



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
ALFONSO MARIA DE' LIGUORI



ISTITUTO TECNICO
SETTORE ECONOMICO E TECNOLOGICO

LICEO SCIENTIFICO

LICEO LINGUISTICO

LICEO CLASSICO

ALLEGATO I:

CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La *Carta dei servizi della Scuola* si pone come strumento a tutela del diritto allo studio dei cittadini. Indica agli utenti (alunni, genitori, docenti e non docenti) gli strumenti per conoscere il funzionamento ed il livello di qualità dei servizi erogati. Nella carta sono indicati i principi generali a cui si ispira la vita scolastica dell'Istituto.

La Carta regola gli aspetti fondamentali dell'attuazione del diritto allo studio ed i rapporti tra utenti e Scuola, orientandone i principi e le attività. In questa ottica, la Carta esprime la necessità della piena collaborazione e del convinto coinvolgimento di tutti i protagonisti del processo formativo:

- a) la presidenza della scuola;
- b) i docenti e tutti gli altri operatori della scuola;
- c) gli organi collegiali;
- d) i genitori ed i loro rappresentanti;
- e) gli alunni;
- f) gli Enti Locali;
- g) i Servizi Sanitari del territorio.

I *principi generali* che ispirano la Carta dei Servizi traggono fondamento dagli artt. 3, 33, 34 della Costituzione italiana, e si riferiscono ai criteri e alle finalità proposte dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione pubblica e dal Ministero della Pubblica Istruzione.

Per erogare le sue prestazioni, l'Istituto individua i seguenti *principi fondamentali* ai quali intende uniformare la propria attività.

EGUAGLIANZA

L'Istituto, riconoscendosi totalmente nei principi posti alla base della Costituzione della Repubblica (artt. 3, 33 e 34), assicura l'uguaglianza di trattamento nell'erogazione del servizio scolastico, senza nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

VIA SANT'ANTONIO ABATE, 32
82019 - SANT'AGATA DE' GOTI (BN)

TEL. 0823 953117

FAX 0823 953140

MAIL BNIS013008@ISTRUZIONE.IT
PEC BNIS013008@PEC.ISTRUZIONE.IT

WEB WWW.DELIGUORI.GOV.IT

EQUITÀ E IMPARZIALITÀ

I servizi sono erogati a tutti gli utenti secondo procedure trasparenti ed eque, che tengono conto dei bisogni formativi dei singoli inquadrandoli nei più ampi bisogni della collettività. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità, senza distinzione di condizione sociale. Tutto il personale si riconosce in questa linea d'azione, superando suddivisioni di ruoli e funzioni.

ACCOGLIENZA

La Scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni, curandone l'inserimento e la socializzazione con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e ad ogni situazione di particolare rilievo. La necessaria flessibilità deve permettere di adeguare alle specifiche esigenze degli alunni la proposta didattica, individualizzando il più possibile l'azione per renderla più efficace.

INTEGRAZIONE

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni diversamente abili, a quelli che evidenziano situazioni di disagio e agli alunni stranieri inseriti da poco nelle classi dell'Istituto. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente e interagisce con altri Organi competenti (dell'ASL o degli EE.LL.) garantendo la massima riservatezza delle informazioni scambiate.

CONTINUITÀ

La Scuola, forte di una identità consolidata come Istituto Superiore, si impegna a garantire agli alunni il diritto ad un percorso formativo organico che permetta di rinforzare l'identità personale e conseguire una formazione culturale che si espliciti attraverso solide competenze di base.

FREQUENZA

La regolarità della frequenza è assicurata con interventi di prevenzione e controllo della evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le Istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

PARTECIPAZIONE E CONDIVISIONE

Si ritiene fondamentale prestare attenzione ai problemi evidenziati dalle famiglie, nel rispetto dei rispettivi ruoli, favorendo ogni contributo costruttivo. Istituzioni, personale, genitori e alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione del P.O.F., attraverso una



ISTITUTO TECNICO
SETTORE ECONOMICO E TECNOLOGICO

LICEO SCIENTIFICO

LICEO LINGUISTICO

LICEO CLASSICO

VIA SANT'ANTONIO A BATE, 32
82019 - SANT'AGATA DE' GOTI (BN)

TEL. 0823 953117
FAX 0823 953140

MAIL BNI5013008@ISTRUZIONE.IT

WEB WWW.DELIGUORI.GOV.IT



gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, nella prospettiva di promuovere realmente quella "comunità scolastica" nella quale si attua non solo la trasmissione della cultura ma il continuo autonomo processo di elaborazione di essa, in uno stretto rapporto con la società, per il pieno sviluppo della personalità dell'alunno nell'attuazione del diritto allo studio. A tal fine, i comportamenti dei componenti la comunità scolastica devono mirare alla più ampia realizzazione degli standard generali di servizio dichiarato.

TRASPARENZA

L'organizzazione si uniforma a criteri di affidabilità ed efficienza nell'erogazione dei servizi amministrativi e didattici. L'Istituzione Scolastica garantisce un'informazione completa e trasparente e si impegna per la massima semplificazione delle procedure.

CONTROLLO FREQUENZA E ASSOLVIMENTO OBBLIGO SCOLASTICO

La regolarità della frequenza come cardine del diritto-dovere all'istruzione e la regolare iscrizione alla Scuola Superiore sono monitorati attraverso interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, chiamate a collaborare tra loro in modo funzionale ed organico.

COLLABORAZIONE INTERISTITUZIONALE

L'istituzione scolastica si impegna a mantenere contatti proficui con l'Ente Locale e con tutte le istituzioni che abbiano a cuore la promozione dell'educazione in senso lato. La Scuola, inoltre, favorisce le attività extrascolastiche, valorizza le iniziative di volontariato al fine di realizzare una sinergia di azione formativa e consente l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, regolamentandolo con apposite convenzioni.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione didattica assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico. La scuola garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dal Progetto Educativo d'Istituto e dalla Amministrazione.



ISTITUTO TECNICO
SETTORE ECONOMICO E TECNOLOGICO
LICEO SCIENTIFICO
LICEO LINGUISTICO
LICEO CLASSICO

VIA SANT'ANTONIO A BATE, 32
82019 - SANT'AGATA DE' GOTI (BN)
TEL. 0823 953117
FAX 0823 953140
MAIL BNIS013008@ISTRUZIONE.IT
WEB WWW.DELIGUORI.GOV.IT



AREA DIDATTICA

LA QUALITÀ DELLA PROPOSTA FORMATIVA

La scuola è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari, tenendo opportunamente conto delle differenze individuali circa i modi e i tempi di apprendimento. I Consigli di Classe si accordano per definire strategie e metodologie didattiche ed educative.

LA CONTINUITÀ EDUCATIVA

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

LA SCELTA DEI LIBRI DI TESTO

La scelta dei libri di testo, anche in versione e-book, e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di riconosciuta validità didattica e funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, alle esigenze dell'utenza, nel rispetto della normativa di riferimento. I testi sono altresì integrati da materiale didattico preparato dai docenti, dispense, sussidi multimediali.

L'ASSEGNAZIONE DEI COMPITI A CASA

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica: rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze, oltre che di assunzione di responsabilità, e sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Nell'assegnare i compiti per casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di lavoro degli alunni.

LA COMUNICAZIONE SCUOLA-FAMIGLIA

Per facilitare la comunicazione scuola-famiglia, rendendola più partecipata e tempestiva, è attivo il portale "Scuola mia" predisposto dal MIUR ed il registro *on line* per tutte le classi.



ISTITUTO TECNICO
SETTORE ECONOMICO E TECNOLOGICO
LICEO SCIENTIFICO
LICEO LINGUISTICO
LICEO CLASSICO

VIA SANT'ANTONIO A BATE, 32
82019 - SANT'AGATA DE' GOTI (BN)
TEL. 0823 953117
FAX 0823 953140
MAIL BNIS013008@ISTRUZIONE.IT
WEB WWW.DELIGUORI.GOV.IT



I RAPPORTI DOCENTI-ALUNNI

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono impostati sulla correttezza e rispetto reciproco. Gli alunni saranno coinvolti nell'attività scolastica con stimoli positivi e gratificazioni. Quando necessario non mancheranno i richiami che avranno funzione chiaramente educativa senza essere per questo mortificanti o punitivi.

IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Elaborato da Collegio dei docenti ed adottato dal Consiglio d'Istituto, esplicita le scelte educative, didattiche ed organizzative della scuola, costituisce un impegno per tutta la comunità scolastica. Nasce dalla lettura e dall'analisi del contesto sociale, culturale ed economico del territorio. Il progetto d'Istituto vuole concretizzare, migliorando e sperimentando nuove forme organizzative, la propria proposta didattica ed educativa per:

1. il ben(essere);
2. l'integrazione;
3. la partecipazione attiva;
4. la promozione della legalità;
5. la valorizzazione delle persone.

È pubblicato sul sito della scuola per facilitare agli interessati la conoscenza, dell'offerta formativa e, sulla base di questa, esprimere pareri e proposte per partecipare attivamente alla vita scolastica.

LA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA

La programmazione di classe è illustrata in un documento che contiene:

- a. analisi della situazione di partenza;
- b. finalità educative;
- c. obiettivi trasversali educativi;
- d. obiettivi trasversali didattici e disciplinari;
- e. organizzazione delle attività;
- f. metodologia di lavoro;
- g. definizione degli standard formativi e della soglia di accettabilità;
- h. criteri per la verifica e la valutazione.

È elaborata, redatta ed approvata dal Consiglio di Classe entro il mese di ottobre, presentata in occasione delle assemblee di classe per l'elezione dei rappresentanti dei genitori in seno al Consiglio stesso.

IL REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Definisce le norme per garantire correttezza e partecipazione consapevole alla vita della comunità scolastica, nel rispetto delle persone, degli ambienti, delle leggi:



ISTITUTO TECNICO
SETTORE ECONOMICO E TECNOLOGICO

LICEO SCIENTIFICO
LICEO LINGUISTICO
LICEO CLASSICO

VIA SANT'ANTONIO A BATE, 32
82019 - SANT'AGATA DE' GOTI (BN)

TEL. 0823 953117
FAX 0823 953140

MAIL BNIS013008@ISTRUZIONE.IT
WEB WWW.DELIGUORI.GOV.IT



- funzionamento OO.CC.;
- rapporti scuola-famiglia;
- comportamento degli alunni e regolamentazione ritardi, uscite anticipate, assenze;
- viaggi d'istruzione e visite guidate;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- attività negoziale ;
- applicazione della normativa sul divieto di fumo;
- applicazione della normativa per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi.

Comprende, inoltre, sezioni dedicate ai docenti, al personale ATA, ai genitori.

L'AMBIENTE SCOLASTICO

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 alunni e per il personale. La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna alle strutture.

SERVIZI DI SEGRETERIA - SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua i seguenti fattori di qualità, fissandone e pubblicizzandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- cortesia e disponibilità ;
- tempi contenuti di attesa agli sportelli ;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto del pubblico.

Ai fini di un miglior servizio per gli utenti, si può derogare dagli standard fissati.

Durante il periodo di attività didattica, gli uffici funzionano dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00. L'orario di apertura al pubblico è dalle ore 10,00 alle ore 11,00 e dalle ore 13,00 alle ore 14,00.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento sia secondo un orario di apertura



ISTITUTO TECNICO
SETTORE ECONOMICO E TECNOLOGICO

LICEO SCIENTIFICO
LICEO LINGUISTICO
LICEO CLASSICO

VIA SANT'ANTONIO A BATE, 32
82019 - SANT'AGATA DE' GOTI (BN)

TEL. 0823 953117
FAX 0823 953140
MAIL BNIS013008@ISTRUZIONE.IT
WEB WWW.DELIGUORI.GOV.IT



comunicato con apposito avviso.

Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi (DSGA) riceve il pubblico e il personale interno negli stessi orari della Segreteria.

L'Ufficio rimane chiuso in occasione delle festività, come da calendario scolastico regionale.

Standard specifici delle procedure:

- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista o scaricabile dal sito internet della scuola oppure è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato, pubblicizzato secondo modalità di comprovata efficacia.
- La segreteria garantisce lo svolgimento delle procedure di supporto alle iscrizioni in orario antimeridiano e pomeridiano.
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e di frequenza e di cinque giorni lavorativi per quelli con votazioni e \ o giudizi.
- Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.
- I certificati delle competenze sono consegnati "a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, «a vista», a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome di chi risponde e la persona in grado di fornire le informazioni o il servizio richiesti.



ISTITUTO TECNICO
SETTORE ECONOMICO E TECNOLOGICO
LICEO SCIENTIFICO
LICEO LINGUISTICO
LICEO CLASSICO

VIA SANT'ANTONIO A BATE, 32
82019 - SANT'AGATA DE' GOTI (BN)
TEL. 0823 953117
FAX 0823 953140
MAIL BNIS013008@ISTRUZIONE.IT
WEB WWW.DELIGUORI.GOV.IT



- Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza.
- Gli operatori scolastici sono provvisti di cartellino identificativo.
- Le comunicazioni scritte sono sempre firmate dal responsabile del procedimento e siglate dall'operatore che ha provveduto alla stesura dell'atto.

Per le informazioni generali vengono seguiti i seguenti criteri:

1. La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:
2. tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario e funzioni del personale amministrativo, tecnico ed ausiliario);
3. calendario scolastico;
4. regolamento di istituto;
5. organigramma degli uffici (presidenza, vicepresidenza e servizi);
6. organigramma degli organi collegiali;
7. organigramma del personale docente ed A.T.A.;
8. albi di istituto.

Sono inoltre individuabili in tutti i plessi appositi spazi per la bacheca sindacale.

Presso l'ingresso sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni del servizio.

IMPEGNO DELLA PRESIDENZA

E' impegno di questa Presidenza e di tutto il personale scolastico conoscere le aspettative dei nostri utenti (famiglie, alunni, ecc..) e questo documento intende evidenziare la volontà nel cercare di soddisfarle al meglio, nel rispetto dei vincoli normativi e con la convinzione che la Qualità nella scuola abbia senso solo se ricade su tutti i suoi allievi, con l'obiettivo prioritario del conseguimento del successo formativo.

I percorsi sono volti a:

1. porre attenzione alla soddisfazione dei bisogni impliciti ed espliciti degli utenti;



ISTITUTO TECNICO
SETTORE ECONOMICO E TECNOLOGICO
LICEO SCIENTIFICO
LICEO LINGUISTICO
LICEO CLASSICO

VIA SANT'ANTONIO A BATE, 32
82019 - SANT'AGATA DE' GOTI (BN)
TEL. 0823 953117
FAX 0823 953140
MAIL BNI5013008@ISTRUZIONE.IT
WEB WWW.DELIGUORI.GOV.IT



2. sviluppare, in tempi adeguati, servizi, scandendo le modalità di erogazione;
3. ridurre l'insuccesso formativo all'interno del diritto/dovere scolastico.

Si intendono perfezionare le azioni già da tempo avviati quali:

- a. il coinvolgimento costruttivo di genitori, allievi, personale interno e organi collegiali nell'approccio risolutivo di problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni;
- b. l'orientamento di tutto il sistema al miglioramento continuo attraverso lo sviluppo di azioni collettive coordinate;
- c. il consolidamento del lavoro in termini di Qualità.

La Presidenza della scuola s'impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie per la realizzazione di questi obiettivi.

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO

Nell'ottica dell'autovalutazione d'istituto finalizzata al miglioramento del servizio scolastico, a fine anno, per raccogliere elementi utili ed opportuni di conoscenza, si effettua una rilevazione attraverso questionari relativi agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi, rivolti ai genitori, agli alunni e al personale della scuola.

I questionari devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Attraverso l'analisi del monitoraggio effettuato, il Collegio dei docenti e il Consiglio d'Istituto verificano l'offerta formativa della scuola e propongono eventualmente modifiche e/o interventi migliorativi.

PROCEDURA DEI RECLAMI

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Presso la segreteria della Scuola è istituito il servizio di ricevimento reclami.

Ai sensi del D.M. 7/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono successivamente essere sottoscritti.



ISTITUTO TECNICO
SETTORE ECONOMICO E TECNOLOGICO
LICEO SCIENTIFICO
LICEO LINGUISTICO
LICEO CLASSICO

VIA SANT'ANTONIO A BATE, 32
82019 - SANT'AGATA DE' GOTI (BN)
TEL. 0823 953117
FAX 0823 953140
MAIL BNIS013008@ISTRUZIONE.IT
WEB WWW.DELIGUORI.GOV.IT



I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificative in materia.

Sant'Agata dei Goti – Gennaio 2016

Il Dirigente Scolastico
Dr.ssa Maria Rosaria ICOLARO



ISTITUTO TECNICO
SETTORE ECONOMICO E TECNOLOGICO
LICEO SCIENTIFICO
LICEO LINGUISTICO
LICEO CLASSICO

VIA SANT'ANTONIO ABATE, 32
82019 - SANT'AGATA DE' GOTI (BN)
TEL. 0823 953117
FAX 0823 953140
MAIL BNI5013008@ISTRUZIONE.IT
WEB WWW.DELIGUORI.GOV.IT

