



# Istituto di Istruzione Secondaria Superiore ITTL - ITCAT - ITE - IPS - Riposto



Istituto Tecnico Trasporti e Logistica "L.Rizzo"  
Istituto Tecnico Costruzioni, Ambiente e Territorio "N.Colajanni"  
Istituto Tecnico Economico "E.Pantano"  
Istituto Professionale per i Servizi "A.Olivetti"

Sede amministrativa: Via Pio La Torre, 1 - 95018 - RIPOSTO (CT) Tel. 095 6136745 Fax 095 8730469 C.F. 92015900878  
Cod. MPI CTIS01300G - mail: ctis01300g@istruzione.it - pec: ctis01300g@pec.istruzione.it - www.iisriposto.gov.it

## CARTA DEI SERVIZI

L'Istituto Superiore di Riposto

- Sulla base delle direttive emanate con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95,
- Visto il D.P.R. n. 275/99, Regolamento per l'Autonomia delle Istituzioni scolastiche;
- Visto il Dlgs 165/2001 e ss.mm.ii - recante " norme sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche;
- Visto il titolo V della Costituzione Italiana;
- Tenuto conto della Riforma degli Ordinamenti scolastici introdotta con la legge n. 53/03, della Legge n. 169/08, dei DD.PP.RR. n. 87 e 88/2010 e del DPR 122/2009 in materia di ordinamenti e di valutazione;
- Tenute presenti le linee guida per la definizione degli standard di qualità di cui all'art. 1 del dlgs 20/12/2009 n. 198,

ADOTTA la presente "Carta dei servizi", con la quale si impegna a definire gli standard di qualità del servizio tenendo presente che il soggetto centrale del proprio progetto educativo è l'alunno in età compresa tra i 14 e i 18/19 anni a cui, nel rispetto delle diverse identità personali e culturali, dei differenti ritmi e stili cognitivi di apprendimento, la scuola si impegna a dare l'opportunità di raggiungere la preparazione culturale e le competenze necessarie ad un positivo inserimento nella società e nel mondo del lavoro.

La Carta dei servizi scolastici è, pertanto, uno strumento per:

- avvicinare gli utenti alla scuola;
- partecipare le attività della scuola;
- garantire la qualità dei servizi.

**Si rivolge agli alunni ed in modo particolare alle famiglie.**

Si articola in:

PARTE I - Principi fondamentali

PARTE II - Servizi amministrativi

PARTE III - Condizioni ambientali della scuola

PARTE IV - Procedura dei reclami e valutazione del servizio

### PARTE PRIMA

#### 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

##### 1.1 Uguaglianza

La scuola si impegna a garantire:

- formazione di classi miste ed eterogenee per gruppi di livello;
- iscrizione ed integrazione degli alunni stranieri, extracomunitari ed in situazione di disabilità;



# Istituto di Istruzione Secondaria Superiore ITTL - ITCAT - ITE - IPS - Riposto



Istituto Tecnico Trasporti e Logistica "L.Rizzo"  
Istituto Tecnico Costruzioni, Ambiente e Territorio "N.Colajanni"  
Istituto Tecnico Economico "E.Pantano"  
Istituto Professionale per i Servizi "A.Olivetti"

Sede amministrativa: Via Pio La Torre, 1 - 95018 - RIPOSTO (CT) Tel. 095 6136745 Fax 095 8730469 C.F. 92015900878  
Cod. MPI CTIS01300G - mail: ctis01300g@istruzione.it - pec: ctis01300g@pec.istruzione.it - www.iisriposto.gov.it

- utilizzazione dei laboratori per attività curricolari, di approfondimento, di recupero e per attività di ampliamento dell'offerta formativa;
- cooperazione e confronto con gli specialisti dell'ASP, con il servizio di neuropsichiatria infantile, con il servizio sociale, con le forze dell'ordine, con le associazioni presenti sul territorio, con le altre istituzioni scolastiche, al fine di garantire a ciascuno il pieno sviluppo delle potenzialità individuali;
- segnalazione ai servizi sociali degli alunni in obbligo a rischio di dispersione e/o con comportamenti disadattivi, poco rispettosi delle regole e potenzialmente devianti, dopo aver agito senza esito i colloqui con la famiglia;
- Istituzione di uno sportello d'ascolto per gli alunni, per i docenti e per i genitori con personale interno e/o con esperti esterni, a condizione che annualmente sia possibile reperire le necessarie risorse finanziarie.

## **1.2 Imparzialità e regolarità**

Coloro che erogano il servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. A tal fine sono stati individuati i criteri per la valutazione degli esiti di apprendimento e per la valutazione del comportamento degli alunni.

In tutte le classi si procederà a:

- somministrazione di prove d'ingresso entro il primo mese dall'inizio delle lezioni;
- verifica bimestrale;
- valutazione quadrimestrale;
- certificazione delle competenze al termine del biennio e del 5° anno;
- raccordi con la scuola secondaria di primo grado e con le Università per l'orientamento in ingresso ed in uscita;
- piani di studio personalizzati per gli alunni con BES.

## **1.3 Accoglienza ed integrazione**

Nell'ambito delle prime due settimane di inizio delle attività didattiche, la scuola pone in essere iniziative per attività di accoglienza degli studenti, per la presentazione e la condivisione dello Statuto degli studenti e delle studentesse, del Piano dell'offerta formativa, del Regolamento d'istituto e del patto educativo di corresponsabilità (DPR 21/11/2007 n. 235 art.3 comma 3 e s.m.i). La scuola, inoltre, nel rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni, al fine di favorire l'accoglienza e l'integrazione di alunni e genitori, adotta, nella prima giornata e comunque entro la prima settimana, soluzioni organizzative che possono prevedere anche orari di ingresso e di uscita diversificati.

## **1.4 Continuità, orientamento e verticalità del curricolo**

La continuità educativa tra i diversi gradi scolastici è favorita dall'attuazione di specifici interventi che vedono coinvolti oltre agli operatori scolastici, le famiglie e gli alunni nel rispetto di quanto previsto dalle Linee Guida vigenti. Per gli alunni di terza classe della scuola secondaria di 1° grado è prevista l'organizzazione dell'open day.

## **1.5 Partecipazione, efficienza e trasparenza**



# Istituto di Istruzione Secondaria Superiore ITTL - ITCAT - ITE - IPS - Riposto



Istituto Tecnico Trasporti e Logistica "L.Rizzo"  
Istituto Tecnico Costruzioni, Ambiente e Territorio "N.Colajanni"  
Istituto Tecnico Economico "E.Pantano"  
Istituto Professionale per i Servizi "A.Olivetti"

Sede amministrativa: Via Pio La Torre, 1 - 95018 - RIPOSTO (CT) Tel. 095 6136745 Fax 095 8730469 C.F. 92015900878  
Cod. MPI CTIS01300G - mail: ctis01300g@istruzione.it - pec: ctis01300g@pec.istruzione.it - www.iisriposto.gov.it

Docenti, personale ausiliario, genitori e alunni partecipano alla gestione della scuola nel rispetto di quanto sancito nella "Carta dei Servizi", in relazione alle specifiche competenze ed attribuzioni del profilo di appartenenza.

I momenti di partecipazione alla gestione democratica della scuola si individuano negli organi collegiali:

- Consiglio di Istituto;
- Collegio dei docenti;
- Consigli di Classe;
- Organo di garanzia .

La scuola garantisce, inoltre, alle famiglie la massima semplificazione delle procedure amministrative ed una informazione chiara e completa sulle attività scolastiche attraverso:

- la pubblicizzazione sul sito della scuola [iisriposto.gov.it](http://iisriposto.gov.it) degli atti e delle iniziative;
- la pubblicazione sul sito del PTOF del Regolamento interno, dello Statuto degli studenti e delle studentesse da consegnare alle famiglie;
- la stipula del "Patto di corresponsabilità".
- la predisposizione di moduli e/o questionari di facile comprensione e compilazione per i monitoraggi.

## **1.6 Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale**

La progettazione del Curricolo assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti, garantisce la formazione dell'alunno facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi di apprendimento e delle competenze in uscita previste dal PECUP.

Ai docenti è garantito il diritto-dovere alla formazione in servizio per la qualificazione dell'offerta formativa agli alunni. Il Collegio dei docenti propone le tematiche dei corsi di formazione, tenendo conto dei bisogni formativi collegati alla metodologia, alla didattica alle competenze di progettazione e valutazione ed all'uso delle tecnologie.

I corsi possono essere organizzati per gruppi di docenti in relazione agli interessi ed ai bisogni formativi, eccezion fatta per i corsi ai quali tutti i docenti sono tenuti a partecipare.

Il personale ATA, ogni anno propone corsi di formazione in seno all'assemblea. Tutte le attività di formazione potranno essere organizzate per singola scuola o in rete.

## **PARTE SECONDA**

### **2. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### **2.1 Celerità delle procedure**



# Istituto di Istruzione Secondaria Superiore ITTL - ITCAT - ITE - IPS - Riposto



Istituto Tecnico Trasporti e Logistica "L.Rizzo"  
Istituto Tecnico Costruzioni, Ambiente e Territorio "N.Colajanni"  
Istituto Tecnico Economico "E.Pantano"  
Istituto Professionale per i Servizi "A.Olivetti"

Sede amministrativa: Via Pio La Torre, 1 - 95018 - RIPOSTO (CT) Tel. 095 6136745 Fax 095 8730469 C.F. 92015900878  
Cod. MPI CTIS01300G - mail: ctis01300g@istruzione.it - pec: ctis01300g@pec.istruzione.it - www.iisriposto.gov.it

Secondo quanto disposto dalla legge n. 135/2012, le iscrizioni dovranno essere effettuate esclusivamente on-line attraverso un modulo predisposto dall'Istituto e disponibile sul portale SIDI nell'area di "Gestione Alunni" per tutte le classi iniziali dei corsi di studi.

Le famiglie, prive di strumentazione informatica, potranno usufruire di un servizio di supporto che l'Istituzione scolastica si impegna ad offrire in orario di apertura al pubblico. Le iscrizioni alle classi intermedie saranno effettuate in tempi brevi, sui modelli cartacei predisposti dall'Ufficio. In entrambi i casi il genitore si impegna a corredare la domanda da documentazioni, autocertificazioni, ricevuta del versamento del contributo volontario per: **assicurazione, acquisto del libretto di giustificazione, supporto agli alunni nei viaggi e nelle visite di istruzione, acquisto di materiale didattico/sussidi/arredi per i laboratori didattici** o per voci che saranno definite in seno al consiglio di Istituto.

## 2.2 Tempi di attesa

I documenti di valutazione degli alunni saranno consegnati al genitore o a chi legalmente ne fa le veci, a vista dai docenti coordinatori, in un giorno stabilito dal Dirigente scolastico, dopo la pubblicazione dei risultati.

Dal giorno dopo potranno essere ritirati presso l'Ufficio di segreteria didattica nei giorni di ricevimento del pubblico.

## 2.3 Trasparenza

L'accesso agli atti amministrativi è regolato dall'art. 24 comma 2 della Legge n.241/90 e ss.mm.ii; tale diritto si può esercitare attraverso richiesta scritta e motivata dell'interessato su apposito modello. Entro trenta giorni dalla ricezione della domanda dovrà concludersi il procedimento di accesso al documento di cui si può chiedere il rilascio di copia alle condizioni di cui al Decreto del MEF di marzo 2012.

## 2.4 Orari di ricevimento

La Direzione e gli uffici di segreteria, in atto sono funzionanti presso la sede di via Pio La Torre-Riposto

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico nei giorni:

### **Orario di ricevimento della segreteria**

Lunedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00

Mercoledì dalle ore 10,00 alle ore 12,00

Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00

**POMERIGGIO:** Martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30

Il dirigente scolastico (o un suo sostituto) riceve il pubblico su appuntamento, tranne nei casi di emergenza.





# Istituto di Istruzione Secondaria Superiore ITTL - ITCAT - ITE - IPS - Riposto



Istituto Tecnico Trasporti e Logistica "L.Rizzo"  
Istituto Tecnico Costruzioni, Ambiente e Territorio "N.Colajanni"  
Istituto Tecnico Economico "E.Pantano"  
Istituto Professionale per i Servizi "A.Olivetti"

Sede amministrativa: Via Pio La Torre, 1 - 95018 - RIPOSTO (CT) Tel. 095 6136745 Fax 095 8730469 C.F. 92015900878  
Cod. MPI CTIS01300G - mail: [ctis01300g@istruzione.it](mailto:ctis01300g@istruzione.it) - pec: [ctis01300g@pec.istruzione.it](mailto:ctis01300g@pec.istruzione.it) - [www.iisriposto.gov.it](http://www.iisriposto.gov.it)

Per appuntamenti con il dirigente scolastico telefonare al n. 0956136745 o comunicare richiesta attraverso il servizio di posta elettronica all'indirizzo: [ctis01300g@istruzione.it](mailto:ctis01300g@istruzione.it) specificando il nome e il cognome anche del figlio/a e la classe di appartenenza assieme all'argomento di cui dovrà trattarsi. Il dirigente scolastico per il tramite dell'ufficio risconterà la richiesta comunicando la data e l'ora dell'appuntamento richiesto.

**I docenti ricevono i genitori per colloquio**, previo appuntamento, nei giorni e nelle ore concordate, non coincidenti con gli impegni in classe del docente. I colloqui scuola-famiglia, invece, si effettueranno nelle ore e nelle giornate precedentemente comunicate e pubblicate sul sito della scuola.

**Spetta ai signori collaboratori scolastici far rispettare ai signori genitori l'orario di ricevimento; spetta ai signori assistenti amministrativi, far rispettare ai docenti l'orario di ricevimento.**

## **2.5 Criteri per l'informazione**

L'istituto assicura l'informazione attraverso il sito [www.iisriposto.gov.it](http://www.iisriposto.gov.it) dove tra le altre è presente la voce "amministrazione trasparente" e "albo pretorio".

## **2.6 Accoglienza utenti**

Presso l'ingresso o presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

## **PARTE TERZA**

### **3. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

#### **3.1 Igiene e sicurezza**

L'ambiente scolastico si manterrà pulito, accogliente, sicuro. Eventuali disfunzioni nel servizio devono essere segnalate immediatamente al Direttore dei servizi generali ed amministrativi, al quale spetta l'obbligo dell'intervento e della vigilanza. L'obbligo degli interventi manutentivi spetta al Comune. **Agli studenti è fatto obbligo di adottare comportamenti adeguati** al mantenimento del decoro e della salubrità degli ambienti. Il genitore dello studente che arrecasse danni alla struttura e/o alle cose, sarà invitato a risarcire il danno causato dal figlio.

#### **3.2 Fattori di qualità**

Sono disponibili, sulla pagina web della scuola tutte le informazioni relative alla scuola ed ai fattori di qualità individuati.

Sulla pagina web, inoltre, di volta in volta sono pubblicati i progetti più significativi e le esperienze della scuola.

L'indirizzo del sito è il seguente: [www.iisriposto.gov.it](http://www.iisriposto.gov.it)

Per qualsiasi segnalazione, inoltre, è disponibile la casella di posta elettronica della scuola: [ctis01300g@istruzione.it](mailto:ctis01300g@istruzione.it)

## **PARTE QUARTA**



# Istituto di Istruzione Secondaria Superiore ITTL - ITCAT - ITE - IPS - Riposto



Istituto Tecnico Trasporti e Logistica "L. Rizzo"  
Istituto Tecnico Costruzioni, Ambiente e Territorio "N. Colajanni"  
Istituto Tecnico Economico "E. Pantano"  
Istituto Professionale per i Servizi "A. Olivetti"

Sede amministrativa: Via Pio La Torre, 1 - 95018 - RIPOSTO (CT) Tel. 095 6136745 Fax 095 8730469 C.F. 92015900878  
Cod. MPI CTIS01300G - mail: ctis01300g@istruzione.it - pec: ctis01300g@pec.istruzione.it - www.iisriposto.gov.it

## 4. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### 4.1 Procedura dei reclami

I reclami, scritti, firmati e circostanziati devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Nessun altro tipo di reclamo sarà considerato valido.

Il dirigente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro e non oltre 30 giorni, attivandosi, eventualmente, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

**Non sono presi in considerazione i reclami anonimi non circostanziati.**

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo di Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario. I reclami potranno essere inoltrati oltre che in modalità cartacea anche **per posta elettronica certificata**.

### 4.2 Valutazione interna del servizio

La valutazione interna del servizio sarà effettuata dal Dirigente scolastico e dal dsga, con il supporto del gruppo di lavoro apposito, del Collegio dei docenti, dei rispettivi Consigli di classe, alla fine di ogni a.s. ed in itinere, sulla base degli indicatori stabiliti e deliberati. La relazione sull'andamento gestionale sarà effettuata semestralmente per ogni anno finanziario.

### 4.3 Valutazione esterna del servizio

La valutazione esterna del servizio sarà condotta attraverso:

- esame di eventuali reclami pervenuti alla scuola;
  - questionari di gradimento proposti al termine di ogni anno scolastico, a campione, ai genitori ed agli studenti oltre che al personale tutto ( docente ed ATA).
- I dati saranno utilizzati per la progettazione di piani di miglioramento.

### MAPPA

TIPOLOGIA SERVIZIO	Ricevimento pubblico – Produzione reclami – richieste varie		Indicatore di frequenza	Valore programmato %
ACCESSIBILITA'	Fisica	Nei giorni di ricevimento indicati sopra	3/5 giorni di funzionamento	≤ 60 %
	Multicanale	Attraverso la posta certificata <a href="mailto:ctis01300g@pec.istruzione.it">ctis01300g@pec.istruzione.it</a>	Senza limiti	100 %
TEMPESTIVITA'	Tempo di attesa	Le richieste saranno evase nei tempi previsti dalla norma.	N. di richieste	N. richieste/ tempo di evasione
	Responsabili	Personale amministrativo in relazione al settore affidato	Pubblicazione di atti relativi	Pubblicazione entro max il 2°



# Istituto di Istruzione Secondaria Superiore ITTL - ITCAT - ITE - IPS - Riposto



Istituto Tecnico Trasporti e Logistica "L.Rizzo"  
Istituto Tecnico Costruzioni, Ambiente e Territorio "N.Colajanni"  
Istituto Tecnico Economico "E.Pantano"  
Istituto Professionale per i Servizi "A.Olivetti"

Sede amministrativa: Via Pio La Torre, 1 - 95018 - RIPOSTO (CT) Tel. 095 6136745 Fax 095 8730469 C.F. 92015900878  
Cod. MPI CTIS01300G - mail: ctis01300g@istruzione.it - pec: ctis01300g@pec.istruzione.it - www.iisriposto.gov.it

TRASPARENZA				giorno dall'atto
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito; invio di e-mail certificata Avviso e contatto telefonico E-mail con richiesta di conferma per ricevuta e lettura Raccomandata A/R, in casi di necessità	n. contatti	100% in relazione a quanto previsto dalla norma
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web e permanenza di un tempo sufficiente	N. risposte/n. richieste	Nei tempi previsti dalla norma
	Eventuali spese a carico dell'utente	Come da norma		
EFFICACIA	Conformità	Regolarità degli atti e della prestazione	N. atti regolari/n. atti evasi	90%
	Affidabilità	Pertinenza degli atti e della prestazione	Numero di reclami accolti sulla base della pertinenza del servizio	40%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	n. di atti compiuti senza ritardi dovuti a carenza di documentazione	85%

Il contenuto della presente CARTA DEI SERVIZI, integrato con quanto previsto dal REGOLAMENTO INTERNO, dallo STATUTO DEGLI STUDENTI E DELLE STUDENTESSE, dal PATTO DI CORRESPONSABILITA', si applica fino a quando non intervengano incompatibilità normative e/o modifiche deliberate dal competente consiglio di Istituto coerenti con la normativa vigente. Le soluzioni organizzative adottate, invece, sono valide in assenza di comunicazioni di modifica.