



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "MICHELE GIUA"



ind. CHIMICO-AMBIENTALE-INFORMATICO – LICEO SCIENTIFICO opz. SCIENZE APPLICATE
Via Montecassino n. 41, 09134 CAGLIARI – Tel. 070.500786 – 070.501745
email: catf04000p@istruzione.it PEC: catf04000p@pec.istruzione.it C.U.: UFIVOL Cod. Fisc. 80014350922

I.I.S.S. "M. GIUA" CAGLIARI
Prot. 0002872 del 20/02/2024
I-1 (Uscita)

CARTA DEI SERVIZI

(ai sensi art. 2 del D.P.C.M. 07/06/1995 - G.U. 138 del 15/06/1995)

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 la stessa, 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 C.d.S recepisce inoltre i principi di trasparenza, celerità e partecipazione affermati dalla Legge n. 241 del 7 agosto 1990, sul Procedimento Amministrativo che mira a rendere più trasparente l'Amministrazione nel suo agire; tiene conto della legge n. 190 del 2012 "Anticorruzione" e del Decreto Legislativo n. 33 del 2013 sulla trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle amministrazioni.

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.

1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

La Scuola garantisce l'equità del proprio operato con:



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “MICHELE GIUA”



ind. CHIMICO-AMBIENTALE-INFORMATICO – LICEO SCIENTIFICO opz. SCIENZE APPLICATE
Via Montecassino n. 41, 09134 CAGLIARI – Tel. 070.500786 – 070.501745
email: catf04000p@istruzione.it PEC: catf04000p@pec.istruzione.it C.U.: UFIVOL Cod. Fisc. 80014350922

- la collegialità della programmazione e della valutazione;
- la comunicazione ai genitori e agli studenti degli esiti delle verifiche e delle valutazioni;
- la possibilità di consultazione del registro elettronico;
- prove comuni di Istituto di ingresso e finali nelle discipline Italiano, Matematica e Inglese con analisi delle situazioni corrispondenti alla fase iniziale e finale per tutte le classi prime e per tutte le classi terze;
- attività di recupero e potenziamento.

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

- criteri di assegnazione degli studenti alle classi che tengano conto delle esigenze economiche e organizzative degli studenti e delle loro famiglie, della necessità di favorire la socializzazione e l'integrazione culturale tra studenti di religione, lingue, razze, etnie diverse.

In particolare per la formazione delle classi iniziali il Consiglio di Istituto ha deliberato i seguenti criteri inseriti anche nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa:

- 1) stesso numero di studenti equamente divisi tra maschi e femmine, quando possibile;
 - 2) eterogeneità di livelli;
 - 3) un solo studente diversamente abile per classe, salvo casi eccezionali;
 - 4) equa distribuzione degli studenti con BES;
 - 5) inserimento dei gemelli in classi diverse, quando possibile;
 - 6) mantenimento di un piccolo gruppo di studenti proveniente dalla stessa classe della Scuola Secondaria di Primo Grado;
 - 7) inserimento nella stessa classe di studenti provenienti dallo stesso paese di residenza.
- criteri di assegnazione dei docenti alle classi e criteri relativi alla formulazione dell'orario del personale docente, deliberati dal Consiglio di Istituto e inseriti nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
 - provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa con borse di studio, fornitura gratuita di strumenti e materiali didattici, compatibilmente con le disponibilità finanziarie della Scuola.
 - attività alternative per coloro che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica.

2. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate:

- Attività – dirette e strumentali – riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “MICHELE GIUA”



ind. CHIMICO-AMBIENTALE-INFORMATICO – LICEO SCIENTIFICO opz. SCIENZE APPLICATE
Via Montecassino n. 41, 09134 CAGLIARI – Tel. 070.500786 – 070.501745
email: catf04000p@istruzione.it PEC: catf04000p@pec.istruzione.it C.U.: UFIVOL Cod. Fisc. 80014350922

- Attività – dirette e strumentali – relative allo svolgimento degli esami.
- Vigilanza sugli studenti presenti a scuola.
- Adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La Scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali del primo e del secondo biennio, e del quinto anno, e pone particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità.

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.

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie tramite circolare o tramite specifici avvisi dei docenti nel 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 dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli studenti con Bisogni Educativi Speciali e/o con situazioni di disabilità. 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 studente allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. 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 (teatro, musica, viaggi di istruzione e uscite didattiche, mobilità degli studenti nell'ambito del programma Erasmus+, corsi di lingue e di informatica, attività sportive, i Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento) e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC).

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle “diversità” di ogni studente, 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 eventuali “agenzie educative” presenti nel territorio.

4. 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.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "MICHELE GIUA"



ind. CHIMICO-AMBIENTALE-INFORMATICO – LICEO SCIENTIFICO opz. SCIENZE APPLICATE
Via Montecassino n. 41, 09134 CAGLIARI – Tel. 070.500786 – 070.501745
email: catf04000p@istruzione.it PEC: catf04000p@pec.istruzione.it C.U.: UFIVOL Cod. Fisc. 80014350922

L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, 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.

5. 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 extrascolastiche 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 studenti i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90 e del Codice di tutela della privacy D.L.vo 196/2003.

Documentazione messa a disposizione dei genitori e degli studenti tramite pubblicazione nel sito web di Istituto e/o nel registro elettronico:

- Carta dei Servizi;
- Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.);
- Rapporto di Autovalutazione;
- Rendicontazione sociale;
- Patto di corresponsabilità;
- Regolamento di Istituto;
- Regolamento di disciplina per gli studenti;
- Regolamento di vigilanza;
- Regolamento concernente i viaggi di istruzione, le visite guidate e le uscite didattiche;
- Regolamento concessione libri di testo in comodato d'uso;
- Regolamento per il comodato d'uso dei dispositivi informatici;
- Regolamento delle riunioni in modalità telematica;
- Regolamento interno per l'utilizzo sicuro di piattaforme Cloud di Didattica Digitale;
- Regolamento in materia di accesso documentale e di accesso civico;
- Regolamento di Laboratori;



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “MICHELE GIUA”



ind. CHIMICO-AMBIENTALE-INFORMATICO – LICEO SCIENTIFICO opz. SCIENZE APPLICATE
Via Montecassino n. 41, 09134 CAGLIARI – Tel. 070.500786 – 070.501745
email: catf04000p@istruzione.it PEC: catf04000p@pec.istruzione.it C.U.: UFIVOL Cod. Fisc. 80014350922

- Protocollo di intervento Bullismo e Cyberbullismo;
- Orari delle lezioni;
- Orari della Segreteria Didattica;
- Circolari e avvisi di specifico interesse;
- Modulistica dedicata per l'accesso ai servizi;
- Calendario scolastico;
- Organigramma;
- Organigramma relativo al Servizio di Prevenzione e di protezione;
- Determinazione funzionari incaricati per il rispetto del divieto di fumo;
- Informative sul trattamento dei dati ex art. 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016;
- Registro delle attività didattiche;
- Elenchi dei libri di testo in adozione divisi per classe e indirizzo;
- Programmazioni didattiche per disciplina;
- Programmi svolti per disciplina;
- Delibere del Consiglio di istituto.

Informazione verbale

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà 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 studenti nel corso degli incontri programmati. Essi sono, inoltre, disponibili a essere contattati via e-mail all'indirizzo con dominio @giua.edu.it anche per stabilire eventuali altri appuntamenti, sulla base di particolare esigenze.

Gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente secondo quanto prevede la normativa. La consultazione avviene presso gli uffici della Segreteria negli orari di apertura al pubblico previa richiesta orale e/o scritta.

Pubblicizzazione

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti, parte integrante della presente C.d.S.:

- a) Piano Triennale dell'Offerta Formativa.
- b) Rapporto di Autovalutazione.
- c) Rendicontazione sociale.
- d) Regolamento di Istituto.
- e) Regolamento di disciplina per gli studenti.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “MICHELE GIUA”



ind. CHIMICO-AMBIENTALE-INFORMATICO – LICEO SCIENTIFICO opz. SCIENZE APPLICATE
Via Montecassino n. 41, 09134 CAGLIARI – Tel. 070.500786 – 070.501745
email: catf04000p@istruzione.it PEC: catf04000p@pec.istruzione.it C.U.: UFIVOL Cod. Fisc. 80014350922

Il Piano Triennale dell’Offerta Formativa, il Rapporto di Autovalutazione e la Rendicontazione Sociale sono resi pubblici nei modi e nelle forme sotto indicate:

- Pubblicazione nel sito web della Scuola entro la data di inizio delle iscrizioni;
- Pubblicazione nel sito web “Scuola in Chiaro” entro la data di inizio delle iscrizioni.

La progettazione di ciascuna classe è effettuata dai singoli insegnanti e dai Consigli di Classe di ciascuna sezione entro il 30 novembre di ogni anno.

6. 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 di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali e dalle leggi in vigore.

I docenti cureranno altresì l’aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità.

7. 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 studenti, in quanto protagonisti del processo di insegnamento-apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti; l’ordine di acquisto è deliberato dal Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili, secondo quanto stabilito dal D. I. n. 44/2001.

Nella formulazione dell’orario delle attività la Scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione e una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni studente facendo leva sui loro interessi. I metodi di insegnamento utilizzati dai docenti e i criteri di valutazione degli studenti sono esplicitati e dettagliati nel Piano Triennale dell’Offerta Formativa a cui si rimanda.

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, delle istituzioni e



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “MICHELE GIUA”



ind. CHIMICO-AMBIENTALE-INFORMATICO – LICEO SCIENTIFICO opz. SCIENZE APPLICATE
Via Montecassino n. 41, 09134 CAGLIARI – Tel. 070.500786 – 070.501745
email: catf04000p@istruzione.it PEC: catf04000p@pec.istruzione.it C.U.: UFIVOL Cod. Fisc. 80014350922

della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli studenti, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

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 hanno bisogno di laboratori che devono essere fruibili dagli studenti quotidianamente, dotati di apparecchiature mantenute al passo con l'evoluzione tecnologica e riforniti di materiale per le esercitazioni.

8. 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

L'organizzazione degli Uffici amministrativi viene coordinata dal Direttore dei servizi generali e amministrativi.

Per ulteriori dettagli relativi all'organizzazione e alle modalità di rapporto con l'utenza si rimanda all'apposita sezione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa e ai specifici regolamenti pubblicati nel sito web di Istituto.

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La Scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli studenti 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 Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Nelle varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi.

Sia nella sede centrale sia nelle sedi staccate è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli studenti e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione precedute da apposite esercitazioni.

10. PROCEDURE DEI RECLAMI - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via e-mail, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. 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.



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE
“MICHELE GIUA”**



ind. CHIMICO-AMBIENTALE-INFORMATICO – LICEO SCIENTIFICO opz. SCIENZE APPLICATE
Via Montecassino n. 41, 09134 CAGLIARI – Tel. 070.500786 – 070.501745
email: catf04000p@istruzione.it PEC: catf04000p@pec.istruzione.it C.U.: UFIVOL Cod. Fisc. 80014350922

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Si dichiara la disponibilità degli operatori scolastici 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 ai docenti circa gli esiti ottenuti dalle attività formative 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, tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.

Per tutti gli altri aspetti relativi all'erogazione del servizio scolastico dell'Istituto, non contemplati nella presente Carta, si rinvia alle leggi ordinarie dello Stato Italiano.

Approvata dal Consiglio di Istituto in data 15/02/2024.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Dott.ssa Maria Romina Lai
(firmato digitalmente)