



**ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE**  
*"Alfredo Amatucci"*  
**AVELLINO**



**All. 1 – Carta dei servizi**

**P.T.O.F.**

**Anno scolastico 2016/2017**

**Sede Centrale:** Viale Italia, 18– 83100 AVELLINO  
Tel. centralino: 0825 1643184 – Presidenza: 0825 1643181  
fax: 0825 1643182

**Sezioni associate:** Via Ferrante Tel e fax 0825 36581  
Via Morelli e Silvati

cod. mecc: AVIS029002 cod. fisc: 92024450642

Sito web: [www.ipiaamatucci.it](http://www.ipiaamatucci.it)

P.E.C istituzionale: [AVIS029002@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:AVIS029002@PEC.ISTRUZIONE.IT)

e-mail istituzionale: [AVIS029002@istruzione.it](mailto:AVIS029002@istruzione.it)

DELIBERA N. 34 del C.d.D. N. 4 del 21/11/2016

## CARTA DEI SERVIZI

### PREMESSA

La Carta dei servizi è stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto d'Istruzione Superiore "A. Amatucci".

Essa si compone:

□ Principi fondamentali

□ Parte I: Area didattica: - PTOF

-Patto educativo di corresponsabilità

□ Parte II: Servizi Amministrativi

□ Parte III: Condizioni ambientali della Scuola

□ Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio

□ Parte V: Attuazione

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi dell' Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica e sociale del Paese.

Art. 33 L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

Art. 34 La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

La Carta dei Servizi, avendo come fonte di ispirazione tali articoli della Costituzione, si caratterizza per:

#### □ UGUAGLIANZA

In base al suddetto dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non sarà compiuta nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

La scuola, nell'erogazione del proprio servizio, si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri condivisi di assegnazione degli studenti alle classi, atti a promuovere l'integrazione culturale tra studenti di religione, lingua, razza, etnie diverse.
- Iniziative didattiche curricolari (es. lavori di gruppo) e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli studenti stranieri.
- Provvedimenti atti a garantire la valorizzazione delle eccellenze, la piena offerta formativa agli studenti BES e degli studenti in condizioni socio-economiche disagiate.

#### □ IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio, e provvede a tempestiva comunicazione ed informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni con comunicazione scritta, tramite gli studenti. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

#### □ ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE-INCLUSIONE

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli studenti e delle studentesse e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali laddove l'accoglienza assume un grande rilievo, poiché bisogna tener presente che la scuola deve essere luogo di benessere e non disagio. Bisogna, pertanto, favorire le relazioni tra le varie componenti (studenti, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli studenti di esprimere al meglio le proprie abilità, favorendo il passaggio dalla scuola di grado inferiore a quella di grado superiore. L'organizzazione dell'accoglienza e dell'inclusione sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

Iniziative e/o progetti utili a far conoscere agli gli ambienti scolastici e le sue regole di funzionamento;

Presentazione e spiegazione agli studenti dei principali documenti della scuola (Carta dei servizi, PTOF, Regolamento d'istituto, Patto di corresponsabilità ecc.)

Conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari socio-affettivi e culturali, al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica.

Organizzazione di incontri scuola-famiglia periodici e costanti per potenziare il rapporto con le famiglie.

Particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità: BES, svantaggiati e stranieri.

#### □ OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli (personale docente, non docente, Dirigente scolastico) attraverso il monitoraggio continuo della regolarità della frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

#### □ PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

All'impegno della scuola diretto a garantire il diritto allo studio, ed il pieno successo formativo, di tutti gli studenti, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (si veda in particolare il "Piano triennale dell'offerta formativa") e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa. Le famiglie sono aidate nelle scelte che riguardano il figlio attraverso un'ampia informazione e iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali (progetti e sportelli di ascolto e consulenza). L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: servizi sociali, Asl, ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio).

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:

□ un proprio sito web

□ albo d'istituto

□ tabelle con l'indicazione dei diversi orari

□ organigramma degli Organi Collegiali

□ dotazioni organiche del personale docente e A.T.A.

□ bacheche per l'informazione sindacale.

#### □ LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce agli studenti una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza.

L'esercizio della libertà di insegnamento non prescinde dalla conoscenza sempre aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, strategie didattiche, moderne tecnologie educative. A tal fine la scuola organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete così come previsto dalla legge 107/2015 che stabilisce che la formazione dei docenti è obbligatoria, strutturale e permanente.

## **PARTE PRIMA AREA DIDATTICA**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, si impegna ad adeguare le attività educative-formative alle esigenze culturali e formative degli studenti, nel rispetto delle finalità istituzionali.

Al fine di assicurare la continuità educativa tra diversi gradi di istruzione, e di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti, l'Istituto realizza un piano diretto al coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nel rapporto con gli allievi i docenti improntano le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, in un clima di serenità, e strategie didattiche fondate sulla stimolazione della motivazione ad apprendere, nel rispetto degli stili e ritmi di apprendimento di ognuno, avendo come finalità il benessere e l'inclusione degli studenti.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, delle Progettazioni Educative e Didattiche, del Patto educativo di Corresponsabilità. In particolare:

### **IL Piano Triennale dell'Offerta Formativa**

è il documento contenente dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa, formativa ed organizzativa, le finalità e gli obiettivi, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

È completato dal Piano di Miglioramento e dal RAV, da cui si evincono le priorità su cui agire per il miglioramento dell'istituzione stessa. È integrato dallo Statuto delle studentesse e degli studenti, dal Regolamento di Istituto, dal Regolamento degli Organi Collegiali, Regolamento Viaggi, Regolamento Comitato Tecnico Scientifico.

Allegati al Ptof, inoltre, vi sono: I percorsi IeFP, Le programmazioni dipartimentali, I modelli di programmazioni, I criteri per l'attribuzione del voto di condotta, il Patto di corresponsabilità.

Tutto ciò definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola e regola

l'uso delle risorse d'istituto, prevedendo l'organico di personale docente ed ATA e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

### **PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti suddiviso in dipartimenti, propone i percorsi formativi delineati nelle Indicazioni Nazionali per l'acquisizione di competenze trasversali e specifiche descritte nel profilo educativo, culturale e professionale sia generale, sia relativo ai singoli indirizzi; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli studenti con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere", valorizza i percorsi per l'inclusività in coerenza con il Piano annuale dell'inclusività.

### **PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'**

Tale patto è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra studenti, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docenti, studenti e genitori si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

## **PARTE SECONDA SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'Istituto Amatucci individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità e trasparenza delle procedure amministrative
- ascolto e orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

- Garanzia di accesso civico immediato tramite il sito web della scuola, costantemente e tempestivamente aggiornato.



- Per le iscrizioni la segreteria garantisce l'apertura degli uffici in orari consoni alle esigenze dell'utenza sprovvista di competenze o di strumentazioni tecnologiche.
- Il rilascio dei certificati autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi (cioè al quarto giorno dalla richiesta) sia per quelli di iscrizione e frequenza che per quelli con votazioni e/o giudizi per gli studenti frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad studenti non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.)
- Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
- I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro tre giorni, tranne per quelli per i quali è prevista l'autocertificazione e il divieto di rilascio a privati.
- L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 11,00. Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.
- L'ufficio di presidenza riceve il pubblico martedì e giovedì previo appuntamento.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri, previsti dall'accesso civico, come previsto dal Programma per la Trasparenza e l'Integrità:

La scuola pubblicizza ed informa l'utenza tramite il sito web della scuola stessa e predispone spazi ben visibili; in particolare sono assicurati:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario);
- Organigramma e funzioni degli uffici (presidenza e servizi);
- Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
- Albo pretorio online d'Istituto.
- Sezione Amministrazione trasparente

Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- Bacheca generale d'Istituto;
- Bacheca sindacale;
- Bacheca per comunicazioni ai genitori;
- Bacheca del personale docente ed A.T.A anche elettronica in tutti i plessi.

L'Istituto garantisce la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

### **PARTE TERZA CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto del Testo Unico D.L. 81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti (Provincia, Comuni, ASL, ecc.), si impegna a garantire a tutti gli studenti e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli studenti e per il personale. I collaboratori scolastici devono adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, al fine di garantire agli studenti la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'area di competenza dell'istituto).

Il mantenimento dell'igiene e della pulizia dei locali scolastici e degli spazi esterni è affidato agli addetti e alla buona educazione degli studenti.

Le modalità di erogazione dei servizi di pulizia e di riordino dei locali sono stabiliti, con propri ordini di servizio, dal direttore dei servizi generali e amministrativi, sulla base delle direttive del dirigente e dei criteri generali definiti dal Consiglio di Istituto.

La scuola s'impegna a garantire, attraverso l'opera del proprio personale e mediante la sensibilizzazione degli studenti, che la giornata scolastica si svolga nelle migliori condizioni di sicurezza. A tal fine, il dirigente scolastico: emana disposizioni a tutto il personale, affinché sia assicurata la continuità della vigilanza e della prevenzione dei comportamenti pericolosi; il comportamento da tenere in caso di emergenza; individua il personale responsabile sui temi della sicurezza; redige il piano per la gestione delle emergenze; informa gli studenti e il personale sulle norme di sicurezza da rispettare,



nonché sui comportamenti da tenere in caso di emergenza; assicura, in proprio e con il concorso dell'amministrazione scolastica, la formazione del personale sui temi della sicurezza.

Sono depositati in presidenza:

- a) il documento di valutazione dei rischi;
- b) il piano per la gestione delle emergenze

La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali degli edifici scolastici dell'Istituto "Amatucci":

- numero, dimensione e dotazione delle aule dove si svolge la normale attività didattica
- numero, tipo, dimensione, dotazioni, orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori
- numero, dimensioni, dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curriculari e per attività extra curriculari delle palestre
- numero, dimensioni e dotazioni dei locali di servizio

#### **PARTE QUARTA PROCEDURA DEI RECLAMI**

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, via fax, e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

#### **SUGGERIMENTI E PROPOSTE**

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite e.mail.

#### **PARTE QUINTA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.

- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto vi sarà il Nucleo Interno di Valutazione, composto da 3 docenti e presieduto dal DS.

Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli studenti, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate dal NIV e dalla commissione qualità e prevedranno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

I componenti del NIV provvederanno a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente esaminate dal Collegio Docenti, il quale farà le proposte più opportune per eventuali azioni correttive e preventive. Quest'ultime saranno poi comunicate anche al CdI .

#### **PARTE SESTA ATTUAZIONE**

a) La presente carta dei servizi offerta dall'Istituto, approvata dal Consiglio d'Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali sulla base delle direttive del dirigente scolastico e sottoposta ad ulteriori approvazione del consiglio di istituto, in caso di emendamenti, dovuti ai miglioramenti o ai risultati raggiunti.

Avellino li 21.11.2016

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**  
Mariateresa Briigliadoro