolo/pubblicazione sul sito web della scuola;
 - Albo sicurezza;
 - bacheca sindacale/pubblicazione sul sito web della scuola.
- ✓ Tutti i documenti inerenti il progetto educativo e l'organizzazione vengono

- pubblicizzati mediante affissione all'albo e pubblicazione sul sito della scuola.
- ✓ Presso l'ingresso e presso gli uffici sono disponibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

- ✓ L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.
- ✓ Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.
- ✓ Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi e adoperarsi con diligenza nella vigilanza sugli alunni, specie all'ingresso e all'uscita dalla scuola.
- ✓ Il plesso scolastico è dotato di un documento di valutazione dei rischi e di un piano di evacuazione da sperimentarsi in almeno due esercitazioni annue.
- ✓ Tutti gli operatori scolastici vengono regolarmente formati circa le norme sulla sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro e sul Primo Soccorso.

PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI e VALUTAZIONE del SERVIZIO

PROCEDURA DEI RECLAMI

- ✓ I reclami possono essere espressi in forma scritta, orale, telefonica, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
- ✓ Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, si impegna a facilitare la comunicazione e l'incontro fra le parti interessate.
- ✓ Qualora non vengano rimosse le cause che hanno provocato il reclamo, il Dirigente risponde in forma scritta con celerità e, comunque, non oltre i 15 giorni.
- ✓ Nel caso in cui il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- ✓ *Il problema dei reclami va visto nella dimensione più generale del rapporto tra scuola e genitori.*
- ✓ *Si auspica, in questo senso, che tutte le componenti si impegnino a creare un rapporto di collaborazione e di rispetto dei reciproci ruoli.*
- ✓ *Si auspica, inoltre, nel rispetto del ruolo rivestito dagli insegnanti, che eventuali reclami vengano segnalati in prima istanza agli interessati, possibilmente nei termini di una richiesta di chiarimenti espressa personalmente o tramite il*

rappresentante di classe o sezione.

- ✓ Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione dei reclami e dei successivi provvedimenti, qualora questi non abbiano risvolti tali da richiedere il segreto d'ufficio. Quanto sopra comunque, nel rispetto della privacy dei singoli.

Valutazione del servizio

- ✓ Gli organi collegiali della scuola e il dirigente, nell'ambito delle loro funzioni istituzionali, effettuano periodicamente l'autovalutazione di Istituto (RAV) e la valutazione sui risultati, sullo svolgimento delle attività educative e didattiche, sull'organizzazione dell'Istituto e sui servizi; i risultati di tale valutazione concorrono all'adeguamento del PTOF, della programmazione didattica e dei servizi.
- ✓ Allo scopo di raccogliere dati utili per la valutazione del servizio possono anche essere effettuate apposite rilevazioni tramite questionari rivolti ai genitori e al personale scolastico.
- ✓ I questionari che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, potranno prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli Organi dell'Amministrazione scolastica e degli Enti locali.
- ✓ Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei Docenti esprime una valutazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto e del team responsabile della stesura del RAV e Piano di Miglioramento dell'Istituzione Scolastica.

PARTE V – ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi 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'I.T.T. "Livia Bottardi".

La Carta dei Servizi è stata adottata dal Consiglio d'Istituto nella seduta del 16/11/2018 (delibera n°3).

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof. Giovanni Valerio d'Elia
Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 comma 2 D. L.gs n.39/1993