

# CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNATO SETTEMBRE 2015

## Indice

<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>pag 3</b>
<b>PARTE PRIMA.....</b>	<b>pag 3</b>
Premessa.....	pag.3
Dati essenziali della scuola.....	pag.3
<b>PARTE SECONDA.....</b>	<b>pag.3</b>
Uguaglianza e imparzialità'.....	pag.3
Regolarità' del servizio.....	pag.4
Accoglienza e integrazione.....	pag.5
Diritto/dovere all'istruzione e alla frequenza scolastica.....	pag.5
Partecipazione, efficienza, trasparenza.....	pag.5
Patto di corresponsabilità' educativa scuola genitori.....	pag6
Libertà' di insegnamento e aggiornamento del personale.....	pag.6
Area didattica.....	pag.6
<b>PARTE TERZA.....</b>	<b>pag.7</b>
Servizi Amministrativi.....	pag.7
<b>PARTE QUARTA.....</b>	<b>pag.7</b>
Condizioni ambientali della scuola.....	pag.7
Modalità di accesso ai servizi.....	pag.9
La procedura per le segnalazioni e i reclami.....	pag 9
La valutazione del servizio.....	pag.9
Attuazione.....	pag.9

## INTRODUZIONE

La Carta dei servizi del nostro Istituto ha come fonte di ispirazione, oltre agli articoli 3,33 e 34 della Costituzione Italiana, il Sistema Preventivo di Don Bosco, che ne suggerisce anche criteri e servizi. E' conforme ai principi del Progetto Educativo Nazionale (PEN) ed ha lo scopo di presentare agli utenti ( genitori e alunni) i servizi offerti con il relativo livello di qualità.

La presente Carta è integrata, dal:

- Piano dell'Offerta Formativa (POF) per l'area didattica
- Progetto Educativo Nazionale delle Scuole Salesiane (PEN) per i valori e i principi fondamentali
- Manuale di Qualità per la valutazione dei processi messi in atto nell'erogazione dell'attività scolastica per la valutazione dei servizi in essa riportati.
- Contratto di prestazione scolastica e formativo.

## PARTE PRIMA

### PREMESSA

La presenza salesiana in Giaveno ha più di un secolo di vita. Le Figlie di Maria Ausiliatrice infatti operano nel territorio dal 1893.

L'Istituto Maria Ausiliatrice, inserito nel tessuto vivo della cittadina ha saputo adeguare le opere nel volgere del tempo, dando impulso ad attività della tradizione educativa e scolastica salesiana in risposta alla domanda delle famiglie.

Anche nell'attuale fase di trasformazione della scuola italiana si propone nell'ambiente socio culturale di Giaveno caratterizzandosi come *scuola cattolica salesiana*, ed offrendo il corso completo della Scuola Primaria parificata (Nota Min. 02/08/1999) e paritaria (L.62 - 2000), e della Scuola Secondaria di 1° grado paritaria (L.62 - 2000).

**1.1** La Direzione dell'Istituto – ivi inclusi gli Uffici Amministrativi – ha sede in Via Maria ausiliatrice 55 Giaveno (To).

**1.2** La presente Carta dei Servizi · si ispira agli articoli 3/21/30/33/34 della Costituzione della Repubblica Italiana; · si fonda sulla consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato dall'art. n° 117/n della Costituzione della Repubblica Italiana; · fa propria la Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo; · si ispira agli artt. 126/127/128 del Trattato di Maastricht.

Sono parte fondamentale i documenti riferibili al sistema Salesiani quali il PEN ( Piano Educativo Nazionale)

### 1.3

L'Istituto ha come proprio obiettivo fondamentale quello di assicurare ai cittadini utenti l'essenziale servizio dell'istruzione impegnandosi a determinare per ogni alunno le condizioni più favorevoli allo sviluppo della sua formazione culturale e civile.

## PARTE SECONDA

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1.UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

**1.1.** L'Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce: · il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno; · l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno; · una progettazione educativa e didattica anche personalizzata per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni che gli sono affidate.

**1.2.** Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli

alunni in condizione di handicap e/o di svantaggio per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e da eventuali benefattori

**1.3.** L'Istituto si impegna a favorire la piena esplicazione delle capacità degli alunni particolarmente dotati.

**1.4.** Tutte le iniziative assunte e incluse nella programmazione educativa e didattica della Scuola devono prevedere la partecipazione di tutti gli alunni: pertanto, nessuna difficoltà riconducibile a situazioni di particolare bisogno delle famiglie deve ostacolare il raggiungimento di questi obiettivi. A tal fine, se necessario, il Consiglio di Istituto prevederà anche l'utilizzo delle risorse finanziarie della istituzione scolastica.

**1.5.** L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal dirigente scolastico avendo riguardo per le determinazioni del Collegio dei Docenti e nel rispetto dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto.

**1.6.** L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dalla efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi ed ausiliari.

## **2.REGOLARITA' DEL SERVIZIO**

**2.1.** Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti e nel rispetto delle determinazioni dell'Istituto Salesiano – ivi comprese quelle contrattuali - il dirigente si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio.

**2.2.** Il personale docente, amministrativo ed ausiliario è assunto dall'Istituto sulla base di procedure e indicatori utili ad individuare, sulla base del curriculum personale, il personale più idoneo al compito che deve svolgere. All'Istituto spettano tutte le competenze relative al reclutamento del personale, nonché tutte le responsabilità circa l'assegnazione puntuale delle risorse umane fin dall'inizio di ciascun anno scolastico.

**2.3.** In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale suddetto, il dirigente scolastico si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso mediante affissione all'albo di tutte le scuole dell'Istituto di appositi avvisi e/o a mezzo di comunicazioni trascritte dagli alunni sul diario. A riguardo si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli scioperi è giuridicamente di natura volontaria. Il Dirigente pertanto può assumere le decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle volontarie comunicazioni che gli pervengono dal personale docente, amministrativo ed ausiliario.

**2.4.** Ferma restando la puntuale applicazione dei Piani di evacuazione predisposti per ogni singolo edificio scolastico, nelle situazioni d'emergenza il dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.

**2.5.** Premesso che le competenze relative al reclutamento del personale sono escluse dalle funzioni attribuite alle singole istituzioni scolastiche, il Dirigente - ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo e ausiliario assente dal servizio - provvede a stipulare contratti di lavoro a tempo determinato con il personale selezionato sulla base del curriculum fermo restando quanto affermato nell'art 3.2. A tale adempimento il dirigente scolastico provvede nei casi in cui la legge ne riconosce la necessità, seguendo le procedure fissate dalle ordinanze ministeriali e dai contratti collettivi di lavoro.

**2.6** la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori; - il servizio per il trasporto degli alunni; - il servizio di refezione scolastica; - i servizi di integrazione scolastica (prescuola, prolungamento, ecc...) A tale riguardo, il dirigente scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti responsabili delle esigenze e dei problemi di cui ha consapevole nozione.

### **3.ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

**3.1.** L'accoglienza degli alunni che accedono alla scuola , primaria e secondaria di primo grado - con particolare riguardo alle esigenze di integrazione degli alunni con Bisogni Educativi Speciali- è oggetto di specifiche iniziative dei docenti, esplicitate nel POF.

**3.2.** In quanto comprensivo, l'Istituto promuove rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutte le scuole che lo compongono ed assicura una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano.

Inoltre, il Dirigente scolastico ed il Collegio dei Docenti con tutte le sue articolazioni funzionali si muovono nella direzione di potenziare il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

**3.3.** L'Istituto attribuisce rilievo fondamentale al rapporto di collaborazione con le famiglie degli alunni fin dal momento del loro primo ingresso nel sistema scolastico. In particolare, l'incontro con i genitori dei nuovi iscritti viene assicurato attraverso riunioni programmate sia durante il periodo delle iscrizioni, sia prima dell'inizio dell'anno scolastico.

**3.4.** Per consentire ai genitori di avere piena consapevolezza delle opportunità formative della scuola che hanno scelto per i loro figli, l'Istituto promuove iniziative · sia per informare l'utenza circa la struttura dei progetti educativi che intende realizzare · sia per restituire all'utenza stessa i risultati del lavoro realizzato.

### **4 . DIRITTO/DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FREQUENZA SCOLASTICA**

**4.1.** Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di attenzione e di controllo continuo.

**542.** Fermo restando l'obbligo di attivare le procedure previste dalle Leggi vigenti per le inadempienze più gravi del diritto/dovere di cui si discorre, il dirigente scolastico - nei casi di frequenza irregolare, ovvero in tutti i casi in cui gli alunni manifestino un disagio tanto persistente da compromettere le loro capacità di apprendimento - provvede a sensibilizzare innanzitutto le famiglie interessate e ricerca, se necessario, la collaborazione di altre istituzioni anche al fine di prevenire ogni forma di dispersione scolastica

### **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

**5.1.** La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il dirigente scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi.

**5.2.** La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di Istituto, Consigli di Intersezione, Consigli di Interclasse, Consiglio di Classe) sia in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal dirigente scolastico..

**5.3.** L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti (ivi incluse le norme sulla sicurezza) ed avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio della Casa e del Consiglio di Istituto.

**5.4.** Il dirigente scolastico attribuisce un rilievo assoluto al rapporto con i genitori degli alunni i quali possono in qualunque momento fissare - tramite la segreteria ed anche telefonicamente - un appuntamento per essere ricevuti.

**5.5.** Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica (Carta dei Servizi, Regolamento di Istituto, POF, Curricolo d'Istituto, Regolamento allievi) sono messi a disposizione degli utenti e pubblicati anche sul sito dell'Istituto ([www.mariaausiliatricegiaveno.it](http://www.mariaausiliatricegiaveno.it)).

**5.6.** All'inizio di ciascun anno scolastico vengono fatti pervenire a tutti i signori genitori · il calendario scolastico, completato con le indicazioni delle date fissate per le varie attività della scuola e gli eventi fondamentali il sistemi educativo salesiano

**5.7.** In ciascun edificio scolastico sono predisposti spazi (Albi) per l'affissione di comunicazioni ufficiali e di comunicazioni interne anche per l'utenza, di informazioni sindacali e di altri stampati. Ogni affissione deve essere disposta o autorizzata dal dirigente scolastico con propria vidimazione.

**5.8.** L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori. I verbali del Consiglio di Istituto sono a disposizione di chi voglia prenderne visione.

I verbali delle riunioni dei Consigli di Intersezione/Interclasse/Classe sono posti in visione ai signori genitori che ne fanno richiesta ai docenti delegati, ovvero ai docenti collaboratori/responsabili. Chi ha interesse alla visione e/o alla duplicazione degli atti dovrà seguire le procedure che regolamentano il diritto di accesso, presentando formale richiesta al dirigente e facendosi anche carico dei costi relativi

## **6.PATTO DI CORRESPONSABILITA' EDUCATIVA SCUOLA-GENTORI**

L'Istituto, tenuto conto del combinato riconoscimento dell'autonomia e libertà delle istituzioni scolastiche da un lato, e del diritto dovere soggettivo all'istruzione e alla formazione dall'altro, stabilisce con i genitori un contratto di corresponsabilità educativa che ha come materia la prestazione scolastica e il contratto formativo, quale contratto di formazione progressiva. A tale scopo si avvale di tre documenti importanti:

- Domanda di iscrizione
- Contratto di prestazione scolastica
- Contratto formativo
- Regolamento interno degli studenti

La domanda d'iscrizione da parte dei genitori costituisce il primo impegno con la scuola, che favorisce loro materiale informativo sulla stessa, come progetto educativo, POF.

Tale domanda viene formalizzata attraverso il contratto di prestazione scolastica e il versamento della quota di iscrizione, dopo il colloquio con il gestore o con la persona da lui delegata, che illustra in sintesi, oltre al Progetto Educativo della scuola, il POF, al Regolamento della scuola, agli aspetti didattici ed organizzativi ecc., i documenti su citati.

Il contratto formativo viene stipulato dopo un adeguato periodo di conoscenza reciproca delle parti. Esso è un contratto di formazione progressiva, per cui può essere soggetto ad un'adeguazione continuata nel caso vengano meno in una delle parti i diritti-doveri e le condizioni richieste e nello stesso esplicitate.

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

**7.1.** Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni tutelando la coscienza morale e civile di ogni singolo alunno e mantendo, come prospettiva educativa, il Profilo dell'allievo di Scuola Salesiana

**7.2.** Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti (e dalle sue articolazioni funzionali) e formalizzate nel POF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Ministeriali e del Profilo dell'allievo di Scuola Salesiana, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante.

**7.3.** L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale. Pertanto - compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili - organizza direttamente corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale.

## **8.AREA DIDATTICA**

**8.1.** L'Istituto esplicita annualmente gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano dell'Offerta Formativa (POF). Il POF è approvato dal Collegio dei Docenti e viene adottato dal Consiglio di Istituto.

- 8.2.** Nella fase iniziale di ogni anno scolastico, tutti i docenti in servizio si impegnano ad elaborare – in ragione degli obiettivi indicati nel POF - i documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane. In tali documenti sono anche esplicitati gli obiettivi formativi che si intendono perseguire.
- 8.3.** La programmazione delle attività educative e didattiche è soggetta a verifiche periodiche e ad ogni possibile adeguamento.
- 8.4.** Le famiglie degli alunni ricevono tutte le necessarie informazioni riguardanti la programmazione didattica, a partire dalla assemblea che viene annualmente convocata per l'elezione dei rappresentanti di classe e di sezione. I genitori sono tenuti a collaborare attivamente affinché gli obiettivi formativi definiti dalla programmazione didattica siano effettivamente raggiunti.
- 8.5.** Per promuovere la collaborazione con le famiglie degli alunni, gli insegnanti comunicano alle stesse il calendario dei giorni e delle ore in cui sono disponibili per colloqui individuali. In casi di particolare urgenza, i docenti potranno convocare i genitori anche al di fuori degli orari previsti e gli stessi genitori potranno chiedere un colloquio straordinario agli insegnanti. I colloqui individuali sono prioritariamente finalizzati ad informare i genitori sul rendimento scolastico degli alunni.
- 8.6.** Nel rapporto con gli alunni, i docenti si attengono alle norme generali che regolano e disciplinano il Sistema Nazionale di Istruzione e rispettano il codice deontologico che è parte integrante del POF.
- 8.7** Esplicitando la propria missione educativa nell'attuazione dell'inclusione scolastica degli allievi con Bisogni Educativi Speciali i docenti si impegnano ad attuare una didattica inclusiva che rispecchi le necessità di ogni singolo allievo per garantire il raggiungimento del successo scolastico.

## PARTE TERZA

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

#### 1. *SERVIZI AMMINISTRATIVI ED AUSILIARI*

- 1.1.** I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. Il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti) e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale di istruzione. I servizi amministrativi scolastici intrattengono inoltre rapporti di stretta collaborazione con tutte le istituzioni territoriali, in primo luogo con gli Uffici Comunali.
- 1.2.** Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni condivise con il Dirigente scolastico.
- 1.3.** Gli Uffici hanno i seguenti orari di funzionamento:  
SEGRETERIA  
da settembre a luglio dal lunedì al giovedì: h 8.00 – 14.00  
ECONOMATO  
da settembre a luglio dal lunedì al giovedì: h 8.30 – 15.00  
venerdì: h 8.30 - 11.00
- 1.4. RICEVIMENTO DEL PUBBLICO** · Gli orari di ricevimento del pubblico  
· Gli orari di ricevimento dei docenti e altro personale in servizio secondo orario di ricevimento dato ad inizio anno  
Gli orari di cui al presente punto possono subire variazioni delle quali si dà comunicazione mediante avvisi agli Albi
- 1.5. RILASCIO CERTIFICAZIONI** · La certificazione di competenza dell'Istituto (certificati di servizio; certificati di frequenza; nulla-osta per il trasferimento degli alunni presso un'altra sede scolastica; ecc.) viene rilasciata – previa richiesta degli interessati indirizzata al dirigente scolastico – entro e non oltre sette giorni lavorativi dalla data di acquisizione della stessa al protocollo. · Nel caso in cui debba essere rilasciata documentazione che coinvolge altre istituzioni pubbliche, i tempi potranno essere più lunghi e verranno comunque comunicati al richiedente anche in modo formale, seguendo le disposizioni della L. n° 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni.  
· E' da escludere il rilascio immediato di qualsiasi certificazione, ovvero l'immediata emissione di provvedimenti amministrativi come –ad esempio- i contratti individuali di lavoro del personale i quali sono comunque preceduti dai provvedimenti di individuazione dell'avente diritto che vengono immediatamente resi pubblici tramite affissione all'Albo.

## PARTE QUARTA



## 1.CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Premesso che anche le condizioni ambientali assumono, per la scuola salesiana, una funzione educativa, i fattori di qualità ad esse riferibili comprendono:

*a) Stato dell'edificio: condizioni strutturali, igieniche e di mantenimento*

L'Istituto si preoccupa delle condizioni strutturali, igieniche e di mantenimento della struttura, sia perché ritiene fondamentale per l'alunno presentare gli ambienti accoglienti, puliti e funzionali, sia in ottemperanza alla normativa e alla documentazione richiesta per il mantenimento della parità scolastica.

- L'Ente gestore, pertanto, cura che la pulizia degli ambienti scolastici sia tale da garantire una permanenza gradevole e sicura agli operatori e agli utenti; a tal fine provvede con personale apposito
  - a. al regolare riordino degli ambienti
  - b. alle opere di manutenzione ordinaria e straordinaria
- Il personale ausiliario cura in modo particolare l'igiene dei servizi
- Il numero di servizi igienici per ogni ordine e grado di scuola è proporzionato al numero degli utenti.

*b) rispetto delle norme di sicurezza secondo la normativa vigente- Superamento delle barriere architettoniche*

- i locali sono adeguati alle norme più recenti
- è stato predisposto un piano di sicurezza
- sono state abbattute le barriere architettoniche
- nell'Istituto esiste un ascensore di cui possono servirsi i docenti e, in caso di bisogno, gli allievi nel rispetto delle norme di sicurezza.
- l'Istituto è dotato anche di personale infermieristico specializzato per eventuali necessità
- la continua presenza dei docenti e/o di altro personale in tutti gli ambienti della scuola, ed in particolare durante l'entrata, l'intervallo e l'uscita, è volta a garantire la massima sicurezza per gli allievi.
- la Direzione della scuola ha richiesto la presenza dei Vigili Urbani nella zona attraversamento strada per regolare il traffico e la necessaria sicurezza. All'ingressa carraiolo è presente sempre personale autorizzato dall'Istituto al fine di effettuare ingressi e uscite degli allievi in sicurezza.

*c) rapporto tra il numero degli alunni e la struttura fisica delle aule*

- il numero delle aule è adeguato al numero di utenti di ciascun ordine e grado scolastico presenti; le dimensioni sono quelle previste dalla normativa vigente ed in parecchi casi addirittura superiori.
- tutte le aule destinate alla normale attività didattica sono fornite di cattedra, di un numero adeguato di banchi e sedie, di almeno un armadietto per la custodia del materiale didattico.

*d) presenza e funzionamento di laboratori, palestra ecc*

- L'Istituto è dotato di n° 2 sale docenti e di una sala fotocopie
- La scuola dispone di 1 aula tecnica, 1 aula musica, 1 aula manualità, 1 aula informatica, 1 sala video, 1 palestra, 2 saloni polifunzionali, 1 campo esterno polifunzionale, 1 campo calcetto, 1 pista pattinaggio, 2 campi gioco libero, 3 sale parlatorio per colloqui, 1 portineria. 2 sale mensa.
- Le strutture di cui l'Istituto dispone vengono utilizzate con regolarità, secondo un calendario concordato con i singoli operatori scolastici ed extrascolastici, perché tutti gli alunni possano frequentarle.



- Le attività di sostegno recupero vengono decise annualmente dai Collegi docenti secondo le specifiche necessità delle classi e/o dei casi singoli.

## **2. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI**

I laboratori sono utilizzati regolarmente nell'ambito della programmazione curriculare e per attività integrative ed elettive pomeridiane

La palestra è adoperata in funzione dell'orario scolastico previsto dai vigenti programmi e per le attività sportive proposte dall'Istituto e dalla polisportiva "PGS MA.GIA".

Le sale riunioni vengono utilizzate da docenti. Non è consentito agli allievi entrarvi.

Le altre sale, utilizzabili al fine di effettuare incontri e/o riunioni sono utilizzate secondo un calendario interno che evita sovrapposizioni.

L'Istituto è abbonato a riviste di utilità didattica e a quotidiani posti a disposizione per le docenti.

## **3. I RECLAMI**

- I reclami possono essere presentati in forma orale, scritta o telefonica e devono essere sempre accompagnati da nome, cognome, indirizzo e reperibilità del proponente. In caso di reclamo orale o telefonico esso avrà corso solo al momento in cui il proponente lo avrà sottoscritto, a seconda della gravità del reclamo.

- Ciascun reclamo deve essere chiaramente circostanziato

- In nessun caso saranno presi in considerazione reclami anonimi

- La dirigente espleta una accurata indagine in merito all'oggetto del reclamo e sentite le parti, dà risposta orale o scritta attivandosi contemporaneamente per rimuovere le cause, tutte le volte che ne abbia accertata l'effettiva consistenza.

- Quando il reclamo non sia di pertinenza del capo d'Istituto, questi fornisce immediatamente indicazioni relative al corretto destinatario.

- 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.

- Il modulo per la segnalazione dei reclami è reperibile in portineria e/o presso la segreteria della scuola

## **4. LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Alla fine di ciascun anno scolastico viene effettuata una rilevazione degli elementi utili alla valutazione del servizio tramite questionari distribuiti ai docenti, ai genitori di tutti gli ordini e gradi e agli allievi dell'Istituto.

I questionari, appositamente tarati, sono relativi all'adempimento di tutte le parti del manuale di qualità, prevedono una graduazione nella valutazione e la possibilità di formulare proposte.

La qualità del servizio viene valutata anche in rapporto agli obiettivi di miglioramento e agli indicatori di efficacia dei processi stabiliti annualmente in base al riesame della qualità



**Istituto Maria Ausiliatrice di Giaveno**  
Scuola Primaria Parificata Paritaria e Secondaria di 1° grado Paritaria  
Via Maria Ausiliatrice, 55 - 10094 Giaveno (TO)  
Tel. 011.937.60.71 - Fax 011.936.30.11  
e-mail: segreteria@mariaausiliatricegiaveno.it -  
www.mariaausiliatricegiaveno.it



Ciascun docente, alla fine dell'anno scolastico, compila questionario di autovalutazione e di valutazione del sistema che diventa poi oggetto di confronto e di miglioramento.

## 5. ATTUAZIONE

**Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono disposizioni modificative, contenute nei contratti collettivi o nelle norme di legge**