



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
1° CENTRO PROVINCIALE ISTRUZIONE ADULTI**

Via C.A. Cortina, 70 - 00159 Roma ☐ Tel 06/43598619 -06/62286720
rmmm67000c@istruzione.it rmmm67000c@pec.istruzione.it www.cpia1roma.edu.it
Cod. Mecc. RMMM67000C – C.F. 97846560585
Sedi Associate:

RMCT70100L - 2° CTP di Roma Via Tiburtina Antica, 25 00185 - Roma ☐ Tel 06/62286435
RMCT70200C - 3° CTP di Roma Via Costantino Perazzi, 30 00139 - Roma ☐ Tel 06/62289359
RMCT703008 - 4° CTP di Roma Via C.A. Cortina, 70 - 00159 - Roma ☐ Tel 06/43598619-06/62286720
4° CTP di Roma Via Policastro, 45 – 00177 Roma ☐ Tel 06/24407015
II.PP. REBIBBIA Via Bartolo Longo 72- VIA R. Majetti, 70 -00156

CARTA DEI SERVIZI DEL CPIA 1 DI ROMA
approvata con Delibera n. 31 del Collegio Docenti del 20/02/2024 e con Delibera n. 136 del
Consiglio d'Istituto del 20/02/2024

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi della scuola segue le normative stabilite dal D.P.C.M. del 7 giugno 1995, mirando a chiarire agli utenti le modalità di erogazione dei servizi scolastici.

Questa carta è basata sui principi fondamentali di uguaglianza e trasparenza.

Il CPIA 1 di Roma eroga i propri servizi in base ai principi della Costituzione della Repubblica Italiana, promuovendo l'integrazione tra studenti di varie origini e condizioni. La scuola s'impegna a creare un ambiente educativo basato sul rispetto reciproco, il dialogo e l'assenza di discriminazione, valorizzando la diversità.

Art. 1 Uguaglianza

La scuola, in applicazione dei principi dell'articolo 3 della Costituzione, garantisce che non ci siano discriminazioni nel servizio scolastico basate su sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni socio-economiche. La diversità è considerata un'opportunità di arricchimento e crescita.

Art.2 Imparzialità e regolarità del servizio

I fornitori del servizio scolastico operano con obiettività ed equità, collaborando con gli enti locali. La scuola assicura continuità e regolarità nelle attività educative, informando gli studenti in caso di variazioni dell'orario scolastico.

Art.3 Accoglienza e integrazione

L'accoglienza è un elemento chiave nell'offerta formativa del CPIA 1 di Roma. L'istituto si impegna a supportare l'inclusione degli studenti, soprattutto quelli stranieri o in difficoltà, attraverso azioni mirate durante tutto l'anno scolastico.

Art. 4 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'istituto rispetta la libertà di scelta degli utenti, monitorando la frequenza degli studenti e collaborando con le famiglie o i tutori degli studenti minorenni in caso di assenze. La frequenza è garantita attraverso iniziative di prevenzione della dispersione scolastica.

Art. 5 Partecipazione, efficienza, trasparenza

La gestione della scuola prevede la partecipazione di istituzioni, personale, genitori e studenti, con l'obiettivo di assicurare efficienza, efficacia e trasparenza.

Art. 7 Principi didattico educativi

La scuola si impegna a garantire la qualità delle attività educative, rispettando gli obiettivi educativi. Il CPIA 1 di Roma opera per far sì che, oltre ai saperi curricolari, gli studenti sviluppino competenze critiche per una migliore collocazione sociale e professionale. La scuola adotta strumenti per garantire la

continuità educativa e personalizza i percorsi formativi.

PARTE I: OFFERTA FORMATIVA

Corsi di Alfabetizzazione e Apprendimento della Lingua Italiana

I corsi di Alfabetizzazione e Apprendimento della Lingua Italiana sono finalizzati al conseguimento del titolo attestante il raggiungimento del livello di conoscenza della lingua italiana di livello A2 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue elaborato dal Consiglio d'Europa.

Tali corsi vanno oltre la semplice formazione linguistica di base e si propongono di fornire agli stranieri un'istruzione che comprende non solo l'apprendimento della lingua italiana, ma anche un'ampia gamma di competenze in materia di orientamento civico e informazione. Questo approccio è volto a facilitare la loro completa integrazione nella società e ad abbattere gli ostacoli all'esercizio dei diritti di cittadinanza, in linea con i principi di inclusione sociale sostenuti dalla normativa italiana.

Percorsi di istruzione di primo livello

Questi percorsi sono destinati agli adulti di età superiore ai 16 anni che desiderano completare il loro percorso educativo, soddisfare l'obbligo scolastico e acquisire una certificazione delle competenze di base.

Gli obiettivi specifici di questi percorsi si allineano con le politiche educative italiane che mirano a garantire un'educazione inclusiva e di qualità per tutti. La finalità generale mira alla formazione non solo delle competenze disciplinari ma anche allo sviluppo di abilità sociali, civiche e personali, essenziali per la piena integrazione nella società italiana.

La struttura dei corsi è divisa in due fasi didattiche, ognuna con obiettivi specifici e un numero di ore di lezione predeterminate.

Primo Livello – Primo Periodo Didattico:

Questa fase comprende 400 ore di lezione, mirate all'ottenimento del titolo di studio conclusivo del primo ciclo di istruzione.

Per gli studenti senza certificazione conclusiva della scuola primaria, l'orario può essere esteso fino a 600 ore, integrando il percorso con attività di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana.

Sono previste lezioni sia in presenza sia a distanza (FAD - Formazione a Distanza), con queste ultime che possono coprire fino a un massimo del 20% del totale delle ore.

La FAD può prevedere lo svolgimento di:

- attività sincrone (conferenza online video) fra docente presenti nelle sedi dei CPIA e gruppi di livello presenti in aule o altro luogo a distanza;
- attività asincrone, mediante materiali preparati dal docente per il corsista che ne fruisce in luoghi e tempi preferiti.

Primo Livello – Secondo Periodo Didattico (Biennio Scuola Secondaria di Secondo Grado):

Questa fase prevede un impegno orario pari al 70% di quello previsto per i primi due anni degli istituti tecnici o professionali per l'area di istruzione generale, equivalente a 792 ore.

L'obiettivo è l'acquisizione delle competenze di base in conformità con l'obbligo di istruzione delineato dal DM 139/2007.

Anche in questo percorso le lezioni saranno sia in presenza sia a distanza, mantenendo la stessa proporzione del 20% online.

Percorsi di garanzia delle competenze

I Percorsi di Garanzia delle Competenze sono una componente chiave dell'offerta formativa di questo Istituto, mirata a garantire l'acquisizione di competenze fondamentali per adulti e giovani adulti. Questi percorsi sono progettati per assicurare che ogni individuo possieda le competenze minime necessarie per inserirsi efficacemente nel mondo del lavoro e nella società in generale.

Le informazioni aggiornate sui Percorsi di Garanzia delle Competenze attivati presso le varie sedi, con le

informazioni occorrenti per iscriversi, sono pubblicate sul sito web istituzionale del CPIA.

La presente Carta dei Servizi formalizza l'impegno del CPIA nell'assicurare l'accesso a un'istruzione di base e continuativa, focalizzata sulle competenze chiave, come la capacità di leggere, scrivere, utilizzare numeri e tecnologie dell'informazione, nonché competenze trasversali importanti per lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e l'occupabilità.

1. Personalizzazione dell'apprendimento: Ogni percorso è progettato tenendo conto delle esigenze, delle capacità e del livello di partenza dell'individuo, con l'obiettivo di massimizzare l'efficacia dell'apprendimento.

2. Competenze per la vita e il lavoro: Oltre alle competenze di base in ambito linguistico e matematico, si punta allo sviluppo di competenze sociali, digitali e relative alla cittadinanza attiva, per facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro e promuovere una partecipazione sociale consapevole.

3. Certificazione delle competenze: Al termine del percorso, viene rilasciata una certificazione delle competenze acquisite, utile per l'accesso al mondo del lavoro e per percorsi educativi successivi.

4. Inclusione: I percorsi sono aperti a tutti gli adulti e giovani adulti, inclusi coloro che hanno avuto un percorso scolastico interrotto o che provengono da contesti svantaggiati, con l'obiettivo di promuovere l'istruzione come strumento di inclusione sociale e professionale.

Nell'erogazione dei Percorsi di Garanzia delle Competenze il CPIA sottolinea la sua missione educativa rivolta all'educazione degli adulti, rafforzando il proprio ruolo di ente promotore di opportunità formative accessibili e di qualità, e si impegna a fornire un servizio che risponde in modo concreto alle esigenze di apprendimento e di sviluppo delle competenze degli adulti.

PARTE II: SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto, tramite il proprio personale di Segreteria, si impegna a fornire un servizio di qualità, caratterizzato da:

1. Celerità, Efficienza ed Efficacia nelle Procedure:

Il personale è coordinato dal Dirigente Scolastico per gestire tutte le procedure amministrative in modo rapido, efficiente ed efficace, garantendo che le richieste e le necessità degli utenti siano soddisfatte tempestivamente.

2. Trasparenza:

Le procedure e le politiche amministrative sono comunicate chiaramente, assicurando che gli utenti abbiano un accesso facile e comprensibile a tutte le informazioni necessarie.

3. Cortesia e Disponibilità:

Il personale amministrativo si impegna a mantenere un alto livello di cortesia e disponibilità, offrendo un'assistenza attenta e rispettosa a tutti gli utenti.

4. Tutela della Privacy:

Vengono adottate misure rigorose per garantire la protezione e la riservatezza dei dati personali degli utenti, in linea con la normativa sulla protezione dei dati personali.

5. Dematerializzazione della Documentazione e della Comunicazione:

L'Istituto si impegna nell'uso di sistemi digitali per ridurre l'utilizzo di carta, facilitando l'accesso alle informazioni e migliorando la sostenibilità ambientale.

La modulistica dell'Istituto è disponibile presso gli uffici durante gli orari di apertura al pubblico e sul sito web istituzionale. Gli uffici di Segreteria, a seconda delle risorse umane disponibili, offrono orari di apertura flessibili e funzionali alle esigenze degli utenti.

Il rilascio dei certificati è regolato dalla normativa sulla decertificazione. La Segreteria emette i certificati nel normale orario di apertura al pubblico:

- Certificati di iscrizione e frequenza;
- Certificati di acquisizione delle competenze;
- Attestati e certificati di diploma.

Questi servizi sono in linea con gli standard di qualità e efficienza richiesti dalla normativa italiana, assicurando un accesso equo e tempestivo ai servizi amministrativi per tutti gli utenti.

PARTE III: CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

L'ambiente scolastico richiede particolare attenzione per essere mantenuto pulito, accogliente, sicuro e confortevole, sia per gli studenti che per il personale. La pulizia dei locali è responsabilità del personale ATA, ma anche degli studenti, che sono incoraggiati a dimostrare diligenza e buona educazione nel mantenimento della loro scuola. Questo approccio all'educazione ambientale rafforza la consapevolezza e il rispetto degli spazi comuni.

La scuola si impegna attivamente a fornire un ambiente sicuro, conforme alle direttive del Decreto Legislativo n.81/08 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro. In questa ottica, il Dirigente scolastico, in collaborazione con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), stila un documento di Prevenzione dei rischi (DVR) che dettaglia le misure di sicurezza adottate. Inoltre, sono emanate disposizioni specifiche per il personale per garantire la vigilanza continua, si informano studenti e personale sulle norme di sicurezza e sui comportamenti da adottare in caso di emergenza, e si organizza la formazione del personale sui temi della sicurezza, inclusa la nomina di responsabili e addetti antincendio e primo soccorso. È fondamentale anche il mantenimento e la regolare verifica dei dispositivi antincendio, come estintori e idranti, e l'organizzazione periodica di esercitazioni sulle procedure di sicurezza. In ogni sede scolastica è inoltre affisso il Piano di Evacuazione dell'edificio, un'importante misura precauzionale in caso di calamità, per garantire la sicurezza di tutti gli occupanti dell'edificio.

Questi sforzi congiunti di gestione, educazione e formazione rappresentano l'impegno dell'Istituto nel creare un ambiente scolastico che non solo è fisicamente sicuro e accogliente, ma che promuove anche la responsabilità e il benessere di tutti gli individui coinvolti.

PARTE IV: Gestione dei Reclami e Valutazione del Servizio

Gestione dei Reclami

La procedura per la presentazione dei reclami è progettata per essere accessibile e chiara. I reclami possono essere formulati oralmente, per iscritto, telefonicamente o via email, includendo le generalità, l'indirizzo e le informazioni di contatto del proponente. È importante sottolineare che i reclami anonimi non verranno considerati. Una volta ricevuto un reclamo, il Dirigente scolastico si impegna a condurre un'indagine approfondita per comprendere e, se possibile, risolvere le cause alla base del reclamo. La risposta al reclamo, se ritenuta opportuna, sarà fornita in forma scritta entro 15 giorni dal suo ricevimento. Nel caso in cui le cause del reclamo o la soluzione non rientrino nella competenza del Dirigente, verranno fornite indicazioni sul destinatario competente a cui rivolgersi.

Valutazione del Servizio

Per una valutazione efficace e continuativa del servizio offerto, la scuola adotta un metodo di rilevazione tramite questionari mirati. Questi questionari sono indirizzati sia al personale che agli studenti e si concentrano su aspetti organizzativi, didattici e amministrativi. L'attuale normativa prevede i seguenti strumenti di valutazione e miglioramento dell'Offerta Formativa della scuola:

1. **Rapporto di Autovalutazione (RAV):** Il RAV è uno strumento fondamentale per la scuola, che permette di riflettere sistematicamente sulla propria attività e sui risultati raggiunti. Questo rapporto include un'analisi dettagliata dei punti di forza e delle aree di miglioramento della scuola, basandosi su un'ampia gamma di dati, inclusi quelli derivanti dai questionari di valutazione del servizio. Il RAV è solitamente redatto annualmente e funge da base per la definizione degli obiettivi strategici della scuola.
2. **Piano di Miglioramento (PdM):** Dopo aver identificato le aree di miglioramento nel RAV, le scuole sviluppano un Piano di Miglioramento. Il PdM è un documento che stabilisce azioni concrete, obiettivi specifici e strategie per affrontare le aree di debolezza identificate nel RAV. Questo piano è essenziale per guidare la scuola verso un miglioramento continuo e sistematico delle sue prestazioni educative e organizzative.

Tutte le componenti del CPIA 1 sono coinvolte nella valutazione del servizio, la quale è coordinata dal Nucleo Interno di Valutazione (NIV). Il NIV gioca un ruolo cruciale nel processo di autovalutazione e miglioramento della qualità dell'istruzione. Questo gruppo, generalmente composto da membri del personale scolastico, ha il compito di coordinare e supervisionare le attività di autovalutazione, monitorare l'attuazione del PdM e assicurare l'allineamento tra gli obiettivi della scuola e le strategie di miglioramento. Il NIV lavora in stretta collaborazione con il Dirigente scolastico e il Collegio dei Docenti per garantire un approccio integrato al miglioramento scolastico.

Includendo queste procedure e ruoli nel contesto scolastico italiano, si crea un sistema completo per la valutazione e il miglioramento continuo della qualità dell'istruzione. Questo approccio non solo enfatizza la responsabilità e la trasparenza, ma promuove anche un ambiente di apprendimento dinamico e reattivo alle esigenze degli studenti e del personale scolastico.