



**Istituto Istruzione Secondaria Superiore “Luigi Pirandello”**  
**Bivona**

---

sezioni ad indirizzo: Classico, Scientifico, Linguistico, Odontotecnico Enogastronomia e Ospitalità  
Alberghiera, Costruzioni Ambiente e Territorio, Amministrazione Finanza e Marketing  
Manutenzione ed Assistenza Tecnica – sede associata di Cianciana - Sede di CTRH

92010 BIVONA (AG) – Contrada Paratore, 135

Tel.0922/983223-Fax 0922/986698-C.F. 80005230844 sul web: [iiss-pirandello-bivona.gov.it](http://iiss-pirandello-bivona.gov.it)

Mail : [agis01700d@istruzione.it](mailto:agis01700d@istruzione.it)

PEC: [agis01700d@pec.istruzione.it](mailto:agis01700d@pec.istruzione.it)

### CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

#### PREMESSA

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di:

- richiamare i principi fondamentali cui si ispira il servizio scolastico
- indicare i documenti che descrivono più dettagliatamente i servizi forniti e le modalità
- fornire agli utenti le indicazioni per l'accesso a servizi e informazioni
- indicare le modalità con cui segnalare gli eventuali disservizi

La carta dei servizi ha come ispirazione i seguenti articoli della Costituzione italiana:

Art. 3: “Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”.

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 ... E’ prescritto un esame di Stato per l’ammissione ai vari ordini di scuola e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l’abilitazione all’esercizio professionale.”

Art.34: “La scuola è aperta a tutti.” “L’istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e 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”.

Da questa lettura emerge che gli obiettivi fondamentali da perseguire (e di cui la presente Carta si fa promotrice e garante) si riferiscono ai principi di uguaglianza e di pari dignità, imparzialità, partecipazione, efficienza e trasparenza di un servizio pubblico, qual è la Scuola, dal cui buon

funzionamento deriva la formazione di giovani consapevoli, maturi e capaci di inserirsi utilmente nel processo produttivo.

Da questo punto di vista, con la CARTA DEI SERVIZI la scuola intende avviare un nuovo discorso: quello della QUALITÀ del servizio scolastico offerto, nella consapevolezza che oggi, più che mai, bisogna garantire a tutti, di fatto, uguali opportunità di crescita. Infatti, non è giustizia il fare parti uguali tra diseguali, ma solo se si dà di più a chi ha di meno.

L'uguaglianza non è uniformità: quando si danno risposte uguali a bisogni diversi, altro non si fa che incrementare le disuguaglianze. Solo risposte differenziate e altamente individualizzate contribuiscono a potenziare e predisporre meglio gli apprendimenti e le capacità di ciascuno; a far diventare, in una parola, tutti uomini e cittadini, e non solo alcuni.

Il richiamo alla SCUOLA DI QUALITÀ rimanda all'idea di SCUOLA COME SERVIZIO, a disposizione di tutti e di ciascuno, per il BENE COMUNE.

La presente CARTA DEI SERVIZI ha il compito di definire all'utenza ciò che devono aspettarsi dal nostro Istituto, in termini di corsi di studio, di regole di funzionamento, di condizioni ambientali. Essa, pertanto, agevola la partecipazione e il dialogo tra i due enti preposti alla formazione dei giovani: la scuola e la famiglia.

Pur avendo un termine di validità pluriennale, la presente CARTA, tuttavia, non può e non deve essere uno strumento rigido e fisso, ma potrà essere modificata e migliorata, in base alle varie trasformazioni che possono intervenire nello spazio, nelle strutture e nelle risorse; ma soprattutto grazie ai contributi e suggerimenti che potranno pervenire o essere avanzati dagli "utenti" (alunni, famiglie, docenti e quanti sono interessati al processo formativo).

In conclusione, il presente lavoro, comprensivo anche del P.O.F., va pensato come un work in progress: integrazioni e arricchimenti, come pure aggiustamenti o eliminazioni di quelle parti che non funzionano, devono essere considerate come operazioni non solo lecite ma coerenti con una sana metodologia di lavoro.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

All'interno dell'Istituto Superiore "L. Pirandello", si opera nel rispetto dei principi di:

**1. UGUAGLIANZA** perchè viene bandita ogni forma di discriminazione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Ciò viene garantito attraverso l'adozione di:

- criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi, che tengano conto delle diverse esigenze e bisogni, ma anche della necessità di favorire il massimo di socializzazione possibile tra alunni di sesso, religione, lingua ed etnia diverse;
- provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

## **2. IMPARZIALITÀ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

**3. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO:** in presenza di agitazioni sindacali o studentesche, l'Istituto si impegna a garantire:

- tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi delle agitazioni;
- i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza di tutti gli alunni, attraverso la presenza attiva degli operatori, in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti;
- ogni sforzo per eliminare le ragioni della protesta e per mantenere vivo il dialogo, specie con gli studenti.

**4. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE** di genitori ed alunni, specie di quelli delle prime classi, al fine di favorire un rapido inserimento, e di quelli in situazione di handicap.

L'Istituto garantisce il principio dell'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamento d'Istituto, a tutti gli alunni nuovi iscritti, ma anche agli altri;
- iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso test e questionari (sulla personalità, sul livello psicologico, socio-affettivo, cognitivo, culturale) utili per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica;
- **COLLABORAZIONE E DIALOGO** costante con l'alunno e le famiglie al fine di prevenire e contenere il fenomeno della evasione scolastica, della dispersione o, più in generale, dell'insuccesso scolastico, attraverso periodiche e tempestive comunicazioni.

**5. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO DI ISTRUZIONE, FORMATIVO E FREQUENZA.**

Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale e organico. Questo per il rispetto dell'obbligo di istruzione e formativo previsto dalla normativa vigente.

**6. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.**

- Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico
- Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

E' riconosciuto agli interessati il diritto di accesso agli atti e ai documenti didattici e amministrativi secondo le disposizioni della Legge 241/90.

## **7. LIBERTA' D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La libertà di insegnamento dei docenti consente l'adozione di metodologie didattiche e strategie innovative che valorizzino le identità personali e le inclinazioni di ciascun studente. La formazione contribuisce allo sviluppo armonico della persona nel rispetto dei ritmi dell'età evolutiva, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, comunitari e territoriali recepiti dalla scuola.

L'Istituto garantisce la più ampia partecipazione del personale a iniziative di aggiornamento e formazione. Il Collegio dei Docenti annualmente approva un piano di formazione, nell'ambito delle priorità e delle strategie di intervento previste nel POF.

La formazione del personale costituisce una leva strategica per la realizzazione dell'offerta formativa, pertanto è un impegno per tutto il personale scolastico adeguare le proprie competenze alle nuove esigenze.

## **8. AREA DIDATTICA**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso della famiglia, delle istituzioni e della società civile, 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.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- POF approvato dal Collegio dei docenti, adottato dal Consiglio d'Istituto e reso disponibile al pubblico
- Regolamento di Istituto comprensivo dei vari regolamenti previsti dalla normativa, adottato dal Consiglio d'Istituto, sentito il Collegio docenti e reso disponibile al pubblico
- Programmazione educativa didattica, il Consiglio di classe elabora la parte comune degli obiettivi educativi trasversali e i singoli docenti sulla base del Curricolo adattano il percorso educativo e didattico alla classe; è comunicata alle parti interessate (genitori e alunni).
- Patto Educativo di Corresponsabilità, parte integrante della programmazione didattica: è elaborato e revisionato dal Consiglio d'Istituto e definisce in maniera dettagliata e condivisa diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, studenti e famiglie ed è sottoscritto da parte dei genitori e degli studenti all'atto dell'iscrizione.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra la scuola secondaria di 1° grado e la scuola secondaria di 2° grado al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni e garantisce l'attività di orientamento in uscita verso gli studi universitari o superiori e il mondo del lavoro.

Nella scelta dei libri 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 alle esigenze dell'utenza.

## **8. SERVIZI AMMINISTRATIVI.**

La scuola garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;

- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati. (Standard specifici delle procedure).

Per le classi prime il Ministero ha attivato l'iscrizione on - line. I moduli di iscrizione sono comunque disponibili sia presso gli uffici di segreteria, sia nel sito internet della scuola.

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi durante l'anno o per trasferimento nel minor tempo possibile dalla consegna delle domande, salvo problemi particolari. Gli attestati e i certificati del diploma sono consegnati agli interessati o a un familiare munito di delega scritta.

Il documento di valutazione del primo trimestre è inviato on-line o consegnato ai genitori tramite l'alunno.

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico il lun. merc. e ven. dalle ore 9,30 alle ore 11,00; mart. giov. e sab. dalle ore 11,00 alle ore 13.00.

Il dirigente riceve tutti i giorni da lun. a ven. dalle ore 11,00 alle ore 13.00 su appuntamento telefonico, compatibilmente con gli impegni di gestione interna e le esigenze di servizio fuori sede.

Il DGSA riceve tutti i giorni da lun. a ven. dalle ore 11,00 alle ore 13.00.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico effettuato in prima battuta da un collaboratore scolastico che nella risposta indicherà il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica propri, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per l'informazione vengono stabiliti i seguenti criteri: l'istituto dispone di un sito dove vengono pubblicate le informazioni per genitori, studenti e utenza in genere; vi è inoltre l'Albo on line per dare pubblicità legale ai documenti come previsto dalla normativa e la sezione Amministrazione trasparenza in cui sono inseriti i documenti riguardanti l'organizzazione e l'attività della scuola, i contratti di lavoro e servizi stipulati, le informazioni finanziarie.

#### **Sono inoltre predisposti spazi per**

- Bacheca sindacale
- Albo cartaceo;

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

Il Regolamento di Istituto è pubblicizzato mediante affissione in bacheca, al sito internet dell'Istituto.

## **9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'ambiente scolastico interno ed esterno deve essere pulito, accogliente e 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.

I personale collaboratore scolastico e tutti gli utenti si impegnano per i propri ruoli e compiti a mantenere l'ambiente pulito ed ordinato.

Nella scuola viene effettuata la raccolta differenziata nelle aule, laboratori e uffici, come pure si pongono in atto tutte quelle accortezze utili per risparmiare energia e risorse ambientali.

Per ogni sede è presente il Documento di Valutazione [dei rischi](#) e [il piano di evacuazione](#).

Vengono svolte almeno 2 prove all'anno di evacuazione.

È garantita l'informazione e la formazione sulla sicurezza in linea con l'Accordo Stato – Regioni per tutto il personale e gli studenti, secondo il piano contenuto nel POF

## **10. PROCEDURA RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta e telefonica e per email devono contenere generalità e indirizzo del proponente. I reclami orali o telefoni devono poi essere sottoscritti. Osservazioni e segnalazioni di disfunzioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere inoltrate al Dirigente Scolastico anche attraverso lettere scritte o colloqui privati. Non saranno tenute in considerazione proteste anonime generiche o finalizzate alla diffamazione di persone.

Ogni problema sollevato avrà una risposta immediata o dopo accertamenti. Saranno coinvolti gli organi di competenza o i responsabili del settore interessati al reclamo. Il Dirigente Scolastico risponde per iscritto possibilmente entro 15 giorni attivandosi per quanto possibile per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Approvato con delibera dal Consiglio di Istituto in data 9 dicembre 2015