

*Istituto Salesiano Madonna degli Angeli
Alassio (SV)
Scuola Paritaria "Don Bosco"*

Scuola Secondaria di I grado

**Liceo delle Scienze Umane
opz. economico sociale**

Liceo Scientifico

**CARTA
DEI
SERVIZI**

**Allegata al PTOF
a.s 2016-2019**

INDICE

La carta dei servizi	pag. 3
Servizi di segreteria	pag. 3
Condizioni ambientali della scuola	pag. 4
La tecnologia della scuola	pag. 4
Strutture ed attrezzature	pag. 4
Servizi	pag. 5
Procedura per le segnalazioni ed i reclami	pag. 5
Valutazione del servizio	pag. 5
Contatti	pag. 5

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi della scuola è in attuazione dell'art.2 comma 1 del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163 e quindi del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995 recante "Schema generale della Carta dei Servizi scolastici" – Gazzetta Ufficiale n. 138 del 15 giugno 1995.

La carta dei servizi ha come fonte di ispirazione generale gli art. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Si fa notare che:

- i Valori e i principi fondamentali sono per noi già contenuti nel Progetto educativo nazionale e Progetto d'Istituto
- l'area didattica è presentata nel Piano Triennale dell'offerta formativa (PTOF)
- la valutazione del servizio è da noi documentata nel PTOF (profili e percorsi) secondo quanto previsto nella progettazione formativa annuale.

SERVIZI DI SEGRETERIA

La scuola garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi, fissandone gli standard e impegnandosi all'osservanza e al rispetto,:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- completezza di informazione ad alunni e famiglie
- brevi tempi di attesa agli sportelli
- ampi orari di apertura al pubblico degli uffici.

Ha inoltre fissato i seguenti standard specifici del servizio e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- L'iscrizione può essere effettuata *'on line'* secondo le procedure ministeriali,
- oppure compilando i moduli scaricabili dal sito della scuola o ritirabili in segreteria, dove sono da riconsegnare.
- In ogni caso, all'atto dell'iscrizione, è richiesto un incontro con il Direttore della scuola per una nuova e/o ulteriore conoscenza.
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, nel rispetto di un tempo adeguato di preparazione.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- La consegna del diploma può dipendere dalla disponibilità dei Presidenti di Commissione nell'apportare la propria firma o dai tempi di consegna dei diplomi forniti dall'USP di Savona. La scuola declina ogni responsabilità dai ritardi dovuti a inadempienze non dipendenti dalla volontà o dall'organizzazione della scuola stessa.
- Le valutazioni degli alunni successive agli scrutini del trimestre e del fine anno scolastico sono visibili sul registro elettronico nella sezione dedicata, previo avviso della presidenza/segreteria sui tempi di pubblicazione.
- La segreteria garantisce il seguente orario di apertura al pubblico: al mattino dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 11.00 e dalle 13.00 alle 13.30 e il mercoledì pomeriggio anche dalle 16.00 alle 18.00. Negli stessi orari si assicura all'utente anche il contatto telefonico con la segreteria. Il Consiglio d'Istituto delibera in merito, sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.
- Gli uffici di direzione e di presidenza ricevono il pubblico in via ordinaria tutti i giorni su appuntamento fissato attraverso la segreteria. L'appuntamento può essere condizionato dagli impegni scolastici e/o subire variazioni per imprevisti o successivi impegni.
- La scuola aggiorna periodicamente le famiglie circa le notizie sulla vita scolastica, gli avvisi, le comunicazioni di vario genere al fine di mantenere la piena informazione scuola-famiglia, attraverso e-mail, il servizio informatico del Registro Elettronico AXIOS ed il sito della scuola.
- L'Istituto assicura inoltre spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono consultabili:
 - la tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti della scuola (orari delle lezioni dei docenti, orario dei docenti per colloqui con le famiglie)

- l'organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi)
- l'organico degli organi collegiali
- il menù della mensa scolastica

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (uscieri e personale di Segreteria), in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Tutti i documenti scolastici, il PTOF, il Regolamento dell'Istituto, la Carta dei Servizi, si possono trovare sul sito della scuola: www.donboscoalassio.it

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi, ubicati su ogni piano del plesso scolastico.

Il rapporto tra il numero degli alunni e la struttura fisica delle aule è ottimale. Ogni aula è ampia e luminosa; è provvista di banchi singoli, di una cattedra, di una LIM, di un PC portatile.

LA TECNOLOGIA DELLA SCUOLA

Tutte le aule e tutti i Laboratori sono dotati di PC portatile e di *Lavagna Interattiva Multimediale (LIM)* per la didattica moderna e quindi anche con collegamento Internet (LAN e WIFI) e supporti multimediali.

Tutti gli alunni della Scuola Secondaria di I grado e le prime tre classi del II grado utilizzano il TABLET, sul quale scaricano i testi scolastici digitali, in particolare gli e-book che permettono di interagire, e quindi di introdurre una didattica specifica (*dall'anno 2013-2014 gli alunni utilizzano anche i testi cartacei per aiutare il passaggio tra i due strumenti didattici*). In pochi anni tutti gli alunni di tutte le classi utilizzeranno il tablet per i testi didattici.

Tutti i docenti utilizzano il registro elettronico (ognuno dispone di un tablet consegnato dalla Direzione) per le valutazioni, le assenze e ogni altra informazione da parte del docente per gli alunni e le famiglie.

L'accesso al registro elettronico delle famiglie e degli alunni avviene direttamente dal Sito della scuola, attraverso credenziali personali consegnate dalla segreteria.

STRUTTURE-ATTREZZATURE

- servizio di portineria con centralino telefonico;
- ufficio di amministrazione;
- ufficio di segreteria;
- Auditorium per assemblee e altre attività come cinema, conferenze, piccole pièces teatrali o musicali, con amplificazione, videoproiezione, accesso internet;
- distributori automatici di bevande e snack per gli alunni e docenti;
- sala mensa per alunni e docenti;
- fotocopiatrice a disposizione degli alunni e dei docenti;
- laboratorio linguistico;
- aula informatica dotata di 25 personal computer, corredati di stampanti e collegati in rete per accesso ad internet e a banche dati tramite ADSL;
- biblioteca per consultazione guidata;
- palestra interna;
- due campi di calcetto con erba sintetica;
- un campo da basket, pallavolo;
- ampio parcheggio interno non a pagamento in orari scolastici;
- una cappella di 100 posti;
- la Chiesa 'Madonna degli Angeli' con annesso chiostro (sec. XV);

Tutte le strutture possono essere utilizzate in orario scolastico ed extrascolastico previo accordo con il preside o direttore.

SERVIZI

La nostra scuola, in quanto centro di organizzazione, produzione e trasmissione della cultura, è aperta dal mattino alla sera, dalle ore 7.30 alle ore 19.00. Al mattino hanno luogo le lezioni previste da ogni indirizzo e grado di studi, dalle 07.55 alle 13.45. Nella fascia pomeridiana, dalle 14.30 alle 17.00, hanno luogo diverse attività:

- doposcuola/studio assistito
- corsi di sostegno e di recupero
- sportelli didattici
- attività di potenziamento
- corsi per le certificazioni linguistiche
- corsi di informatica
- attività para-scolastiche ed extra-scolastiche (laboratori teatrali-musicali, cineforum, attività sportive, ecc)
- servizio di consultazione della biblioteca
- conferenze e seminari di studio

PROCEDURA PER LE SEGNALAZIONI ED I RECLAMI

- La gestione riceve reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente *Carta dei servizi*. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, a mezzo o e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti e firmati. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
- In seguito al ricorso di cui sopra, la gestione riferisce all'utente, entro 15 giorni, circa gli accertamenti compiuti, indicando anche i termini entro i quali l'ente stesso provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.
- Alla fine di ogni anno scolastico la gestione redige una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto e costituisce documento per l'elaborazione dei piani di miglioramento della qualità del servizio.
- Qualora il reclamo non sia di competenza della gestione della scuola, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Al termine di ogni anno scolastico potrà essere consegnato ai genitori e agli allievi un questionario volto a valutare il grado di soddisfazione per il servizio ricevuto a livello organizzativo, didattico e amministrativo; i dati ricevuti saranno vagliati in prima istanza dal Preside e dal gestore. Contemporaneamente il Collegio dei Docenti redigerà una relazione riguardante l'attività formativa svolta dalla Scuola.

CONTATTI

Sito WEB: www.donboscoalassio.it

Centralino 0182.640309

Fax 0182.646134

Indirizzo: Via San Giovanni Bosco 12, – 17021 ALASSIO (SV)

Segreteria segreteria@donboscoalassio.it