



Istituto Statale d'Istruzione Superiore
"Giuseppe Peano" di Marsico Nuovo (PZ)
Sede associata: Liceo di Viggiano (PZ)



MIM
Ministero dell'Istruzione
e del Merito

CARTA DEI SERVIZI

Istituto d'Istruzione Superiore "GIUSEPPE PEANO" – MARSICO NUOVO (PZ)

SEDI

Liceo di Marsico Nuovo

Liceo di Viggiano

Documento sintetico dei servizi presenti nel PTOF

1. Identità dell'Istituto

- **Denominazione:** Istituto di Istruzione Superiore "G. Peano"
- **Codice meccanografico:** PZIS01900C
- **Sedi:**
 - **Sede centrale – Marsico Nuovo** Traversa Il Fontanelle, 2A – 85052 Marsico Nuovo (PZ)

Indirizzi:

- Liceo Scientifico
- Liceo Scientifico opzione Scienze Applicate
- Liceo Linguistico

- **Sede associata – Viggiano** Via Aldo Moro, 71 – Viggiano (PZ)

Indirizzi:

- Liceo Classico
- Liceo delle Scienze Umane

- **Dirigente scolastico:** Prof.ssa Serafina Rotondaro
- **Telefono:** 0975 342102
- **Email:** pzis01900c@istruzione.it

- **PEC:** pzis01900c@pec.istruzione.it
- **Sito web:** <https://www.liceimarsicoviggiano.edu.it>

2. Missione dell'Istituto

L'I.I.S. "Giuseppe Peano" si impegna a:

- garantire un'offerta formativa di qualità, aggiornata e inclusiva;
- promuovere lo sviluppo scientifico, linguistico, umanistico e tecnologico degli studenti;
- favorire il successo formativo e l'orientamento consapevole;
- assicurare ambienti di apprendimento sicuri, moderni e digitalizzati;
- collaborare con famiglie, enti locali e territorio;
- favorire la crescita personale e culturale degli studenti;
- promuovere competenze disciplinari, digitali e trasversali;
- sostenere l'inclusione e il successo formativo di tutti;
- preparare gli studenti alla prosecuzione degli studi o all'ingresso nel mondo del lavoro.
- **Riferimenti normativi:**
 - D.P.R. 275/1999 – Regolamento dell'autonomia scolastica
 - D.Lgs. 62/2017 – Valutazione e certificazione delle competenze
 - D.Lgs. 66/2017 – Inclusione scolastica

3. Principi Fondamentali

L'Istituto si ispira ai principi della Costituzione e della normativa scolastica:

Principio	Significato
Uguaglianza	Pari opportunità senza discriminazioni
Imparzialità	Obiettività nelle decisioni e nei rapporti con l'utenza

Principio	Significato
Accoglienza e integrazione	Inclusione degli studenti con bisogni educativi speciali
Continuità	Regolarità del servizio scolastico
Partecipazione e trasparenza	Coinvolgimento attivo di studenti e famiglie
Efficienza ed efficacia	Miglioramento continuo dell'offerta formativa
Tutela della privacy	Protezione dei dati personali (nome, indirizzo, salute, dati finanziari, geolocalizzazione, ecc.) da accessi, usi o divulgazioni non autorizzati,

Riferimenti normativi:

- D.P.C.M. 7 giugno 1995 – Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici
- Legge 104/1992 – Assistenza e integrazione delle persone con disabilità
- Costituzione Italiana, artt. 3, 33, 34

4. Servizi Offerti

Servizi didattici

- Lezioni curricolari in presenza
- Laboratori scientifici, linguistici e informatici
- Progetti PON e PNRR
- Attività di recupero e potenziamento
- Formazione Scuola Lavoro (ex PCTO)
- Orientamento in entrata e in uscita
- Attività di tutoraggio per l'orientamento
- Attività sportive e culturali

- Potenziamento delle competenze in lingua inglese con esami in sede per il conseguimento della certificazione Cambridge (la scuola è centro accreditato per gli Esami Cambridge)
- Potenziamento delle competenze digitali con esami in sede per il conseguimento della certificazione EIPASS 7 moduli (la scuola è centro accreditato per la certificazione EIPASS)
- Partecipazione a certamina e competizioni studentesche
- Incontri con autori
- Piano triennale per il potenziamento delle competenze STEM
- Piano triennale per il potenziamento degli studia humanitatis
- Piano triennale per il multilinguismo
- Piano triennale per il potenziamento delle scienze umane e sociali
- Inclusione e sostegno (PEI, PDP)

Norme di riferimento:

- Legge 107/2015 – Buona Scuola
- D.M. 774/2019 – Linee guida PCTO
- Legge n. 145/2018: ha ridenominato l'esperienza in PCTO e ne ha rimodulato le ore.
- Decreto-Legge n. 127/2025: ha ufficialmente introdotto la denominazione Formazione Scuola-Lavoro (FSL) e rafforzato le tutele per la sicurezza

Servizi digitali e tecnologici

- Connessione **fibra** in entrambi i plessi
- Proiettori, LIM o monitor interattivi in tutte le classi
- 113 dispositivi nei laboratori e 95 nelle aule
- **6 laboratori multimediali/digitalizzati**
- **Stampanti 3D e dispositivi avanzati**
- Registro elettronico

- App di Microsoft 365
- Sito web

Servizi agli studenti

- Sportello per mentoring
- Biblioteca scolastica
- Accesso a piattaforme digitali (registro elettronico, teams, ecc.)
- Radio web Peano

Servizi amministrativi

- Segreteria didattica e amministrativa
- Certificazioni e documentazione
- Trasparenza amministrativa (Amministrazione Trasparente)
- Comunicazioni tramite sito web e registro elettronico

5. Strutture e Ambienti

- Aule attrezzate con dispositivi digitali
- Laboratori scientifici, informatici, linguistici, multimediali
- Palestre e spazi sportivi
- Aule speciali per lingue e scienze
- Ambienti rinnovati tramite fondi PNRR

6. Partecipazione

Organi collegiali:

- Consiglio d'Istituto
- Collegio dei Docenti
- Dipartimenti disciplinari
- Consigli di Classe
- Comitato studentesco
- Comitato genitori

- Team per il Miglioramento
- Commissioni e gruppi di lavoro

7. Impegni della Scuola

- Garantire puntualità e regolarità del servizio
- Aggiornare costantemente l'offerta formativa
- Assicurare sicurezza e benessere
- Favorire la comunicazione scuola–famiglia
- Monitorare la qualità dei servizi

8. Diritti e Doveri degli Utenti

Diritti

- Ambiente sicuro e rispettoso
- Didattica di qualità
- Accesso ai servizi amministrativi
- Inclusione e personalizzazione

Doveri

- Rispetto delle persone e degli ambienti
- Frequenza regolare
- Collaborazione con la comunità scolastica
- Rispetto e cura di sé, del proprio benessere e della propria formazione

9. Standard di Qualità

1. Servizi Amministrativi e di Segreteria (Standard Temporalì)

La qualità della segreteria si misura principalmente sulla **tempestività e sulla trasparenza delle procedure**:

- **Tempo di attesa allo sportello:** Massimo **10-15 minuti** durante l'orario di apertura al pubblico.
- **Rilascio certificati:** Consegna dei certificati di iscrizione o frequenza entro **3 giorni lavorativi** dalla richiesta; rilascio dei certificati sostitutivi del diploma entro **5 giorni** dall'esito degli esami di Stato.
- **Risposta ai reclami:** Risposta scritta a reclami formali entro un limite massimo di **15-30 giorni**.
- **Pratiche di iscrizione:** Tempo massimo di lavorazione delle domande (es. trasferimenti, nulla osta) entro **5 giorni** lavorativi.

2. Servizi Didattici e Offerta Formativa

Riguardano l'efficacia del percorso di studio e il supporto agli studenti:

- **Trasparenza della valutazione:** comunicazione tempestiva dei voti (es. entro **5-7 giorni** per le verifiche scritte tramite registro elettronico).
- **Piani Personalizzati (Inclusione):** redazione e condivisione dei **PEI** (Piani Educativi Individualizzati) e **PDP** (Piani Didattici Personalizzati) con le famiglie entro il **30 novembre** di ciascun anno scolastico.
- **Attività di recupero:** attivazione di corsi di recupero (pause didattiche e recuperi in itinere) o sportelli didattici per gli studenti con insufficienze segnalate durante i quadrimestri.
- **Formazione Scuola lavoro e Orientamento:** attivazione di percorsi formativi coerenti con l'indirizzo di studi per il 100% degli studenti degli ultimi tre anni, assistiti da un tutor scolastico.

3. Strutture, Logistica e Sicurezza

Fissano i requisiti degli ambienti di apprendimento e la conformità alle normative:

- **Rapporto alunni/superficie:** Rispetto del parametro di legge per le scuole superiori (pari a **1,96 mq per alunno** nelle aule, al netto degli arredi).

- **Frequenza della pulizia:** Sanificazione e pulizia giornaliera di tutte le aule e dei laboratori; igienizzazione dei servizi igienici almeno **due volte al giorno** o a ogni cambio turno.
- **Funzionalità dei laboratori:** disponibilità di postazioni informatiche o scientifiche funzionanti per ciascuno studente durante le ore di attività pratica, con software costantemente aggiornati.
- **Sicurezza:** svolgimento di almeno **2 prove di evacuazione** all'anno per l'addestramento alle emergenze.

4. Relazioni con l'Utenza e Comunicazione

Definiscono i canali di informazione e i diritti di partecipazione:

- **Accessibilità digitale:** aggiornamento del sito web istituzionale in conformità alle linee guida per l'accessibilità della PA, garantendo la reperibilità dei documenti principali (PTOF, Regolamento d'Istituto).
- **Ricevimento docenti:** garanzia di almeno un'ora di ricevimento settimanale per ogni docente e di almeno **2 incontri scuola-famiglia generali** nel corso dell'anno.
- **Customer Satisfaction:** somministrazione annuale di **questionari di valutazione** anonimi a studenti, genitori e personale ATA, per monitorare la percezione della qualità del servizio ed elaborare il Piano di Miglioramento (PdM).

Tabella degli Standard Temporalì e di Qualità dei Servizi Amministrativi

Servizio Amministrativo	Standard di Qualità / Tempo Massimo di Esecuzione	Note / Modalità di Erogazione
Iscrizioni e immatricolazioni	Immediata (procedura online) / 3 giorni per convalida manuale	Gestita tramite piattaforma ministeriale "Unica".
Rilascio certificati di frequenza/iscrizione	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta	Disponibile anche il download autonomo via Registro Elettronico.

Rilascio certificati sostitutivi del diploma	Entro 5 giorni lavorativi dal termine degli Esami di Stato	Previa verifica del pagamento delle tasse d'esame.
Rilascio del Diploma originale	Entro 10 giorni dalla richiesta (se disponibile)	Previo appuntamento per la firma del registro di consegna.
Pratiche di trasferimento (Nulla Osta)	Entro 5 giorni lavorativi dalla domanda del genitore	Subordinato all'accoglimento della scuola di destinazione.
Infortuni e denunce INAIL	Invio entro 24 ore dall'evento (o ricezione certificato)	Procedura d'urgenza telematica a cura della segreteria.
Tempo di attesa allo sportello	Massimo 15 minuti di attesa in coda	Negli orari di apertura al pubblico (mattina/pomeriggio).
Risposta a email e PEC	3 giorni per email ordinaria / 5 giorni per PEC istituzionale	Salvo procedimenti complessi che richiedono istruttoria.

10. Reclami e Suggerimenti

Procedura Dettagliata per la Gestione dei Reclami

L'Istituto garantisce il diritto di reclamo per qualsiasi disservizio o mancato rispetto degli standard dichiarati nella presente Carta. La procedura si articola nelle seguenti fasi:

1. Canali di Presentazione

I reclami possono essere espressi in forma scritta (non si accettano reclami anonimi o verbali per vie informali) attraverso i seguenti canali:

- **Posta Elettronica Certificata (PEC):** all'indirizzo istituzionale della scuola.
- **Email istituzionale:** all'indirizzo PEO (Posta Elettronica Ordinaria) della segreteria.
- **Consegna a mano:** compilando il modulo cartaceo ("Modulo Reclami") disponibile in portineria e consegnandolo all'Ufficio Protocollo durante l'orario di apertura.

2. Requisiti del Reclamo

Per essere preso in carico, il reclamo deve contenere obbligatoriamente:

- Dati anagrafici e recapiti del segnalante (genitore, studente maggiorenne o personale).

- Chiara indicazione del disservizio riscontrato o dello standard di qualità non rispettato.
- Data, ora e luogo (se applicabili) dell'evento.

3. Fasi dell'Istruttoria e Tempi di Risposta

1. **Protocollo (Entro 2 giorni):** Ogni reclamo formale viene registrato al protocollo generale dell'Istituto.
2. **Assegnazione ed Esame (Entro 7 giorni):** Il Dirigente Scolastico esamina il reclamo e lo inoltra al responsabile dell'ufficio o del servizio interessato (es. Direttore SGA per i servizi amministrativi, Referente di plesso per problemi logistici) per raccogliere elementi di valutazione.
3. **Risposta Scritta (Entro 20 giorni totali):** Il Dirigente Scolastico formula una risposta scritta ufficiale che viene inviata all'utente. Nella risposta viene specificato se il reclamo è accolto o respinto, motivandone le ragioni.
4. **Azioni Correttive:** In caso di accoglimento del reclamo, la scuola individua le cause del disservizio e attiva immediate misure correttive per ripristinare lo standard di qualità.

4. Monitoraggio Annuale

Tutti i reclami ricevuti vengono catalogati in un apposito registro informatico dal Direttore SGA. I dati relativi al numero e alla tipologia di reclami vengono analizzati a fine anno scolastico all'interno del **Rapporto di Autovalutazione (RAV)** per definire le azioni di miglioramento del servizio.