



CARTA DEI SERVIZI

(approvato dal Consiglio dell'Istituzione Delibera n.6 /2021 del 15 giugno 2021 Revisione 1)

INDICE

1. DATI IDENTIFICATIVI DELL'ISTITUTO	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	3
<i>UGUAGLIANZA</i>	3
<i>IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ</i>	3
<i>ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE</i>	4
<i>DIRITTO ALLO STUDIO E FREQUENZA</i>	4
<i>PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA</i>	4
<i>LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.</i>	4
3. OBIETTIVI STRATEGICI	5
4. PERCORSI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE OFFERTI DALL'ISTITUZIONE	5
5. SERVIZI OFFERTI AGLI STUDENTI IN RELAZIONE ALL'UTILIZZO DI LABORATORI, BIBLIOTECA E STRUTTURE DELL'ISTITUZIONE	5
6. SERVIZI OFFERTI AI GENITORI PER FAVORIRE UNA MIGLIORE COLLABORAZIONE SCUOLA-FAMIGLIA	6
7. MODALITÀ E I TEMPI PER L'INFORMAZIONE ALLE FAMIGLIE	6
8. SERVIZI AMMINISTRATIVI	6
<i>ORARI DI APERTURA</i>	7
9. TEMPI DI RISPOSTA ALL'UTENZA	7
10. TRASPARENZA AMMINISTRATIVA ED INFORMAZIONE	8
11. CONDIZIONI AMBIENTALI	9
<i>POLITICHE DI PREVENZIONE</i>	9
12. STRUTTURE DELL'ISTITUTO	9
13. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	10
<i>PROCEDURA DEI RECLAMI</i>	10
<i>AUTOVALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO</i>	10
<i>MONITORAGGIO DEGLI SBOCCHI OCCUPAZIONALI E UNIVERSITARI</i>	10
19. ATTUAZIONE	10

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che stabilisce e sancisce i principi e le regole fondamentali dell'Istituzione scolastica in relazione ai servizi forniti secondo criteri di trasparenza e qualità.

Questo documento si ispira agli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

1. DATI IDENTIFICATIVI DELL'ISTITUTO

Denominazione: Istituto Tecnico Tecnologico "M. Buonarroti"

Sede: Via Brigata Acqui, 15 - 38122 Trento

Codice fiscale: 01691830226

Telefono: 0461 216811

Fax: 0461 984216

E-mail: istituto.tecnico@buonarroti.tn.it

Posta elettronica certificata: buonarroti@pec.provincia.tn.it

Sito web: <http://www.buonarroti.tn.it>

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico nessuna discriminazione sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'istituto, nel rispetto dell'inclusività e delle pari opportunità, si impegna a:

- garantire l'adozione di criteri collegiali nella formazione delle classi, atti a promuovere l'integrazione culturale e sociale;
- promuovere attività di sostegno e potenziamento per il successo formativo e l'integrazione scolastica di studentesse e di studenti con bisogni educativi speciali e non italofofoni;
- attuare provvedimenti che eliminino barriere architettoniche o strutture che limitino la libertà di movimento a studentesse e studenti con disabilità fisica;
- garantire il sostegno alle pari opportunità con particolare attenzione alle condizioni socio-economiche svantaggiate.

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

Tutti gli operatori in servizio nell'Istituto si impegnano ad agire secondo criteri di obiettività ed equità. Attraverso le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, l'Istituto garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto e in applicazione dei principi, delle norme sancite dalla legge e delle attuali disposizioni contrattuali in materia.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'Istituto e tutto il personale, docente e non docente, si impegna con atteggiamenti e azioni opportuni e adeguati a favorire l'accoglienza delle famiglie, delle studentesse e degli studenti; a facilitare l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi con particolare attenzione al momento di ingresso per le classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità, come nel caso di studentesse e studenti non italofofoni, con bisogni educativi speciali, trasferiti da altra istituzione scolastica, degenti in ospedale o in situazione di disagio temporaneo.

Nello svolgimento della propria attività tutto il personale ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi di studentesse e studenti.

DIRITTO ALLO STUDIO E FREQUENZA

Tutte le domande di iscrizione vengono accolte, purché in regola con le norme vigenti e nei limiti della capienza dell'Istituto.

L'attività dell'Istituto è tesa a evitare qualsiasi forma di dispersione scolastica attraverso il monitoraggio attento delle assenze delle studentesse e degli studenti in obbligo scolastico. In caso di assenze prolungate e/o ingiustificate, le famiglie vengono contattate mediante comunicazione del coordinatore di classe.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

L'Istituto promuove la piena partecipazione, attiva e responsabile, alla vita scolastica di tutte le componenti (studentesse, studenti, famiglie e docenti) nell'ambito degli organi collegiali secondo le competenze di ciascuno e nel rispetto delle procedure vigenti.

L'Istituzione collabora fattivamente con soggetti istituzionali - sociali, economici e formativi - operanti nel territorio della Provincia Autonoma di Trento per favorire la promozione culturale, sociale e civile delle studentesse e degli studenti.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, questa Istituzione garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. La copia della presente Carta è infatti a disposizione degli interessati e pubblicata sul sito dell'istituto.

L'attività scolastica, e in particolare l'organizzazione oraria di servizio di tutte le componenti, sono organizzate secondo criteri di efficienza, efficacia e flessibilità applicati ai servizi amministrativi, all'attività didattica e all'offerta formativa integrata sulla base del Progetto d'Istituto.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

L'Istituzione scolastica assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la crescita personale e culturale di studentesse e studenti, contribuendo allo sviluppo armonico della loro personalità.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale scolastico. A tale scopo l'Istituto garantisce un piano di formazione e aggiornamento in collaborazione con Istituzioni ed Enti culturali del territorio seguendo le indicazioni e le strategie di intervento definite dalla Giunta provinciale e dal contesto nazionale ed europeo.

3. OBIETTIVI STRATEGICI

Gli obiettivi strategici dell'Istituto, come definiti ampiamente nel Progetto d'Istituto approvato dal Collegio Docenti in data 24 febbraio 2021, sono:

- innovazione tecnologica didattico-pedagogica;
- apertura al territorio e alle alleanze educative;
- internazionalizzazione;
- sviluppo sostenibile.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda al documento sopra citato in cui, in particolare, sono esplicitate le principali relazioni intrattenute con soggetti istituzionali e sociali operanti nel territorio della Provincia Autonoma di Trento.

4. PERCORSI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE OFFERTI DALL'ISTITUZIONE

I percorsi di istruzione offerti dall'Istituto sono strutturati in un primo biennio comune e in tre anni di specializzazione. Al termine dei cinque anni le studentesse e gli studenti ricevono un diploma di istruzione tecnico-tecnologica in uno dei seguenti indirizzi:

- mecatronica e energia;
- chimica e biotecnologie;
- elettrotecnica;
- informatica;
- costruzione ambiente e territorio.

Nell'ambito del diploma di informatica è attivo un corso quinquennale denominato Digital science.

Tutti i dettagli relativi ai [quadri orario](#) e ai [piani di studio](#) d'Istituto sono disponibili sul sito web della scuola.

Tra le attività formative offerte dall'Istituto si segnalano i percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro, anche all'estero, i percorsi contro la dispersione scolastica e formativa e le attività di sostegno alle competenze di base e trasversali.

L'Istituto sviluppa azioni progettuali PON FSE ed ERASMUS+ a supporto e integrazione delle azioni precedentemente citate.

5. SERVIZI OFFERTI AGLI STUDENTI IN RELAZIONE ALL'UTILIZZO DI LABORATORI, BIBLIOTECA E STRUTTURE DELL'ISTITUZIONE

L'edificio scolastico è aperto al mattino a partire dalle ore 7.00 per il personale, a partire dalle 7.30 per studentesse e studenti. La chiusura è determinata dalle esigenze del servizio scolastico.

L'Istituto è dotato di spazi comuni a disposizione delle studentesse e degli studenti: laboratori tecnico-scientifici relativi ai diversi indirizzi, palestre, biblioteche, mensa e cortile. Le palestre e i laboratori vengono utilizzati dalle classi accompagnate dal docente in servizio e nel rispetto dei relativi regolamenti di sicurezza. L'accesso alle biblioteche può avvenire anche autonomamente da parte delle studentesse e degli studenti: in orario scolastico è possibile accedere allo spazio su autorizzazione del docente dell'ora, in orario extra-scolastico l'accesso è libero.

La scuola dispone di spazi dedicati al parcheggio di motorini e biciclette destinati al personale scolastico, alle studentesse e agli studenti.

Le studentesse e gli studenti possono fare richiesta alla Dirigenza per l'uso dei locali della scuola in orario extra-scolastico, come previsto dalla Direttiva 133 del 3 aprile 1996, e secondo l'orario di apertura stabilito dal Consiglio di Istituto.

6. SERVIZI OFFERTI AI GENITORI PER FAVORIRE UNA MIGLIORE COLLABORAZIONE SCUOLA-FAMIGLIA

L'Istituto "M. Buonarroti" prevede forme diversificate di partecipazione attiva delle studentesse, degli studenti e dei genitori alla vita della scuola attraverso le Assemblee, i Consigli di classe, le Assemblee di Istituto, il Consiglio dell'Istituzione, la Consulta delle studentesse e degli studenti e la Consulta dei genitori.

A queste occasioni si aggiungono periodici incontri delle famiglie con i docenti e i coordinatori di classe per la condivisione dell'andamento didattico-disciplinare delle studentesse e degli studenti.

La Dirigente e i suoi collaboratori, i referenti di Aree (Orientamento, Inclusione, Internazionalizzazione...) sono sempre a disposizione per informazioni e chiarimenti previo appuntamento concordato telefonicamente o tramite posta elettronica.

È attivo anche un servizio di consulenza psicologica con funzione di spazio di ascolto a disposizione di tutta la comunità scolastica (studentesse, studenti, genitori, docenti e personale ATA). Le informazioni relative a detto servizio sono disponibili sul sito web dell'Istituto nell'area "Spazio Ascolto: lo psicologo a scuola".

7. MODALITÀ E I TEMPI PER L'INFORMAZIONE ALLE FAMIGLIE

L'Istituto pone attenzione alla comunicazione come strumento essenziale per migliorare la qualità del servizio e l'efficienza organizzativa. A tal fine viene attuato un sistema basato sull'utilizzo di tecnologie informatiche.

La comunicazione alle famiglie avviene attraverso il Registro Elettronico "Mastercom" e il sito web dell'Istituto (www.buonarroti.tn.it).

In merito al trattamento delle immagini e dei video/audio, in ottemperanza a quanto contenuto nella circolare n.1/2019 PRIVACY, l'Istituto garantisce di:

- rendere il dato anonimo;
- rendere visibile il dato, se didatticamente necessario, chiarendo le modalità di trattamento;
- acquisire il consenso, sottoscritto dagli interessati per ogni progetto che preveda l'uso delle immagini e dei video/audio.

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità e correttezza delle procedure;
- trasparenza;

ITT BUONARROTI

- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi brevi di attesa in ufficio;
- flessibilità degli orari degli uffici aperti al pubblico e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- tutela della privacy.

ORARI DI APERTURA

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico con il seguente orario:

- dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 7.50 e dalle 10.20 alle 13.00;
- il martedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30;
- il sabato dalle 7.30 alle 7.50 e dalle 10.20 alle 12.30.

La segreteria può essere contattata via mail (segr.didattica@buonarroti.tn.it) o telefonicamente (0461 216811).

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

Il Responsabile della segreteria dell'Istituto Tecnico Tecnologico "M. Buonarroti" è il Funzionario Amministrativo Scolastico.

La Dirigente scolastica riceve il pubblico preferibilmente su appuntamento, concordato telefonicamente o tramite posta elettronica.

9.TEMPI DI RISPOSTA ALL'UTENZA

Procedimenti	Unità organizzativa responsabile dell'istruttoria	Termine massimo di conclusione del procedimento e decorrenza	Costi
Certificati	Segreteria amministrativa e didattica	Entro 3 giorni dalla ricezione della richiesta	Gratuito
Nulla osta al trasferimento	Segreteria didattica	Entro 3 giorni dalla ricezione della richiesta nel corso dell'anno scolastico ed entro 10 giorni nei periodi in cui non ci sono attività curriculari	Gratuito
Iscrizioni studenti	Segreteria didattica	8 giorni	Gratuito
Richiesta esonero dalle attività pratiche di scienze motorie e sportive	Segreteria didattica	Immediato	Gratuito

Accesso ai documenti	Segreteria amministrativa e didattica	Entro 30 giorni a decorrere dalla richiesta, salvo i casi di richiesta di accesso immediato ai documenti o della presenza di controinteressati.	L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copie è subordinato soltanto a un rimborso dei costi di riproduzione e a eventuali disposizioni in materia di imposta di bollo.
Accesso civico semplice	Segreteria amministrativa e didattica	Entro 30 giorni, a decorrere dalla richiesta, l'Istituto procede alla pubblicazione del documento richiesto e comunica al richiedente l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto.	Gratuito e non soggetto all'imposta di bollo
Richiesta autorizzazione svolgimento incarichi esterni	Segreteria amministrativa	Entro 30 giorni a decorrere dall'assunzione e dalla protocollazione della richiesta	Gratuito

L'iscrizione alla classe prima e terza avvengono online nei tempi e nelle modalità previsti dalla normativa provinciale. Per le altre classi, l'iscrizione avviene automaticamente d'ufficio. Per i corsi serali l'iscrizione può avvenire nel corso dell'intero anno scolastico, eccetto per la classe quinta, la cui iscrizione deve essere effettuata entro il 31 ottobre.

10. TRASPARENZA AMMINISTRATIVA ED INFORMAZIONE

Tutte le informazioni, i documenti fondamentali dell'Istituto e le comunicazioni inerenti all'attività scolastica sono reperibili sul sito web dell'Istituto all'indirizzo www.buonarroti.tn.it, dove è presente tra l'altro il funzionigramma completo dell'Istituto, l'organigramma e il mansionario relativo all'accreditamento FSE.

11. CONDIZIONI AMBIENTALI

L'Istituto si impegna e si attiva affinché l'ambiente scolastico si presenti pulito, accogliente e sicuro. A tal fine sono attribuite specifiche competenze al personale ausiliario e agli assistenti di laboratorio.

POLITICHE DI PREVENZIONE

L'Istituto applica una politica di prevenzione e si impegna pertanto a ottemperare a tutte le disposizioni previste in materia di sicurezza e a effettuare un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio e agli impianti, con la consulenza anche di esperti esterni e dei competenti servizi della Provincia Autonoma di Trento (proprietaria dell'edificio). L'Istituto è dotato di dispositivi di protezione individuali (DPI), contenuti in appositi armadi, estintori e idranti dislocati in vari punti dell'Istituto.

In attuazione del Decreto legislativo 81/2008 è predisposto il Piano di evacuazione dell'edificio e il documento di valutazione dei rischi.

Vengono periodicamente programmate esercitazioni pratiche di simulazione di evacuazione, corsi di formazione specifici, tra cui quelli in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e formazione delle attività di "primo soccorso". I diversi percorsi vengono realizzati in collaborazione con il personale dell'Azienda Sanitaria. Il Piano di evacuazione con l'indicazione delle vie di fuga e delle norme di comportamento in caso di pericolo è affisso in ogni aula scolastica e laboratorio.

Nei laboratori e nelle palestre sono presenti anche cassette di primo soccorso. Nei laboratori di chimica sono presenti le principali schede che riportano i dati di sicurezza dei prodotti chimici disponibili. Le schede sono aggiornate al momento dell'acquisto di nuovi prodotti chimici e periodicamente si procede alla loro verifica e all'aggiornamento.

12. STRUTTURE DELL'ISTITUTO

L'Istituto occupa una superficie di circa 24.000 mq. La struttura planimetrica, articolata in vari corpi di fabbrica, si sviluppa su cinque piani. Al piano terra sono dislocati la Dirigenza, la vicepresidenza e gli uffici amministrativi; sugli altri piani circa 80 aule e più di 50 laboratori tecnico-scientifici.

L'Istituto conta circa 1670 studentesse e studenti, quasi 240 docenti, per lo più di ruolo, e circa 80 unità tra personale amministrativo, tecnico e ausiliario.

L'Istituto garantisce un ambiente scolastico tecnologicamente innovativo e curato nel design degli spazi con la presenza di aule luminose con lavagne interattive, computer per il collegamento al Registro elettronico e con copertura di rete Wi-Fi in tutta l'area dell'edificio.

Il sito Internet e la rete informatica interna sono controllati attraverso filtri in entrata.

13. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami vanno presentati in forma scritta alla Dirigenza e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. La Dirigenza, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde ai reclami scritti, nella stessa forma, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni dalla ricezione. Se il reclamo non fosse di competenza della Dirigenza, il reclamante verrà tempestivamente informato circa il corretto destinatario del reclamo.

AUTOVALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

L'Istituto ha come obiettivo il miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attuato attraverso un'attenta analisi dell'efficacia dei servizi offerti. A tal fine l'Istituto si impegna a reperire gli indicatori quantitativi e qualitativi atti alla loro misurazione.

All'interno delle attività di autovalutazione si effettuano rilevazioni, anche tramite questionari rivolti a studentesse, studenti, famiglie e personale scolastico, per monitorare i seguenti aspetti:

- livello di soddisfazione delle aspettative dell'utenza sul piano didattico e organizzativo;
- grado di soddisfazione dei progetti che arricchiscono la proposta dell'Istituto;
- efficacia delle attività di recupero;
- analisi periodiche dei risultati degli apprendimenti (esiti primo quadrimestre, esiti secondo quadrimestre, prove Invalsi...);
- livello di soddisfazione delle studentesse e degli studenti iscritti all'ultimo anno in relazione al percorso scelto;
- analisi della posizione occupazionale/formativa post diploma.

Tali attività costituiscono una risorsa strategica per orientare la politica scolastica e formativa.

MONITORAGGIO DEGLI SBocchi OCCUPAZIONALI E UNIVERSITARI

L'Istituto, oltre a svolgere un'analisi delle intenzioni formative/occupazionali delle studentesse e degli studenti frequentanti il quinto anno, valuta i loro esiti in uscita e cerca di monitorare la loro situazione formativa e occupazionale a distanza (ad esempio di un anno) dal conseguimento del diploma. Tale monitoraggio consente di pianificare eventuali interventi migliorativi atti a favorire un positivo inserimento delle studentesse e degli studenti nel mondo del lavoro o nella prosecuzione degli studi accademici.

19. ATTUAZIONE

La presente Carta dei servizi è pubblicata sul sito web dell'Istituto nell'area Istituto - Regolamenti - Regolamenti/Documenti e resta in vigore fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute in nuove delibere legislative e/o il documento non risulti comunque inadeguato ai bisogni formativi dell'utenza e dell'Istituto.