I.I.S. - "PERITO - LEVI" -Eboli (SA)
Prot. 0014711 del 29/10/2026
IV (Uscita)

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE PERITO-LEVI
Liceo Classico – Liceo Artistico - Liceo Musicale - Liceo Classico Europeo
Via E. Perito, 20 - Eboli (SA) Tel. 0828/366586 C.M. SAIS059003
Cod. Fiscale 91053310651- www.iisperitolevi.edu.it CODICE UNIVOCO UFFICIO:UF84TA
Sede Levi - Via Pescara, 10 - Eboli (SA) Tel. 0828/366793
sais059003@istruzione.it - sais059003@pec.istruzione.it
DISTRETTO SCOLASTICO N.57 - AMBITO SA-26

Carta dei Servizi

Approvato dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto il 29/10/2026

Indice

PREMESSA

Principi fondamentali

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e regolarità
3. Accoglienza e integrazione
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale
7. Area didattica
8. Servizi Amministrativi
9. Condizioni ambientali della scuola
10. Procedure Reclami - Valutazione del servizio

PREMESSA

L'Istituto, visto l'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995 adotta la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

Principi fondamentali

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d.S. della scuola.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati alla evoluzione delle conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalla Strategia dell'UE.

Uguaglianza

Nell' erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socio-economiche e/o psicofisiche, sesso, etnia, lingua, religione, opinione politica, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione).

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà la scelta degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC e di scegliere l'attività Alternativa deliberata dagli OOCC.

Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale. Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurati i servizi essenziali previsti dalla normativa e dalla Contrattazione integrativa decentrata di istituto.

Accoglienza e integrazione

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie.

Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile mediante avvisi sul web istituzionale e bacheca del registro elettronico.

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie attraverso il Registro elettronico.

L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili delle fragilità rilevate. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC).

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle peculiarità di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le Istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le agenzie educative presenti nel territorio.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse, in coerenza con i criteri deliberati ed esplicitati nella domanda di iscrizione.

L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali e con gli organi preposti, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

Partecipazione efficienza e trasparenza

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi.

L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio - attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. La scuola autorizza infatti, secondo le norme stabilite, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità.

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.

All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90 e del Codice di tutela della privacy D. L.vo 196/2003 e succ. m. e i.

Documentazione pubblicata sul web istituzionale/ amm. Trasparente - Scuola in Chiaro

- Carta dei Servizi
- Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.)
- Patto educativo di corresponsabilità
- Regolamento di Istituto e contestuale regolamento di disciplina degli alunni
- Regolamento escursioni, visite e viaggi di istruzione
- Regolamenti che disciplinano l'utilizzo dei laboratori e delle attrezzature
- Orari degli Uffici, modalità di ricevimento
- Delibere del Consiglio di istituto
- Atti e documenti previsti dalla normativa vigente

Informazione verbale

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico visibili sul sito istituzionale garantirà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo, ecc.).

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati. Essi sono, inoltre, disponibili su appuntamento con le modalità pubblicate sul web istituzionale, eccetto l'ultimo mese di lezioni.

Gli utenti possono consultare i documenti secondo quanto prevede la normativa. La consultazione avviene negli uffici della Segreteria e negli orari di apertura al pubblico previo appuntamento da richiedere all'indirizzo sais059003@istruzione.it .

Pubblicizzazione

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione sul web istituzionale dei documenti previsti dalla normativa vigente

Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione e a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dagli ordinamenti e dalle leggi in vigore.

Area didattica

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento–apprendimento.

La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone docenti e ATA e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie e delle istituzioni è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali, e del Patto educativo di corresponsabilità.

Nell'istruzione liceale le competenze possedute al termine del percorso di studi devono essere valide sul piano culturale e coerenti con il profilo in uscita indicato dal corso di studio. Per ottenere questi risultati le attività sono integrate con laboratori didattici.
I criteri di valutazione sono esplicitati nel PTOF.

Servizi Amministrativi

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- la celerità delle procedure
- la trasparenza
- l'informatizzazione dei servizi di segreteria
- i tempi di attesa agli sportelli

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà con le modalità indicate nella comunicazione all'uopo predisposta.
- il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro il termine massimo di cinque giorni, salvo problemi tecnici o carenza di organico.

L'orario giornaliero di apertura al pubblico della Segreteria è visibile sul sito istituzionale e nell'atrio della sede Perito che ospita gli uffici.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento e nei giorni indicati all'ingresso. Si assicura comunque la tempestività della risposta all'utente richiedente.

Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti operatori scolastici anche per fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono esibire il cartellino di riconoscimento in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

Condizioni ambientali della scuola

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

La scuola collaborerà con l'Ente proprietario ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Sul web istituzionale è pubblicato ex D. L.vo n. 81/2008 il documento di valutazione dei rischi, il piano di evacuazione e quanto previsto dalla normativa nella sezione dedicata.

Gli alunni e il personale scolastico effettuano prove di evacuazione (non meno di due) ogni anno scolastico.

Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio

I reclami devono essere espressi in forma scritta, via email all'indirizzo pec o peo dell'Istituto, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.

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

Si dichiara la disponibilità del personale scolastico a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità. Questi verranno rilevati attraverso questionari indirizzati agli interessati circa gli esiti ottenuti dalle attività intraprese o agli utenti per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita

del servizio erogato. L'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, anche tramite un'indagine rivolta alla popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli Organi Collegiali.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof. ssa Laura M. Cestaro
Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art.3 comma2 del D.Lgs.n.39/1993