



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
POLO TECNICO-PROFESSIONALE "GALILEO"
I.I.S. "CARLO URBANI"

Uffici di Presidenza e Segreteria: Via dell'Idroscalo, 88 - 00121 Roma - Municipio X - Distretto XXI - Ambito X - Cod. IPA istsc_rmiso03300b
Codice Istituzione RMIS03300B - *Codice fiscale* 97196850586 - *Conto corrente postale* 25157025 - *Cod. Fattura Elettronica* UFZFN8

Sito Istituto: www.istitutocarloburbani.edu.it

E-mail: ✉ rmiso3300b@istruzione.it - ✉ rmiso3300b@pec.istruzione.it -

SEDE ASSOCIATA DI OSTIA: Via dell'Idroscalo, 88 - 00121 Roma - ☎ 06.12.11.26.360 ☎ 06.12.11.26.361

SEDE ASSOCIATA DI ACILIA: Via di Saponara, 760 - 00125 Roma ☎ 06/12.11.25.325

ISTITUTO PROFESSIONALE: Servizi Commerciali - Design per la Comunicazione Visiva e Pubblicitaria / Odontotecnico / Industria e Artigianato per il Made in Italy: Grafica Industry 4.0
ISTITUTO TECNICO: Grafica e Comunicazione - LICEO DELLE SCIENZE UMANE: opzione Economico Sociale

**Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini
improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia**

L' ISTITUTO di ISTRUZIONE SUPERIORE "CARLO URBANI" di ROMA

Visti gli artt. 3, 33, 34 della Costituzione della Repubblica Italiana;

Visto il D. Lgs. n. 297/94;

Visto l'art. 2 del D.P.C.M. del 7 Giugno 1995;

Vista la D.M. n. 254 del 21 Luglio 1995;

Vista la L. n. 241 del 7 Agosto 1990;

Visto il D.Lgs. n. 29 del 3 Febbraio 1993;

Visti gli artt. 11 e 17 della L. n. 59 del 15 Marzo 1997;

Visto il DPR n. 275/99;

Visto il parere del Collegio dei Docenti del 15 dicembre 2022;

Vista l'adozione del Consiglio d'Istituto del 15 dicembre 2022.

adotta la seguente

"CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI"

*Documento che esplicita i servizi offerti dalla Scuola,
sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione*

PREMESSA

L'Istituto, tenuta presente la legislazione vigente e le direttive degli organismi preposti, **nel richiamo all'osservanza ed al rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19"**, dispone la Carta dei Servizi della Scuola. Essa vuol far conoscere all'Utenza i principi a cui si ispira l'attività della Scuola, la sua struttura e il suo funzionamento, i mezzi e le risorse di cui dispone, la qualità e la quantità dei servizi erogati, le procedure per la verifica dell'attività svolta, gli strumenti di **valutazione**.

1 - LA SCUOLA: SUE FINALITÀ E INDIRIZZI DI STUDIO

La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Nella sede di Ostia sono presenti i seguenti indirizzi di studio:

- Istituto Tecnico “Grafica e Comunicazione” – Corso sperimentale quadriennale e Corso quinquennale (dall’a.s. 2022-23);
- Istituto Professionale “Design per la comunicazione visiva e pubblicitaria” – Corso quadriennale (dall’a.s. 2022-23) e Corso quinquennale;
- Liceo delle Scienze Umane Opzione economico-sociale;

Nella sede di Acilia sono presenti i seguenti indirizzi di studio:

- Istituto Professionale servizi socio-sanitari “Odontotecnico”;
- Istituto Professionale “Grafico Industry 4.0”;
- Liceo delle Scienze Umane Opzione economico-sociale.

2- PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L’Istituto fornisce il servizio di Scuola Secondaria di II Grado.

L’Ufficio del Dirigente Scolastico e l’Ufficio di Segreteria sono ubicati nella sede di Ostia, Via dell’Idroscalo n. 88 – 00121.

L’Istituto elabora il Piano Triennale dell’Offerta Formativa e i suoi allegati, interpretando i bisogni formativi del territorio e attivando le sue risorse professionali, strutturali e finanziarie per la realizzazione dell’offerta curriculare ed extracurriculare in esso contenuta.

3 - PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell’ambito dei servizi erogati, l’Istituto garantisce il rispetto dei principi fondamentali dell’uguaglianza, dell’imparzialità e della regolarità del servizio, dell’accoglienza e dell’integrazione degli alunni, dei diritti degli alunni, dell’orientamento per la prosecuzione degli Studi Superiori, della regolarità della frequenza e della partecipazione, dell’efficienza e della trasparenza, della libertà d’insegnamento e dell’aggiornamento del personale, riconoscendo come validi, e facendoli propri, i principi di fondo dello schema di riferimento di cui al D.P.C.M. che fa parte integrante della presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi della Scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3 - 33 - 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

3.1 Uguaglianza

Il servizio scolastico deve essere erogato a tutti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

L’ Istituto garantisce le pari opportunità, intese come condizioni di ambiente, organizzative, culturali e di relazione, all’interno delle quali, ragazze e ragazzi possono progettare un loro percorso scolastico prima, e di vita poi, secondo la propria appartenenza di genere e secondo i propri desideri e capacità.

Ne deriva che la Scuola opera 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 curriculari, ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

3.2 Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità, regolarità e imparzialità. E’ compito della Scuola informare l’utenza sul calendario scolastico, sull’orario delle lezioni, sull’orario di servizio del personale, sull’assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull’orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni.

3.3 Accoglienza e inclusione

La Scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti e 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 iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Ogni operatore della Scuola svolge la propria attività nel pieno rispetto dei diritti e dei bisogni formativi dello studente. La Scuola elabora progetti di accoglienza per gli alunni che si iscrivono alle Prime Classi.

Viene elaborato annualmente un Progetto Orientamento in entrata e in uscita.

Particolare attenzione viene prestata alla soluzione delle problematiche, eventualmente presenti, relative a studenti stranieri e a quelli in situazione di disabilità; per questi ultimi la Scuola aggiorna annualmente il P.A.I. (Piano Annuale Inclusione).

Ai fini dell'integrazione degli alunni stranieri l'Istituto si è dotato di una P.A.S. (Protocollo Accoglienza Stranieri) che viene regolarmente aggiornato ogni anno.

3.4 Diritti degli studenti

Partendo dal principio che la Scuola è, e deve essere, costruita per gli/le studenti/esse e non viceversa, essa riconosce il Diritto all'Istruzione e all'Educazione di tutti/e i ragazzi e le ragazze, come presupposto fondamentale dell'esercizio del Diritto di Cittadinanza.

3.5 Partecipazione, efficienza e trasparenza

Studentesse e Studenti, Personale, Genitori, Istituzioni, 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. La Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure burocratiche e un'informazione completa e trasparente. L'orario di servizio si uniforma a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nella organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

La Scuola si impegna, inoltre, nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19", ad agevolare le attività extra-scolastiche che realizzano la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con l'Amministrazione Comunale e nel rispetto delle norme e dei provvedimenti attualmente vigenti, in seguito all'emergenza sanitaria internazionale. Il P.T.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Sia le Istituzioni Scolastiche che gli Enti Locali favoriscono le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, mettendo a disposizione, al di fuori dell'orario scolastico, edifici ed attrezzature, in ossequio anche alla normativa "Covid-19" e alla normativa sulla sicurezza.

Scuola e Famiglia concorrono insieme, ciascuna nel proprio ambito, all'educazione delle ragazze e dei ragazzi.

La collaborazione Scuola-Famiglia è fondamentale per il successo scolastico dell'alunno: i migliori risultati si hanno quando i genitori e gli insegnanti collaborano.

3.6 Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto dei traguardi formativi nazionali e comunitari.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito dell'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

La Scuola, nel rispetto dei protocolli in tema di sicurezza, garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali e/o in rete, nell'ambito

delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione, tenendo conto del Piano di Formazione contenuto nel PTOF.

4 - IL PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (D.P.R. n. 235 /2007)

Il patto educativo di corresponsabilità chiarisce le responsabilità del Capo d'Istituto, dei Docenti, del Personale ATA e Ausiliario, degli Studenti e delle loro Famiglie nel dialogo educativo; stabilisce convenzioni e regole per meglio finalizzare le attività della Scuola.

All'inizio di ogni anno scolastico la Scuola pone in essere iniziative di accoglienza nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità.

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il Patto Educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise.

Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti Scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo. I docenti s'impegnano a esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico.

5 - IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19", riceve il pubblico, previo appuntamento, nelle giornate di martedì e giovedì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00, salvo casi di impedimento legati a motivi istituzionali.

Nella sua veste di Capo di Istituto, svolge la funzione direttiva, presiede alla gestione unitaria dell'Istituto, promuove e coordina ogni attività della Scuola, l'attività dei docenti e degli Organi Collegiali.

- Come legale rappresentante tiene i rapporti con gli Enti Locali e l'Amministrazione scolastica centrale ed esercita specifiche funzioni di ordine amministrativo.
- Facilita la comunicazione all'interno e all'esterno dell'istituzione scolastica, affinché vengano attivati i rapporti con gli utenti e il servizio sia adeguato ai bisogni degli alunni e alle esigenze della comunità.
- Assume un atteggiamento di continuo stimolo alla ricerca e all'evoluzione dell'azione educativa per condurla verso parametri di qualità più elevate; per il raggiungimento di questo fine si avvale della collaborazione dei docenti collaboratori del Dirigente, dei docenti FF.SS. e di tutti i docenti che, a vario titolo, operano come figure di supporto.
- Costituisce centro di propulsione di tutte le energie professionali presenti nell'Istituto, ne valorizza le potenzialità e l'utilizzo.
- Si impegna ad assumere un comportamento responsabile, trasparente, diretto a favorire un rapporto di fiducia con l'istituzione e un atteggiamento di partecipazione attiva e responsabile alla vita della Scuola.
- Convoca i rappresentanti dei genitori ogni qual volta ne ravvisa la necessità, in uno spirito di condivisione delle scelte o dei provvedimenti che li riguardano direttamente.
- Si impegna a rispettare le decisioni degli Organi collegiali nella garanzia che esse siano in linea con i compiti istituzionali e tutelino i diritti dei docenti e degli alunni.
- È garante dei successi scolastici degli alunni affidati agli insegnanti.
- È coadiuvato dai collaboratori, da Lui nominati, che lo sostituiscono, in caso di assenza o impedimento, nel rispetto della normativa vigente.

6 - I DOCENTI

Nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19", sono preposti all'opera di trasmissione e di elaborazione della cultura, sono responsabili dell'attività educativa e didattica delle classi loro affidate.

Nello specifico:

- Programmano l'azione educativa e didattica e, tenendo conto dei livelli di partenza, dei bisogni e degli interessi degli alunni, individuano i percorsi più idonei al conseguimento di risultati adeguati per tutti.
- Costruiscono il raccordo didattico e professionale con le Università e con il mondo del lavoro;
- Collaborano con la famiglia nella realizzazione del progetto formativo rispettandone le scelte, riconoscendo che la Scuola, nell'esercizio della propria responsabilità e nel quadro della propria autonomia progettuale, non esaurisce tutte le funzioni educative, ma ricerca l'interazione con la famiglia.
- Si impegnano a costruire un clima sociale positivo nell'ambiente educativo e a garantire, d'intesa con i colleghi dell'equipe, delle sezioni e dei corsi, unitarietà d'insegnamento.
- Chiariscono, nella progettazione curricolare, le strategie scelte per conseguire i traguardi formativi, indicano gli strumenti per le verifiche e i criteri per la valutazione, secondo le direttive concordate nei vari incontri collegiali, di dipartimento, di gruppi di lavoro, alla luce dei documenti: RAV, PTOF, PDM.
- Contribuiscono alla definizione consapevole delle decisioni collegiali e si impegnano a rispettarle.
- Contribuiscono al miglioramento della qualità dell'istruzione anche attraverso la formazione in servizio e l'autoaggiornamento.
- Curano i rapporti con il Dirigente Scolastico in uno spirito di libera dialettica educativa e ricercano unitariamente le soluzioni ai problemi.
- Si impegnano al rispetto della privacy, assumendo un atteggiamento discreto nei confronti delle informazioni sulla famiglia e sugli alunni e le comunicano solo se sono utili al processo educativo e al bene degli studenti.
- Curano l'elaborazione della documentazione valutativa, delle competenze dell'alunno, nel rispetto della normativa vigente.

7- GENITORI

Per diritto, sono titolari dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli, pertanto hanno il dovere di condividere con la Scuola, **nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19"**, la responsabilità del compito.

- Possono partecipare alla vita della Scuola secondo le norme previste dall'ordinamento scolastico, cioè attraverso la partecipazione agli organi collegiali.
- Costruiscono con i docenti un dialogo improntato alla fiducia e al rispetto delle scelte reciproche.
- Seguono con attenzione i progressi del proprio figlio, sostenendolo nelle difficoltà, senza pretendere sforzi superiori alle sue possibilità, la qual cosa sarebbe continua fonte di frustrazione.
- Garantiscono un impegno costante nell'esercitare il controllo sullo studio domestico.
- Hanno diritto di conoscere i percorsi formativi che riguardano i loro figli e ad essere informati di ogni evento significativo, positivo e negativo, che li interessa.
- Hanno diritto ai colloqui con i docenti e con il Dirigente Scolastico per discutere e trovare insieme le soluzioni migliori ai problemi che potrebbero presentarsi.

8 – GLI STUDENTI

Sono i primi soggetti e i più diretti fruitori del servizio scolastico.

Sono i protagonisti del processo di apprendimento e hanno il diritto-dovere di parteciparvi direttamente.

In particolare, nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19", hanno diritto ad avere:

- una Scuola organizzata in funzione dei loro bisogni di formazione e di istruzione;
- il riconoscimento e la valorizzazione della identità personale, culturale, etnica e religiosa, nel rispetto delle differenze di tutti e dell'identità di ciascuno;
- il rispetto delle diversità individuali e sociali anche in presenza di disabilità, diversità o svantaggio;
- un insegnamento rispondente alle capacità di apprendimento e ai ritmi di sviluppo personali;
- la possibilità di fruire di una buona qualità di insegnamento;

- una informazione chiara e completa sul funzionamento della Scuola e sull'organizzazione e attuazione dell'attività didattica;
- una valutazione che sia adeguata, trasparente e uniforme nei criteri e nelle forme della sua espressione;
- la possibilità di vivere le ore di lezione con serenità e, perché no, con gioia;
- tempo libero da impegni scolastici per dedicarsi ad attività ricreative anche fuori dall'ambito scolastico.

Gli studenti hanno, altresì, il dovere di:

- impegnarsi nello studio con continuità;
- partecipare attivamente all'attività didattica;
- eseguire con diligenza i compiti a casa per consolidare quanto appreso nel tempo-scuola;
- rispettare le regole e le decisioni assunte democraticamente nella classe e nella Scuola;
- attenersi scrupolosamente alle norme di comportamento indicate nei Regolamenti d'Istituto e nel Patto Educativo di Corresponsabilità;
- avere rispetto dell'Istituzione Scolastica, degli spazi e delle persone che la rappresentano
- avere cura di sé, degli altri e dell'ambiente sia sociale che naturale.

9 - COLLABORATORI SCOLASTICI

Al personale ausiliario, nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19", è affidato lo svolgimento dei seguenti compiti:

- effettuare l'apertura e la chiusura dei locali della Scuola e dei cancelli e svolgere attività di sorveglianza nell'edificio e nelle pertinenze;
- stazionare nel sito loro assegnato per:
 - sorvegliare gli ingressi;
 - controllare gli alunni che si recano nei bagni;
 - rispondere alle eventuali chiamate degli insegnanti o del superiore gerarchico;
 - vigilare sugli alunni in casi di particolare necessità, quale l'assenza momentanea dell'insegnante, e durante l'entrata e l'uscita dalla Scuola;
 - impedire che gente estranea entri nelle aule, a meno che non sia autorizzata per iscritto dal Dirigente Scolastico;
 - segnalare all'Ufficio di Vicepresidenza e al Dirigente Scolastico tutte le situazioni di pericolo che dovessero presentarsi nella Scuola o nelle sue adiacenze;
 - curare carico, scarico, trasporto e sistemazione di materiale vario, didattico e non;
 - collaborare per il trasporto, funzionamento e la conservazione degli strumenti audiovisivi e di altri sussidi didattici;
 - eseguire piccole manutenzioni nei limiti del proprio mansionario;
 - essere sempre presenti sul posto di lavoro e non allontanarsi se non per motivi validi, solo dopo aver ottenuto il permesso dal Dirigente o da un suo delegato;
 - effettuare commissioni all'esterno della Scuola, solo su richiesta degli uffici di Dirigenza o di Segreteria;
 - collaborare con i colleghi ed essere disponibili a sostituirli in caso di assenza;
 - svolgere il lavoro straordinario solo su disposizione del Dirigente o del DSGA;
 - mantenere con tutti un contegno improntato a gentilezza, correttezza e buona educazione;
 - credere nella dignità del proprio lavoro, indispensabile per lo svolgimento proficuo dell'attività della Scuola.

Per quanto non espressamente sopra indicato si rimanda al Regolamento d'Istituto e ai C.C.N.L. del Comparto Scuola.

10 - ORGANI COLLEGIALI

Per quanto concerne la composizione, le competenze e la funzionalità degli Organi Collegiali interni della Scuola, si rimanda alla normativa vigente in materia.

11- SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il compito fondamentale del personale della Scuola è quello di promuovere la crescita culturale, sociale e civile degli alunni e i comportamenti degli operatori scolastici favoriscono la più ampia realizzazione degli scopi prefissati.

In questa ottica viene inserita l'organizzazione dei servizi amministrativi che si basano su due principi fondamentali: efficacia ed efficienza. Essi sono strutturati in modo tale da garantire la celerità e la semplificazione delle procedure, un'informazione completa e trasparente, l'informatizzazione dei servizi, la disponibilità verso l'utenza, instaurando un rapporto di collaborazione efficace e proficuo.

Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi riceve il pubblico tutti i giorni, previo appuntamento.

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico che è pubblicato sul sito web della scuola.

La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico e mette in grado lo stesso di individuare il nome e la qualifica di chi risponde e l'ufficio preposto a soddisfare le esigenze. All'ingresso dell'Istituto sono sempre presenti i collaboratori scolastici che possono fornire le prime indicazioni per la fruizione dei servizi richiesti.

12 - ISCRIZIONE DEGLI ALUNNI

Le iscrizioni vengono effettuate on-line dalle famiglie e in casi eccezionali, presso gli Uffici della Segreteria Didattica.

La Scuola può accettare richieste di iscrizione di alunni residenti in altri quartieri o in altri bacini di utenza, a condizione che non venga superato il numero massimo di alunni per classe e nei limiti della capienza globale della scuola.

Di norma, laddove si riescano a rispettare i protocolli di sicurezza, si possono accogliere tra 23/28 alunni per classe, solo a seguito di valutazione tecnica, eventualmente positiva, da parte dell'RSPP.

Il Consiglio di Istituto ha deliberato i criteri di selezione, elencati in ordine di priorità, delle domande di iscrizione alle classi prime in esubero.

13 - SCELTA DELL' INSEGNAMENTO DELLA RELIGIONE CATTOLICA

La Scuola assicura l'Insegnamento della Religione Cattolica in conformità all'accordo tra la Repubblica e la Santa Sede. Nel rispetto della libertà di coscienza e della responsabilità educativa dei genitori è garantito alle famiglie di avvalersi o meno di questo insegnamento.

Il genitore dell'alunno, o chi ne fa le veci, all'atto dell'iscrizione compila un apposito modulo in cui dichiara la scelta.

I genitori degli alunni che non si avvalgono di questo insegnamento possono indicare altre scelte proposte dalla Scuola che non si possono modificare nel corso dell'anno scolastico:

- partecipazione alle attività alternative se attivate nella classe di appartenenza;
- studio individuale nelle classi in cui non è stata attivata la materia alternativa quando l'ora di IRC è intermedia;
- entrata alla seconda ora, quando la lezione di IRC è alla prima ora;
- uscita anticipata, quando l'ora di IRC è all'ultima ora.

15 - RILASCIO DEI DOCUMENTI

Il rilascio dei certificati viene effettuato durante il normale orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria.

.La richiesta dei documenti deve essere prodotta via mail.

I certificati di studio, di frequenza e sostitutivi del diploma, di servizio, di norma, vengono rilasciati entro 10 giorni dalla richiesta.

L'utente, nel presentare all'Istituto documenti che debbono comprovare stati, fatti o qualità personali, può avvalersi di dichiarazioni temporaneamente sostitutive, ai sensi dell'art. 46 del DPR 30/12/2000, n°445.

16 - L'INFORMAZIONE

Le informazioni all'interno dell'Istituto e ai suoi utenti è resa mediante circolari e avvisi che vengono pubblicate sul sito web dell'Istituzione scolastica, che ospita che la Bacheca Sindacale.

La Scuola garantisce la più ampia informazione sull'organizzazione della struttura scolastica mediante pubblicazione sul Sito di:

- Orario di ricevimento del Dirigente Scolastico, dei Docenti, del Personale di Segreteria;
- Orario di servizio del personale docente, amministrativo, tecnico ed ausiliario e di altre figure operanti stabilmente all'interno della Scuola;
- Organigramma e Funzionigramma;
- Orario delle lezioni;
- Sintesi dei documenti: Carta dei Servizi, R.A.V., P.T.O.F., P.d.M., Curricolo d'Istituto, Criteri di Valutazione, etc;
- Piano Annuale delle Attività Didattiche;
- Regolamenti d'Istituto;
- Piano di evacuazione;
- Comunicazioni riguardanti le assemblee sindacali, gli scioperi e ogni altro evento significativo della vita della Scuola (feste, mostre, iniziative varie, etc).

17 - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto di Istruzione Superiore CARLO URBANI comprende n. 2 sedi:

- Sede di Ostia, via dell'Idroscalo n. 88 – 00121 Roma;
- Sede di Acilia, via di Saponara n. 760 – 00124 Roma.

L'ambiente scolastico è pulito, accogliente e sicuro. Le condizioni igienico-sanitarie e di sicurezza dei locali e dei servizi, garantiscono una permanenza a Scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

L'Istituto ha sempre sollecitato l'Ente proprietario a produrre le certificazioni dovute per legge, al fine di garantire agli alunni e al personale le condizioni di sicurezza previste dalle norme vigenti, a maggior ragione, considerate l'urgenza e la necessità di elevare il livello di sicurezza nell'adeguamento degli ambienti, a garanzia della ripresa delle attività didattiche in presenza.

L'Istituto è dotato di un piano di evacuazione da adottare in caso di calamità.

18 - PIANO DI EVACUAZIONE DEGLI EDIFICI SCOLASTICI

È in corso, nelle nostre scuole, una attività di sensibilizzazione ai temi della sicurezza e del primo soccorso attraverso la formazione on line e in presenza di tutto il personale della Scuola e degli alunni (tramite l'ora della sicurezza).

L'Istituto è in possesso, altresì, di un dettagliato piano di evacuazione in caso di situazione di allarme o di pericolo di qualsiasi natura, in particolare, di incendio o di terremoto.

19 - PROCEDURE DEI RECLAMI

I reclami e gli esposti relativi al servizio scolastico devono essere indirizzati al Dirigente Scolastico, redatti in forma scritta e contenenti le generalità dello scrivente. Se annunciati telefonicamente o a voce, devono essere redatti e sottoscritti entro 5 giorni, per poter essere presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà in forma scritta, di norma entro 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

I reclami e gli esposti anonimi non verranno presi in considerazione; pur tuttavia, il Dirigente avrà cura di constatare quanto denunciato e, qualora ne ravvisi la fondatezza, di prendere i provvedimenti che la situazione richiede. Egli, in ogni caso, nell'ambito delle sue competenze, si impegna a rimuovere le cause che hanno generato l'insoddisfazione dell'utenza.

20 - FATTORI DI QUALITÀ

- ✚ *Celerità delle procedure*: la celerità delle procedure sarà garantita attraverso l'ottimizzazione dell'uso delle risorse strumentali e professionali esistenti.
- ✚ *Trasparenza*: la trasparenza riguarderà tutti gli atti non vincolati dal segreto d'ufficio e non sottoposti ai limiti della normativa vigente sull'accesso. Informatizzazione: la piena informatizzazione dei servizi sarà garantita attraverso il potenziamento delle apparecchiature informatiche e attraverso i software. Tempi di attesa: si cercherà di ridurre al minimo i tempi di attesa per la ricezione dei documenti richiesti.
- ✚ *Flessibilità*: viene adottata la flessibilità operativa al fine di favorire le esigenze dell'utenza.

21- ATTUAZIONE E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

La corretta applicazione della Carta sarà garantita attraverso meccanismi di rilevazione della qualità del servizio erogato, in modo che ne sia assicurata la migliore efficacia ed efficienza .

Della presente Carta dei Servizi fanno parte integrante:

1. P.T.O.F.;
2. R.A.V.;
3. P.d.M.;
4. Progetti per l'Ampliamento dell'Offerta Formativa;
5. Regolamento d'Istituto e allegati;
6. Piani di Aggiornamento e Formazione;
7. PAI.

Tali documenti, pubblicati sul Sito istituzionale ogni anno, parte integrante della presente Carta, e ai quali si fa esplicito riferimento, contengono le scelte educative e organizzative dell'Istituto, le attività curriculari, extracurriculari, gli interventi per gli alunni diversamente abili, gli interventi per l'accoglienza degli alunni stranieri. Essi sono tutti essenziali per garantire e realizzare gli interventi di una migliore, efficace ed efficiente qualità del servizio scolastico erogato dall'Istituto, e saranno adottati all'inizio dell'anno scolastico con la più alta partecipazione di tutte le componenti scolastiche interessate.

Il particolare, il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, elaborato dal Collegio dei Docenti attraverso un apposito Gruppo di Lavoro, dopo la rilevazione delle situazioni di partenza, ha individuato i percorsi formativi e gli obiettivi da raggiungere, attraverso mirati, coerenti e concreti progetti che armonizzano le scelte educative e organizzative con la possibilità di utilizzazione delle risorse professionali, strumentali e finanziarie dell'Istituto. Gli aspetti relativi alla gestione del P.T.O.F. sono concordati con il D.S.G.A. per una gestione integrata del PTOF con il P.A..

L'integrazione dei vari strumenti formativi (Regolamento d'Istituto, Scelte organizzative e didattiche, Organizzazione, ecc.) dovrà garantire e assicurare:

- agli Studenti: la conoscenza del percorso formativo da percorrere;
- ai Genitori: la conoscenza del tipo e della qualità dell'offerta formativa erogata e la possibilità di intervenire attraverso proposte e pareri e di collaborare all'attività scolastica;
- al Personale della Scuola: la possibilità di individuare e razionalizzare la propria Offerta Formativa, di valorizzare la propria azione educativa, di rendere comprensibili e chiare le strategie, le scelte, gli strumenti di verifica e di controllo, e di fissare adeguati e coerenti criteri di valutazione.



IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Prof.ssa Rosa Caccioppo

*Firma autografa sostituita a mezzo stampa
art. 3 comma 2 del D.L.gs n. 1993*