

## Carta Servizi

Data 28/02/2017

Redazione: Responsabile Sistema Qualità	FIRMATO IN ORIGINALE Firma
Verifica: Rappresentante della direzione	FIRMATO IN ORIGINALE Firma
Approvazione: Direttore Generale	FIRMATO IN ORIGINALE Firma

## Sommario

1. Fondazione Milano® .....	3
2. La Carta dei Servizi .....	4
1.1. Cos'è .....	4
2.1. Dove si trova.....	4
3.1. Riferimenti normativi .....	5
4.1. Tutela dell'Utente/Cliente.....	5
5.1. Accessibilità alle informazioni e modalità di ascolto dell'Utente/Cliente .....	6
6.1. Comunicazioni a Fondazione Milano®: la gestione delle segnalazioni e dei reclami .....	7
7.1. Rimborsi .....	7
4. Monitoraggio della Qualità del Servizio .....	11
5. Certificazione qualità ISO 9001 .....	12
6. Modello 231 .....	12
7. MODULO SEGNALAZIONE E RECLAMO .....	12

## **1. Fondazione Milano®**

Scuole Civiche di Milano, in seguito Fondazione Milano®, è una Fondazione di Partecipazione nata nel 2000. Il fondatore è il Comune di Milano, che l'ha costituita e le ha affidato la gestione di quattro scuole di alta formazione del settore Arte e Cultura: musica, cinema, teatro, interpreti e traduttori.

La Fondazione custodisce una storia e una tradizione ben più antica, legata alle origini delle scuole.

La Civica Scuola di Musica Claudio Abbado è stata fondata nel 1862 e forma da ormai 150 anni musicisti di alto livello provenienti da ben 30 paesi diversi.

La Civica Scuola di Teatro Paolo Grassi è nata nel 1951 a opera di Paolo Grassi e Giorgio Strehler ed è da sempre un punto di riferimento formativo per il mondo teatrale italiano.

La Civica Scuola di Cinema Luchino Visconti è stata aperta negli anni Sessanta e si caratterizza per percorsi formativi altamente professionalizzanti e per uno stretto collegamento con il mondo del lavoro.

Dal 1980 la Civica Scuola Interpreti e Traduttori Altiero Spinelli è leader nella formazione nel campo delle lingue applicate. Riunisce la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici, l'Istituto Superiore Interpreti e Traduttori e l'Istituto di Relazioni Internazionali.

Fondazione Milano® è stata premiata nel giugno 2014 nell'ambito della terza edizione del Premio Ambrogio Lorenzetti, all'interno della categoria Organizzazioni non lucrative - onlus, per la buona gestione aziendale, perseguita attraverso una corretta ed efficace struttura e attività di Governance. Ha ricevuto, nel 2010, la Segnalazione di Eccellenza del Premio Filippo Basile per la sezione Sistemi Formativi. Nel 2009 ha meritato il riconoscimento di Centro di Eccellenza, nell'ambito del programma Lombardia Eccellente per valorizzare e sostenere il settore educativo e formativo.

### Mission

Fondazione Milano®, attraverso i suoi quattro Dipartimenti, forma professionisti dello spettacolo e della comunicazione con conoscenze e capacità specialistiche, in un contesto creativo teso a favorire la contaminazione tra gli elementi costitutivi dei linguaggi e delle arti attraverso l'incontro con realtà professionali di respiro anche internazionale.

### Vision

Fondazione Milano® lavora nella piena convinzione che il professionista dello spettacolo e della comunicazione debba essere consapevole del proprio potenziale di relazione e della propria responsabilità sociale nel fare e proporre cultura.

Valori

- Stare nel cambiamento per vivere e stimolare ricerca, sperimentazione e rinnovamento degli strumenti espressivi e pedagogici in relazione ad un mondo in continua trasformazione
- Acquisire sapere dal mondo delle professioni e degli studi, anche attraverso il confronto con altre esperienze
- Investire in una nuova mentalità del professionista dello spettacolo e della comunicazione che sia interdisciplinare, priva di pregiudizi, aperta a ogni contributo sul terreno della cultura e a tutte le tensioni ideali che permeano una società civile
- Favorire lo sviluppo e la crescita della consapevolezza professionale ed etica del lavoro artistico e intellettuale come investimento sul futuro della cultura e della società
- Valorizzare le conoscenze e competenze dei docenti e del personale, favorendone la crescita professionale, stimolando momenti di relazione e interazione, promuovendo la visibilità del loro lavoro
- Prestare particolare attenzione all'apprendimento degli allievi attraverso la qualità della didattica e l'adeguatezza dei servizi offerti.

## **2. La Carta dei Servizi**

### **1.1. Cos'è**

La Carta dei Servizi è un documento, destinato all'Utente/Cliente, che presenta i servizi di Fondazione Milano® forniti in base alle convenzioni con il Comune di Milano e descrive le modalità con cui ne è garantita la qualità. La Carta è revisionata, generalmente, con cadenza annuale.

La Carta si ispira alla collaborazione in essere, formalizzata in un Protocollo d'Intesa, tra il Comune di Milano e le Associazioni a Tutela dei Consumatori del 20 aprile 2012.

La Carta è integrata per ogni Dipartimento Didattico di Fondazione Milano® dal Patto Formativo - pubblicato nel sito web - che rappresenta i Principi a cui si conformano i rapporti con e tra gli Studenti.

### **2.1. Dove si trova**

La Carta dei Servizi è a disposizione di ogni Utente/Cliente sul Sito Web [www.fondazionemilano.eu](http://www.fondazionemilano.eu) nell'area dedicata.

### **3.1. Riferimenti normativi**

Fondazione Milano® risponde ai principi ed allo schema giuridico della Fondazione di Partecipazione, nell'ambito del più vasto genere di fondazioni disciplinato dal Codice Civile e leggi collegate. L'Autorità competente vigila sull'attività della Fondazione ai sensi dell'art. 25 del Codice Civile.

Nella redazione della presente Carta dei Servizi ci si è ispirati al quadro normativo di seguito riportato:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994  
Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Dir.P.C.M. 11 ottobre 1994  
Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico.
- DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 maggio 1995  
Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di "Carte dei servizi pubblici".
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286  
"Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59".
- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA DIRETTIVA 24 marzo 2004  
Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- DECRETO LEGISLATIVO 27 ottobre 2009, n. 150  
Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- LEGGE 7 dicembre 2012, n. 213  
Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa.
- LEGGE 24 dicembre 2007, n. 244  
Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008) Art. 2 Comma 461.

### **4.1. Tutela dell'Utente/Cliente**

Fondazione Milano® è a disposizione dell'Utente/Cliente per qualsiasi informazione, richiesta, segnalazione o reclamo relativo alla gestione dei servizi svolti, di seguito meglio precisati.

Fondazione Milano® opera nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia e garantisce, in conformità con le leggi vigenti e le convenzioni con il Comune di Milano:

- l'erogazione dei servizi con regolarità;
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza;
- possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

#### EGUAGLIANZA

Fondazione Milano® garantisce l'eguaglianza delle regole relative ai rapporti con l'Utente/Cliente, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica.

Fondazione Milano® si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap.

#### IMPARZIALITÀ

Fondazione Milano® opera nei confronti dell'Utente/Cliente con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### CONTINUITÀ

Fondazione Milano® assicura un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzioni adotta tempestivamente tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disagi e provvede, quando possibile, ad informare preventivamente l'Utente/Cliente.

#### PARTECIPAZIONE

Ogni Utente/Cliente può dare suggerimenti e fare osservazioni sui servizi forniti, può conoscere i programmi aziendali e le motivazioni che li hanno determinati, ed avere libero accesso, nel rispetto della normativa vigente, agli atti aziendali.

#### EFFICIENZA ED EFFICACIA

Fondazione Milano® persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **5.1. Accessibilità alle informazioni e modalità di ascolto dell'Utente/Cliente**

L'Utente/Cliente può contattare Fondazione Milano® attraverso le seguenti modalità:

Servizio	Funzionamento
Sito Web	<a href="http://www.fondazionemilano.eu">www.fondazionemilano.eu</a>

Informazioni e novità	
<p>Segreteria</p> <p>Richieste di informazioni relative all'attività formativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Civica Scuola di Cinema Luchino Visconti viale Fulvio Testi, 121 - 20162 Milano Tel. 02 971522 - Fax 02 36661431 e-mail: info_cinema@scmmi.it</li>   <li>▪ Civica Scuola Interpreti e Traduttori Altiero Spinelli via Francesco Carchidio, 2 - 20144 Milano Tel. 02 971523 - Fax 02 36661431 e-mail: info_lingue@scmmi.it</li>   <li>▪ Civica Scuola di Musica Claudio Abbado via Stilicone 36 - 20154 Milano Tel. 02 971524 - Fax 02 36661431 e-mail: info_musica@scmmi.it</li>   <li>▪ Civica Scuola di Teatro Paolo Grassi via Salasco, 4 - 20136 Milano Tel. 02 971525 - Fax 02 36661431 e-mail: info_teatro@scmmi.it</li> </ul>

## 6.1. Comunicazioni a Fondazione Milano®: la gestione delle segnalazioni e dei reclami

L'Utente/Cliente può segnalare il mancato rispetto di quanto dichiarato in questa Carta dei Servizi, formulando un reclamo a Fondazione Milano®.

L'Utente/Cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso utili per la verifica. Il reclamo sarà esaminato e Fondazione Milano® risponderà entro 30 giorni solari dalla data di ricezione dello stesso. È possibile scaricare il MODULO SEGNALAZIONE E RECLAMO dal Sito Web [www.fondazionemilano.eu](http://www.fondazionemilano.eu) nell'area dedicata.

La segnalazione a Fondazione Milano® può anche essere redatta secondo il fac-simile riportato in questo documento.

## 7.1. Rimborsi

Le richieste di rimborso devono essere presentate tramite apposita istanza su modulo contenente la descrizione del motivo della richiesta.

Non sono rimborsabili il contributo spese per le ammissioni (tranne in caso di recesso/ripensamento) e la tassa regionale per il diritto allo studio universitario ove prevista. Tuttavia in caso di mancata attivazione di uno o più corsi curriculari la tassa regionale per il diritto allo studio verrà rimborsata automaticamente.

Danno diritto al rimborso, totale o parziale, esclusivamente le richieste di:

- Recesso/ripensamento comunicato entro il 14° giorno successivo dalla domanda di iscrizione, purché lo studente non sia più frequentante
- Recesso per sopravvenuti motivi impossibilitanti e documentati, in tal caso il rimborso sarà proporzionale alla sola parte di corso non frequentata
- Trasferimento verso altro Ateneo, entro i termini di scadenza previsti per le istanze stesse, purché presentate entro 30 giorni dalla domanda
- Rinnovo di iscrizione all'A. A. in corso, per gli studenti che si laureano entro il 31 marzo di ogni anno, purché presentino la richiesta entro 30 giorni dalla laurea

I termini per la presentazione delle domande di rimborso sono perentori. Le richieste di rimborso presentate tardivamente non sono accolte.

Per i soli corsi non curriculari che non raggiungono il numero minimo di iscritti indicato sul sito web, il rimborso della quota di iscrizione pagata avviene automaticamente.

### **3. Servizi erogati da Fondazione Milano® in seguito alle convenzioni sottoscritte con il Comune di Milano**

Civica Scuola di Cinema Luchino Visconti

La Scuola soddisfa la domanda di formazione artistica e professionale di tutti i principali ruoli autorali e tecnici dell'audiovisivo a livello nazionale e internazionale e al contempo porta avanti la sua funzione di "scuola civica", per la quale è nata, offrendo corsi base e di formazione permanente come servizio al territorio e alla comunità.

La sua missione è quella di sostenere, sviluppare e valorizzare le capacità artistiche, creative e autoimprenditoriali dei giovani studenti al fine di contribuire alla costituzione di una generazione di autori, film maker, artisti e tecnici del suono e dell'immagine di alta qualità, dal solido profilo professionale.

L'attenzione a coniugare formazione teorica e attività di ricerca laboratoriale e produttiva è il punto di forza di una pedagogia attenta alle evoluzioni del sistema e dei linguaggi. L'attività produttiva è momento di sperimentazione in cui vengono affrontate tutti i principali formati: fiction, informazione, pubblicità, videoclip, regie multicamera, installazioni, series.

Civica Scuola Interpreti e Traduttori Altiero Spinelli

Il dipartimento comprende la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici e l'Istituto Superiore di Interpretazione, Traduzione e Relazioni Internazionali.

La Scuola Superiore per Mediatori Linguistici è abilitata dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca a rilasciare un titolo equipollente ai diplomi di laurea in Mediazione linguistica (L-12) conseguiti presso le università italiane - (Decreto 31/07/2003).

L'Istituto Superiore di Interpretazione, Traduzione e Relazioni Internazionali, in convenzione con l'Università di Strasburgo, rilascia titoli di laurea magistrale francese.

Il dipartimento è da sempre impegnato sul fronte dell'innovazione nella didattica e nella promozione della comunicazione tra i popoli. Tra i suoi punti di forza: il rapporto personale e diretto con gli allievi organizzati in piccoli gruppi; la scelta di reclutare i docenti tra i professionisti di fascia alta del mondo della traduzione, dell'interpretazione e della comunicazione; la volontà di offrire solo percorsi formativi rilevanti per l'inserimento nel mercato del lavoro e di stringere sempre nuove collaborazioni con enti, istituzioni e aziende.

Premi e Riconoscimenti

Partner regolare delle Direzioni Generali Interpretazione della Commissione Europea e del Parlamento Europeo

EMT - European Master in Translation (Giugno 2014)

Civica Scuola di Musica Claudio Abbado

La Scuola offre un'ampia gamma di percorsi professionali, tecnici, propedeutici amatoriali, che si sviluppano verticalmente dalla fascia pre-scolare fino ai corsi professionalizzanti post diploma, orizzontalmente e trasversalmente rispetto ai linguaggi, ai repertori e agli ambiti professionali. Fornisce agli studenti molteplici occasioni di pratica in ensemble e in orchestra nell'ambito di eventi pubblici.

La Scuola rilascia titoli AFAM di primo livello, equipollenti a titoli universitari.

E' articolata negli Istituti:

- Musica Antica, noto per la lunga tradizione didattica, si propone come luogo di specializzazione e di perfezionamento per lo studio degli strumenti rinascimentali, barocchi e classici con docenti di livello internazionale;
- Classica, che propone programmi e piani di studio musicale estremamente diversificati per età ed esigenze formative degli studenti; punto qualificante e comune a tutti i piani di studio è la formazione concepita come percorso coordinato di discipline e insegnamenti volti a sviluppare in modo omogeneo la musicalità dell'allievo, sia sul piano strettamente tecnico, sia su quello delle conoscenze storiche, teoriche, tecnologiche e dell'attività esecutiva d'insieme;
- Ricerca Musicale, che rappresenta la specializzazione legata alla creatività e all'innovazione e come tale si rivolge a un'utenza che ha buona preparazione e grande motivazione, e che spesso non trova nei percorsi formativi tradizionali delle scuole di musica modo di completare e aggiornare la propria preparazione;
- I Civici Cori, che hanno l'obiettivo di promuovere la pratica corale e lo studio di un vastissimo repertorio; hanno sempre costituito un sicuro riferimento nella città e sul territorio, per quanti sentissero il desiderio di vivere da esecutori l'evento musicale;

- Civici Corsi di Jazz, organizzati in convenzione con l'Associazione Culturale Musica Oggi; nel percorso didattico si integrano lo studio dello strumento con quello della teoria, dell'armonia, dell'analisi per fornire un quadro completo della musica jazz, dei suoi stili e del suo linguaggio sia nella dimensione performativa sia in quella teorico-culturale;
- e nei CEM (Centri di Educazione musicale), che danno a chiunque la possibilità di apprendere creativamente attraverso differenti percorsi, liberi o di orientamento accademico; propongono, infatti, un'ampia scelta formativa nell'ambito di diversi generi: classico, pop, rock, jazz.

#### Premi e Riconoscimenti

In occasione del suo 150° anniversario la Civica Scuola di Musica ha ricevuto l'Ambrogino d'Oro e la medaglia di rappresentanza inviata dal Presidente della Repubblica.

#### Civica Scuola di Teatro Paolo Grassi

Unica in Italia, la Scuola offre percorsi di formazione per tutte le principali figure professionali nel campo del teatro. Il punto di forza della scuola è la concretezza dell'esperienza didattica: ogni allievo partecipa a seminari e a laboratori con compagni di indirizzi diversi, sviluppando la capacità di lavorare in gruppo e condividere tutte le fasi del percorso creativo, come avviene nella professione: il palcoscenico è il territorio di questa esperienza.

I percorsi di formazione riguardano le differenti fasi della pedagogia teatrale: dalla propedeutica, alla formazione di base, alla formazione avanzata e continua per professionisti.

All'attività formativa si accompagna una vivace progettualità artistica che permette agli allievi di entrare in relazione con la città e con il pubblico attraverso la presenza dei loro progetti in teatri e festival nazionali ed internazionali.

Parallelamente ai percorsi didattici curricolari, gli allievi hanno l'opportunità di seguire tirocini presso enti e strutture produttive di riconosciuto valore professionale.

Per qualificare il loro cammino offre la possibilità di un'continua opportunità di specializzazione e formazione avanzata attraverso masterclass con grandi maestri, progetti di studio e di ricerca, corsi speciali e possibilità di training di mantenimento per ex allievi e professionisti del settore.

#### Premi e Riconoscimenti

Il progetto Pedagogia della scena, nato dalla Paolo Grassi in collaborazione con la Fondazione di Venezia ideato da Maurizio Schmidt e diretto dal Maestro Anatolij Vasiliev, ha ottenuto il Premio Ubu 2012 - categoria Premio Speciale.

## 4. Monitoraggio della Qualità del Servizio

Fondazione Milano®, per continuare a dare concreta attuazione ai principi di efficacia ed efficienza, rispetta gli standard di qualità di seguito riportati.

Qualità del servizio

Fondazione Milano®:

- favorisce lo sviluppo e la crescita della consapevolezza professionale ed etica del lavoro artistico e intellettuale come investimento sul futuro della cultura e della società;
- valorizza le conoscenze e competenze dei docenti e del personale, favorendone la crescita professionale;
- nella selezione dei fornitori adotta criteri oggettivi e trasparenti, nel rispetto dei principi di concorrenza e pariteticità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività e alla qualità.

Informazioni garantite da Fondazione Milano®

Fondazione Milano®:

- verifica il gradimento sulla qualità dei servizi forniti mediante indagini finalizzate a comprendere la valutazione dell'esperienza formativa

INDICATORI DI PROCESSO	STANDARD	INDICATORI QUALITA'
Erogazione corsi e attività di formazione a vari livelli didattici e progetti di innovazione	N. corsi annui attivati	Soddisfazione sul gradimento corsi $\geq 3$ per il 75% dei rispondenti
Promozione occupazione studenti	N. studenti occupati nel triennio successivo alla frequenza	
Implementazione di un sistema di raccolta e gestione reclami degli utenti	N. reclami pervenuti annualmente	Tempi di messa in atto delle azioni correttive derivate da reclami
Redazione ed aggiornamento Carta dei Servizi	$\geq 1$ revisione annuale	

- pubblica sul Sito Web [www.fondazionemilano.eu](http://www.fondazionemilano.eu) nell'area dedicata, statistiche relative al Sistema Qualità (allievi: motivi della scelta, collocazione professionale, valutazione dell'esperienza formativa).

## **5. Certificazione qualità ISO 9001**

Fondazione Milano®, da sempre attenta alla Qualità del proprio servizio, ha acquisito dal 2001 la certificazione del Sistema di Gestione Qualità secondo i requisiti della norma ISO 9001. La certificazione attesta il corretto operare e il costante perseguimento della capacità di fornire con regolarità un prodotto che soddisfi i requisiti, accrescendo la soddisfazione dell'Utente/Cliente. Ancora, il corretto operare di Fondazione Milano® rispetto al perseguimento della qualità dei servizi è attestato periodicamente da un ente di certificazione.

## **6. Modello 231**

Fondazione Milano®, consapevole della necessità di condividere valori etici e immagine positiva dell'ente, si è dotata dal 2009 del Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/01). Il Modello è finalizzato a prevenire i reati previsti dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, concernente la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche (equiparabile sostanzialmente alla responsabilità penale), che va ad aggiungersi alla responsabilità della persona fisica che ha materialmente commesso determinati fatti illeciti e che mira a coinvolgere, nella punizione degli stessi, gli enti nel cui interesse o vantaggio i reati in discorso siano stati compiuti.

L'Organismo di Vigilanza per il controllo interno, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, ha la funzione di vigilare e di curare l'aggiornamento del Modello 231.

## **7. MODULO SEGNALAZIONE E RECLAMO**

MODULO SEGNALAZIONE E RECLAMO

Spettabile

Fondazione Milano®

Alzaia Naviglio Grande, 20 - 20144 Milano

Io sottoscritto/a

Nome \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_

Esprimo:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Recapiti:

e-mail: \_\_\_\_\_

indirizzo: \_\_\_\_\_

Recapito tel: \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è resa.