



CARTA DEI SERVIZI ANNO SCOLASTICO 2009/2010

1. DATI ESSENZIALI DELLA SCUOLA

Scuola Primaria Paritaria “Don Bosco”
Scuola Secondaria di Primo Grado Paritaria “Don Bosco”
Ginnasio-Liceo, Liceo Linguistico Paritario “S. Bernardino da Siena”

Via Dante, 3 – 33028 Tolmezzo - UD-
Tel. 0433/3501100 – Fax. 0433/3501200
E-mail: direttore@donboscotolmezzo.it

La comunità educativa vuole essere risposta alle esigenze dei giovani e al diritto di scelta delle famiglie, si riconosce luogo di espressione e testimonianza della propria fede, si impegna a comprendere il contesto e a dialogarvi in modo costruttivo, rileva gli interrogativi ed i bisogni che da esso provengono.

2. CARATTERISTICHE

2.1 Uguaglianza, imparzialità e regolarità

L'Istituto

- fa proprio il Progetto Educativo Nazionale Salesiano
- è aperto a tutti coloro che ne condividono l'impostazione ed i principi, garantisce imparzialità di trattamento per tutti gli allievi e regolarità di funzionamento dell'attività

2.2 Accoglienza

Ogni ordine di Scuola all'interno dell'Istituto

- si impegna per favorire l'accoglienza dei Genitori e degli Alunni, che risultano componenti attivi della Scuola; si presta particolare attenzione all'accoglienza all'inizio di ogni ciclo scolastico, all'inizio di ogni Anno Scolastico e di ogni giornata
- si avvale della collaborazione di un esperto esterno per lo Sportello Psicopedagogico per accompagnare i giovani nel processo di crescita personale, orientandoli nella costruzione del loro progetto di vita ed i genitori in quello di crescita familiare
- individua come figura di riferimento ed interfaccia con gli allievi ed i genitori il coordinatore di classe/tutor

2.3 Frequenza

Si garantisce:

la salvaguardia del diritto/dovere di frequenza tramite una scrupolosa osservanza del Calendario Scolastico e per mezzo di un accurato, capillare e tempestivo controllo delle assenze, in una costante comunicazione con le famiglie e per mezzo di un personale accompagnamento dell'alunno nei momenti più delicati della sua crescita



2.4 Partecipazione, Efficienza e Trasparenza

L'Istituto

- promuove e favorisce la partecipazione delle varie componenti (Docenti, Genitori, Allievi) all'impostazione, alla conduzione ed al controllo del buon andamento dell'attività didattica, culturale e formativa. Le strutture di partecipazione (Consiglio della Scuola, Organi di Valutazione Collegiale, Assemblee della componente studentesca e genitoriale) mirano a creare le condizioni ideali per una sempre maggiore corresponsabilità alla vita scolastica. Queste strutture rispondono al modello educativo proprio della tradizione salesiana
- garantisce ampia e snella possibilità di comunicazione con:
 - utilizzo del Libretto Personale dell'Allievo
 - consegna ad inizio Anno Scolastico del Calendario delle attività previste
 - consegna di circolari
 - programmazione di orari fissi per i colloqui settimanali
 - ricevimenti generali per tre volte l'anno
 - momenti di incontro comunitario
 - consegna dei documenti di valutazione degli Alunni entro cinque giorni lavorativi dal termine delle operazioni di scrutinio
 - colloqui con Preside o Direttore previo appuntamento da richiedere in Segreteria

3. ORARI

L'Istituto apre alle ore 7.45 e garantisce l'assistenza agli allievi fino all'inizio delle attività alle ore 7.55; l'assistenza per gli alunni della Scuola Primaria è garantita a partire dalle ore 7.45, le lezioni hanno inizio alle ore 8.30.

L'assistenza agli allievi è comunque garantita anche nei pomeriggi in cui, secondo il calendario scolastico annuale, sono previste attività formative, culturali o sportive.

4. SERVIZI TECNICO AMMINISTRATIVI

4.1 L'Amministrazione

È aperta di norma tutti i giorni dalle ore 7.45 alle ore 12.00. Per contatti con l'amministratore è comunque preferibile fissare preventivamente un appuntamento.

4.2 La Segreteria

È aperta al pubblico nei seguenti orari:

Lunedì	15.00 – 17.00
Martedì	15.00 – 17.00
Mercoledì	8.00 – 10.00
Giovedì	11.00 – 13.00
Venerdì	11.00 – 13.00
Sabato	chiuso

Tutte le informazioni riguardanti le attività scolastiche vanno però richieste agli uffici ed alle persone competenti.

**FATTORI DI QUALITÀ**

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- trasparenza e celerità delle procedure;
- miglioramento dell'informatizzazione dei servizi di segreteria.

Sono stati fissati i seguenti standard specifici di procedura, garantendone l'osservanza:

Servizio Richiesto	Tempo massimo di conclusione delle operazioni
Documentazione per trasferimento - nulla osta	5 giorni lavorativi
Unità Formative svolte dai diversi docenti	7 giorni lavorativi
Rilascio certificati iscrizione e frequenza	2 giorni lavorativi
Rilascio certificati con giudizi/voti	3 giorni lavorativi
Rilascio certificati superamento esami	5 giorni dallo scrutinio
Consegna pagelle	Entro 10 giorni dalle operazioni di scrutinio dai docenti delegati e successivamente presso la segreteria
Rilascio certificati di servizio	7 giorni lavorativi
Procedura di iscrizione	a vista in seguito all'accettazione della domanda del direttore
Circolari informative e modulistica contributi.	a vista
Accesso ai documenti amministrativi	30 giorni dalla richiesta (domanda su apposita modulistica)
Inserimento telematico domande di contributo	5 giorni dalla consegna della domanda compilata

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri

- Tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome di chi risponde, la persona in grado di fornire le informazioni richieste;
- Contatto telefonico con i genitori in caso di malattia o infortunio di un allievo, nonché quando su segnalazione dei docenti, si renda necessario informare le famiglie tempestivamente di fatti o atti che riguardano i propri figli.

La Scuola assicura spazi adibiti all'informazione (bacheche) in particolare sono esposti:

- organigramma del personale docente/amministrativo;
- orario scolastico e calendario mensile delle attività;
- orario di apertura segreteria scolastica;
- circolari relative a contributi a favore degli allievi.

5. CONDIZIONI AMBIENTALI

La Scuola ritiene fortemente educativo per l'allunno presentare gli ambienti accoglienti, puliti e funzionali.

In particolare si preoccupa dell'igiene degli ambienti della loro adeguata cubatura e della loro manutenzione.

A tal proposito ha adeguato i locali secondo le norme imposte dai competenti uffici ed è dotata del piano di sicurezza.

Naturalmente ci si preoccupa di educare gli allievi al rispetto degli ambienti e delle attrezzature in modo che sia bandito ogni danneggiamento dovuto alla mala educazione.

I Docenti in servizio sono responsabili degli allievi, delle attrezzature e dei locali in cui si svolgono le attività. In un clima di dialogo, il serio impegno culturale ed educativo è favorito anche dall'ordine e dalla disciplina.

La Scuola offre all'utenza:

- uffici di Direzione e Presidenza
- Amministrazione
- Laboratorio di Fisica, Chimica e Scienze
- Laboratorio di Informatica e Lingue
- Aula di disegno



- Laboratorio di Tecnica
- Palestra
- Laboratorio di Musica
- Aula Audiovisivi
- Aula Magna (Teatro e Cinema)
- Biblioteca
- Aule Studio
- Cortile
- Ascensore
- Fotocopiatrici
- Videoproiettore
- Lavagna Luminosa
- Televisore dotato di videoregistratore
- Lettore DVD
- Stereo con lettore CD Audio

6. FATTORI DI AGIBILITÀ

L'Istituto apre alle ore 7.45 e garantisce l'assistenza agli allievi fino all'inizio delle attività alle ore 7.55; l'assistenza per gli alunni della Scuola Primaria è garantita a partire dalle ore 8.00, le lezioni hanno inizio alle ore 8.30.

L'assistenza agli allievi è comunque garantita anche nei pomeriggi in cui, secondo il calendario scolastico annuale, sono previste attività formative, culturali o sportive.

Nella Scuola Primaria e Secondaria di Primo grado, secondo il calendario annuale, sono previste attività nella fascia antimeridiana e pomeridiana, fino alle 16.30 per la Primaria, fino alle 17.00 per la Secondaria.

Per quanto attiene la Scuola Secondaria di secondo grado, nella fascia antimeridiana (fino alle 12.50) normalmente si svolgono le lezioni; nella fascia pomeridiana fino alle 17.00 possono essere anche previste classi collaterali per le attività di supporto all'insegnamento e per attività formative (extra e para scolastiche, gruppi sportivi, laboratori teatrali, attività di studio guidato, corsi di lingua, corsi di recupero ed eccellenza).

7. SEGNALAZIONI DEI RECLAMI

La comunità educativa, nella prospettiva del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto si avvale delle segnalazioni e dei reclami dell'utenza e del personale interno; tali segnalazioni vanno inoltrate compilando l'apposito modulo disponibile in Segreteria.

In seguito al reclamo la gestione riferisce entro 15 giorni all'utente 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 Direzione redige una relazione analitica dei reclami e dei conseguenti provvedimenti. Tale relazione è sottoposta all'attenzione del Consiglio della Scuola e costituisce documento per la rielaborazione dei piani di miglioramento della qualità del servizio.

8. LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Al termine di ogni Anno Scolastico la Scuola acquisisce, attraverso appositi questionari, il giudizio dell'utenza sulle prestazioni rese, sulle condizioni ambientali e sull'attività amministrativa. La relazione che scaturisce dalla rielaborazione dei dati dei questionari viene poi sottoposta all'attenzione del Consiglio della Scuola.

9. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Le modalità di accesso ai diversi servizi sono comunicate agli allievi ed alle famiglie tramite comunicazione scritta della Scuola, per informazioni comunque ci si può rivolgere ai coordinatori di classe e/o alla Segreteria.

Documento costituito da n. 4 pagine

Tolmezzo, li 01/09/2009

Il Direttore, don Paolo Zuccato