

# CARTA DEI SERVIZI

ISTITUTO TECNICO TECNOLOGICO MARCONI  
ROVERETO

rev. 002 - maggio 2026

## 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.

Attraverso la Carta dei Servizi, l'Istituzione scolastica esplicita i propri impegni nei confronti degli studenti, delle famiglie e dell'intera comunità scolastica, definendo i criteri che orientano l'organizzazione e l'erogazione dei servizi. Essa rappresenta pertanto uno strumento di informazione e trasparenza, volto a favorire la conoscenza delle modalità di funzionamento dell'Istituto e a rendere chiari e riconoscibili i livelli di servizio che la scuola si impegna a garantire.

La Carta si fonda sui principi di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto allo studio e frequenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale nel rispetto dei diritti e dei doveri di tutte le componenti della comunità scolastica. Particolare attenzione è rivolta alla centralità dello studente, alla qualità dell'esperienza educativa e formativa e alla costruzione di un ambiente di apprendimento accogliente, sicuro e rispettoso delle differenze.

Il documento intende inoltre promuovere un rapporto di collaborazione e corresponsabilità tra scuola, studenti, famiglie e territorio, nella consapevolezza che la qualità del servizio scolastico deriva anche dalla partecipazione attiva e dal dialogo tra i diversi soggetti coinvolti.

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento dinamico, soggetto a verifica e aggiornamento in relazione all'evoluzione dei bisogni della comunità scolastica, del contesto sociale e della normativa di riferimento.

## **1. DATI IDENTIFICATIVI DELL'ISTITUTO**

Denominazione: Istituto Tecnico Tecnologico "G. Marconi"

Sede: Via Monti, 1 - 38068 Rovereto (TN)

Sede dei corsi di Alta Formazione Professionale: Via Zeni, 8 - 38068 Rovereto (TN)

Codice fiscale: 85004830221

Telefono: 0464 411400

E-mail: [segr.itimarconi@scuole.provincia.tn.it](mailto:segr.itimarconi@scuole.provincia.tn.it)

Posta elettronica certificata: [marconi@pec.provincia.tn.it](mailto:marconi@pec.provincia.tn.it)

Sito web: <https://www.marconirovereto.it/>

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **UGUAGLIANZA**

L'Istituto Tecnico Tecnologico "G. Marconi" con l'azione di tutto il suo personale, garantisce alla propria utenza il rispetto della normativa internazionale e nazionale in materia di diritto all'istruzione e di protezione dei minori.

Pari opportunità e pluralismo sono criteri guida dell'azione educativa. In tal senso, l'Istituto si impegna a perseguire il diritto allo studio nel rispetto delle diversità individuali, sociali, culturali e religiose di ciascun alunno.

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 adotta una politica antibullismo e una politica della qualità, come indicato nelle apposite sezioni del sito Web, [www.marconirovereto.it](http://www.marconirovereto.it). In particolare, l'Istituto ha un sistema di gestione della qualità certificato secondo la norma ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018.

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 di recente immigrazione;
- attuare provvedimenti che eliminino barriere architettoniche o strutture che limitino la libertà di movimento agli 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 costituzionali, 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 di recente immigrazione, 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 e delle loro famiglie.

### **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 Web 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 18 giugno 2024 e dal Consiglio dell'Istituzione in data 27 giugno 2024, sono:

- centralità dello studente;
- innovazione didattico-pedagogica e qualità dei processi formativi;
- apertura al territorio e alle alleanze educative;
- internazionalizzazione.

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 di durata quinquennale e quadriennale, al termine dei quali le studentesse e gli studenti ricevono un diploma di istruzione tecnico-tecnologica in uno dei seguenti indirizzi:

- Meccatronica ed Energia - articolazioni Meccanica e Meccatronica, Energia;
- Elettronica ed Elettrotecnica - articolazione Automazione;
- Informatica e Telecomunicazioni - articolazione Informatica.

Le articolazioni effettivamente attivate dipendono dalle iscrizioni raccolte in ciascun anno scolastico. Per il corso serale l'offerta formativa, per gli stessi indirizzi, inizia dalla classe terza (secondo e terzo periodo).

Il percorso quadriennale GET4 STREAM è articolato in due bienni, al termine dei quali le studentesse e gli studenti ricevono un diploma di istruzione tecnico-tecnologica in Elettronica ed Elettrotecnica - articolazione Automazione.

Al termine dei percorsi quadriennale e quinquennale, l'Istituto offre la possibilità di due corsi biennali di Alta Formazione Professionale (MAT - Marconi Alta Formazione Tecnologica, <https://mat.tn.it/>):

- 1) Tecnico Superiore in automazione, mecatronica e robotica industriale;
- 2) Tecnico Superiore sviluppatore software esperto in cybersecurity.

Tutti i dettagli relativi ai quadri orari 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 dal lunedì al venerdì al mattino a partire dalle ore 7:15 per il personale, a partire dalle 7:45 per studentesse e studenti. Le lezioni del corso serale iniziano alle ore 18:45 e l'Istituto viene chiuso alle ore 23:15. L'Istituto è dotato di spazi comuni a disposizione delle studentesse e degli studenti: laboratori tecnico-scientifici relativi ai diversi indirizzi, palestre, biblioteca, 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 alla biblioteca 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 associazioni operanti nel territorio possono fare richiesta alla Dirigenza per l'uso dei locali della scuola secondo l'orario di apertura stabilito dal Consiglio dell'Istituzione.

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

L'Istituto "G. Marconi" 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.

Il Dirigente e i suoi collaboratori, i referenti di Area (Orientamento, Inclusione, Benessere, Internazionalizzazione, Formazione scuola-lavoro, Innovazione digitale, Autovalutazione, Intercultura) 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".

## **7. MODALITÀ E 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 Docente di Vivoscuola e il sito Web dell'Istituto.

In merito al trattamento dei dati personali, delle immagini e dei video/audio, in conformità al GDPR 2016/679, l'Istituto garantisce di:

- proteggere i dati personali;
- rendere il dato anonimo ogni volta sia necessario;
- 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**

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

- celerità e correttezza delle procedure;
- trasparenza;
- 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 dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00, oppure in orario diverso su appuntamento.

La segreteria può essere contattata via mail ([segr.itimarconi@scuole.provincia.tn.it](mailto:segr.itimarconi@scuole.provincia.tn.it)) o telefonicamente (0464-411400).

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

Il Responsabile della segreteria dell'Istituto Tecnico Tecnologico "Marconi" è il Responsabile Amministrativo Scolastico (RAS).

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico 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 decorrenza                                                                                           | Costi    |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Certificati                                                             | Segreteria amministrativa e didattica             | Entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta                                                                                                       | Gratuito |
| Nulla osta al trasferimento                                             | Segreteria didattica                              | Entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta nel corso dell'anno scolastico ed entro 14 giorni nei periodi in cui non ci sono attività curriculari | Gratuito |
| Iscrizioni studenti                                                     | Segreteria didattica                              | 7 giorni                                                                                                                                             | Gratuito |
| Richiesta esonero dalle attività pratiche di scienze motorie e sportive | Segreteria didattica                              | Immediato                                                                                                                                            | Gratuito |

|                                                        |                                                  |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accesso ai documenti                                   | Segreteria amministrativa, personale 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 ai documenti                                   | Segreteria amministrativa, personale 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, personale 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 e personale            | 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 (classe terza e quarta) l'iscrizione può avvenire nel corso dell'intero anno scolastico, mentre per la classe quinta l'iscrizione deve essere effettuata entro il 31 ottobre di ogni anno scolastico.

## **10. PROCEDURA DEI RECLAMI, SEGNALAZIONI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

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 svolto ogni possibile indagine in merito, risponde ai reclami scritti, nella stessa forma, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni dalla ricezione. Se il reclamo non fosse di competenza della Dirigenza, il reclamante verrà tempestivamente informato circa il corretto destinatario del reclamo.

Le segnalazioni di episodi di bullismo e cyberbullismo vanno effettuate scrivendo alla casella di posta elettronica [antibullismo@marconirovereto.it](mailto:antibullismo@marconirovereto.it).

## **11. 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 <https://www.marconirovereto.it>, dove è presente anche il funzionigramma completo dell'Istituto, aggiornato per l'anno scolastico in corso.

## **12. 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.

## **13. 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), 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". 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.

L'Istituto applica le disposizioni nazionali e provinciali relative ad eventuali emergenze sanitarie.

#### **14. STRUTTURE DELL'ISTITUTO**

L'Istituto occupa una superficie di circa 40.000 mq. La struttura planimetrica, articolata in vari corpi di fabbrica, si sviluppa su vari livelli. Al secondo piano sono dislocati la Dirigenza, la vicepresidenza e gli uffici amministrativi; sugli altri piani circa 50 aule e più di 30 laboratori tecnico-scientifici. L'Istituto conta circa 900 studentesse e studenti, circa 150 docenti e circa 45 unità tra personale amministrativo, tecnico e ausiliario. L'Istituto garantisce un ambiente scolastico tecnologicamente all'avanguardia con la presenza di aule luminose con lavagne interattive multimediali, 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.

#### **15. 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:

- qualità della didattica;
- 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.

## **16. ATTUAZIONE**

La presente Carta dei servizi è pubblicata sul sito Web dell'Istituto nell'area *Scuola* → *Le carte della scuola* 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.

Approvato dal Consiglio dell'Istituzione

27 agosto 2026