

**ISTITUTO SALESIANO S. AMBROGIO**  
Via Copernico, 9 - 20125 MILANO

**ISTITUTO TECNICO settore TECNOLOGICO (ITT)**

**Grafica e Comunicazione – Meccanica Meccatronica**

*Scuola Paritaria D.M. 23.01.2002*

**LICEO SCIENTIFICO opzione SCIENZE APPLICATE (LSA)**

*Scuola Paritaria D.M. 20.10.2005*

**“DON BOSCO”**

**Via Tonale, 19**

# **Carta dei Servizi della Scuola**

(ai sensi della Direttiva del M.P.I. n. 254/1995, art. 1.5)

**Milano 2014**

# 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

## 1.1 L'orizzonte carismatico salesiano

La Carta dei Servizi della Scuola rappresenta uno strumento per la qualità di un servizio di pubblica utilità. Serve a determinare vincoli, procedure, standard e criteri di valutazione e controllo; è una guida all'azione, ai comportamenti, alle funzioni e, in generale, a tutta l'organizzazione. Essa si propone di migliorare la 'qualità' generale del servizio introducendo nel sistema maggiore efficienza ed efficacia. Ha quindi natura essenzialmente 'dinamica' perché tende ad adeguare continuamente gli strumenti che garantiscono risultati migliori in una organizzazione in continua trasformazione.

La sua composizione comporta: l'enunciazione di una serie di principi, dedotti dal Progetto Educativo d'Istituto; la precisazione degli standard di qualità dei servizi offerti dalla scuola; la tutela dell'utente, attraverso idonei strumenti di collaborazione e di dialogo.

## 1.2 Le fonti e le convinzioni fondanti

1.2.1 Le fonti di ispirazione del Progetto Educativo di Istituto (PEI) e della Carta dei Servizi della Scuola sono fondamentalmente la tradizione culturale ed educativa della nostra scuola, che ha dato un apporto significativo alla popolazione e al territorio, attuando quanto disposto nella Costituzione italiana, con particolare riferimento agli articoli 3, 30, 33 e 34.

### 1.2.2 *Il modello pedagogico di Don Bosco*

I Salesiani nella scuola educano secondo il progetto di Don Bosco, riattualizzato con intelligenza e significatività, in una società complessa. In questa vivono, con pienezza di diritti e di doveri, come comunità religiose, che possiedono una configurazione definita da una specifica missione educativa: sono portatori di una propria proposta, riconosciuta socialmente e giuridicamente, e la realizzano avvalendosi di spazi di autonomia progettuale e operativa riconosciuta alle istituzioni scolastiche dal D.P.R. 275/1999.

### 1.2.3 *Centralità del giovane*

La tradizione della nostra scuola colloca il giovane al centro dell'interesse e degli interventi di educazione, di istruzione e di formazione. Evidentemente non il giovane in astratto, ma il giovane concreto inserito in una trama di rapporti sociali, a cominciare da quelli della famiglia a cui appartiene.

## 1.3 L'uguaglianza

1.3.1 L'erogazione del servizio scolastico della nostra scuola è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti: le regole di accesso e di fruizione sono uguali per tutti. Nessuna discriminazione viene compiuta nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche.

1.3.2 L'ITT/LSA "Don Bosco" vuole essere una comunità educativa, nella quale entrano a diverso titolo, ma con pari dignità e nel rispetto dei ruoli e delle competenze specifiche, religiosi e laici, genitori, allievi ed ex-allievi, uniti da un patto educativo, che li vede impegnati nel comune processo formativo umano e cristiano, culturale e professionale.

1.3.3 E' nostra ferma volontà di superare la grave discriminazione imposta dallo Stato a coloro che si avvalgono della nostra scuola, obbligandoli a pagare due volte il servizio. L'Istituto, proprio per non creare discriminazioni e compatibilmente con le risorse disponibili, applica riduzioni di rette a famiglie bisognose, ma certamente non può fare fronte a tutte le esigenze.

## 1.4 Imparzialità e regolarità

L'Istituto garantisce imparzialità di trattamento per tutti gli allievi e regolarità di funzionamento dell'attività in ogni caso, anche quando scioperi e conflitti mettono in serio disagio analoghe strutture scolastiche. Per eventuali e non prevedibili casi di funzionamento irregolare, o di interruzione del servizio, vengono attivate le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## 1.5 Diritto di scelta

Ogni studente ha diritto di iscriversi alla nostra scuola, purché ne accetti liberamente il Progetto educativo e i Regolamenti.

I criteri di priorità secondo i quali vengono accettate le domande in caso di eccedenza rispetto ai posti disponibili sono: criterio territoriale, fratelli di alunni già frequentanti, figlio/a di ex-allievo, data di presentazione della domanda.

## **1.6 Partecipazione e comunicazione**

- 1.6.1 E' garantita la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio scolastico, sia al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia allo scopo di favorire la collaborazione nei confronti della scuola stessa.
- 1.6.2 Le strutture di partecipazione (Collegio dei docenti, Consiglio di Istituto, Consiglio di classe, Assemblee dei genitori, Assemblee di classe) incrementano e creano le condizioni ideali per una sempre maggiore corresponsabilità e collaborazione fra Docenti, Alunni e Genitori. Queste strutture rispondono alla logica del modello comunitario di educazione ed alla nostra tradizione educativa. La loro configurazione è descritta nel PEI.
- 1.6.3 La scuola garantisce la più ampia possibilità di comunicazione con le famiglie attraverso:
- l'utilizzazione del Libretto personale degli allievi;
  - la consegna di Circolari per le varie scadenze ed attività dell'anno;
  - la individuazione di orari e modalità di colloquio con i docenti;
  - la possibilità di incontro e di colloquio, in occasione delle valutazioni trimestrali o di metà pentamestre;
  - i momenti di incontro comunitario in particolari circostanze e festività;
  - la disponibilità quotidiana di colloquio con Direttore, Preside e i Responsabili di settore;
  - il registro elettronico.
- 1.6.4 Le varie componenti della comunità educativa ed i singoli hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano. A tal fine l'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure per una comunicazione rapida e trasparente a norma delle leggi vigenti
- 1.6.5 Docenti, studenti e genitori possono presentare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, sia a titolo personale, sia attraverso le rispettive assemblee.
- 1.6.6 L'attività scolastica e, in particolare, l'orario del personale si informano a criteri di efficienza e flessibilità in base al principio che la scuola è un servizio.

## **1.7 Obbligo scolastico-formativo, di frequenza.**

- 1.7.1 Coloro che scelgono l'Istituto "Don Bosco" si impegnano alla frequenza regolare, a norma del Regolamento scolastico per gli allievi.
- 1.7.2 La scuola con la sua struttura organizzativa garantisce:
- una scrupolosa osservanza del calendario scolastico ministeriale, adottato con le scelte di flessibilità consentite dall'autonomia;
  - un accurato, capillare e tempestivo controllo delle assenze, in una costante e pronta comunicazione e dialogo con le famiglie;
  - la prevenzione e il recupero della dispersione scolastica mediante percorsi integrati tra ITT e IFP; passaggi tra sistema scolastico e sistema formativo; interventi di recupero culturale e motivazionale; strategie di orientamento in dialogo con la famiglia.

## **1.8 Efficienza ed efficacia**

Il servizio scolastico è erogato in maniera tale da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione di misure idonee e l'elaborazione di piani per il miglioramento della qualità del servizio.

## **1.9 Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

- 1.9.1 Ogni docente, nel rispetto dei programmi ministeriali integrati dalle scelte di flessibilità didattica-organizzativa consentita dall'autonomia delle Istituzioni scolastiche di cui al D.P.R. 275/1999, ha ampia libertà di insegnamento. Il modello comunitario di educazione, i processi di insegnamento e di apprendimento, l'ambiente e la vita che si svolge nella scuola, fanno costante riferimento al nucleo di valori che costituiscono il Progetto Educativo d'Istituto.
- 1.9.2 In tale impostazione costituiscono un valore aggiunto gli apporti di docenti con specifiche competenze nel settore tecnico-professionale e del mondo del lavoro.
- 1.9.3 Con i percorsi di formazione degli educatori, la nostra scuola progetta il suo avvenire, garantisce la propria identità e la qualità della propria offerta. In tale ottica l'aggiornamento costante, anche mediante la frequenza di corsi organizzati sia dall'Istituto che sul territorio, esprime l'ottimismo con cui la tradizione salesiana si pone nei confronti delle innovazioni tecniche, del mondo del lavoro, delle arti e delle professioni.

## 2. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI

Gli strumenti per assicurare l'applicazione dei principi fondamentali, nell'orizzonte del carisma salesiano, fanno riferimento essenzialmente agli standard di qualità delle attività dell'area educativo-didattica, dei servizi amministrativi, delle condizioni ambientali.

### 2.1 AREA EDUCATIVA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale docente e con la collaborazione delle famiglie e delle istituzioni, garantisce la qualità delle attività educative, nel rispetto di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

2.1.1 **La disciplina.** Il Progetto educativo salesiano ritiene che per un vero apprendistato culturale ed un efficace impegno nello studio, siano indispensabili: disciplina **intellettuale** (metodo di studio), disciplina **interiore** (coltivazione della coscienza etica), disciplina **esteriore** (rispetto degli altri e buone maniere).

Pertanto l'Istituto coltiva il senso della disciplina intesa come modalità relazionale, come rispetto dell'altro e come germinale espressione di vita democratica, rifiutando l'interpretazione di chi ritiene la disciplina solo espressione di coercizione esteriore e di autoritarismo.

### 2.1.2 **Orientamento, formazione, recupero e potenziamento**

Tutta la comunità educante, attenta alla crescita integrale della persona e impegnata a valutarne la riuscita scolastica in una prospettiva globale, è sollecitata nella cura dell'orientamento, della formazione, del recupero e del sostegno di ogni allievo.

#### *a. Orientamento*

È attuato dalla Scuola come un servizio permanente ad ogni allievo dell'Istituto, ai fini di ottimizzare in tempo reale il rapporto tra le sue aspettative ed aspirazioni e la possibilità di vederle correttamente interpretate. A tale scopo:

- la scuola si avvale della consulenza del Centro di psicologia clinica ed educativa (COSPES) per fornire all'allievo informazioni utili circa le proprie attitudini;
- la scuola coordina la partecipazione degli allievi degli ultimi anni alle iniziative di orientamento alla scelta di percorsi in ambito universitario o post-diploma;
- particolari iniziative di accompagnamento e di orientamento sono attivate per gli allievi della prima classe dell'ITT. Per potenziare le capacità di scelta e consentire l'eventuale passaggio dell'alunno al sistema della Formazione Professionale, la scuola progetta e realizza interventi formativi da svolgersi in convenzione con il Centro di Formazione Professionale CNOS/FAP riconosciuto dalla Regione Lombardia e funzionante nel medesimo plesso scolastico;
- la scuola propone tirocini estivi agli allievi del secondo biennio dell'ITT in vista di una più consolidata preparazione in ambito tecnico e professionale.

#### *b. Formazione integrata*

La scuola intende mantenersi costantemente aperta sul mondo del lavoro: integrando i curricoli di studio del biennio ITT con significativi moduli dedicati ai processi operativi nei Laboratori tecnici e alle discipline collegate; valorizzando le qualificate risorse professionali e le aggiornate strutture tecniche e tecnologiche di cui è dotato l'Istituto; progettando modalità organizzative e didattiche per rendere possibile il rientro nell'Istituto Tecnico Tecnologico di allievi provenienti dal sistema della Formazione Professionale Regionale.

#### *c. Recupero e Potenziamento*

- Interventi didattici specificatamente mirati al recupero e al potenziamento vengono attivati in ottemperanza al documento approvato dal Collegio Docenti dal titolo "Criteri generali del processo valutativo".
- Oltre i corsi strutturati, a numero chiuso, per allievi con gravi lacune nelle discipline di base, l'Istituto predispone, in orario pomeridiano e a cura dei docenti, interventi di sostegno didattico personalizzato o a gruppi, sotto forma di "sportello didattico".

### 2.2 PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

#### 2.2.1 **Elaborazione**

Viene elaborata dai singoli docenti ed approvata dal Consiglio di classe sulla base di quanto deciso dal Collegio docenti.

- Delinea il percorso formativo della classe, il profilo iniziale e terminale degli allievi, adeguando ad essi gli interventi didattici, dopo il rilevamento della situazione iniziale;
- La programmazione didattica annuale è realizzata mediante la redazione di Unità di Apprendimento che costituiscono il Piano di Studi (personalizzato) e integrano il profilo educativo e professionale dell' allievo.

*(Le Unità di Apprendimento e i Piani di Studio (personalizzati) sono depositati in Segreteria, a disposizione degli interessati).*

### 2.2.2 **Erogazione del servizio didattico**

L'Istituto si impegna a erogare con regolarità il servizio didattico secondo un calendario definito all'inizio dell'anno scolastico ed eventualmente aggiornato per esigenze didattiche e di organizzazione interna. Eventuali variazioni dell'orario scolastico quotidiano sono puntualmente comunicate agli allievi. Le sostituzioni di docenti che si dovessero rendere necessarie sono effettuate prioritariamente da colleghi della medesima classe per garantire comunque la qualità del servizio didattico.

### 2.2.3 **Verifica e valutazione dei processi e dei risultati**

Viene attuato un monitoraggio sistematico del processo di insegnamento e dei ritmi di apprendimento della classe: tappe esplicite di questo itinerario sono la rilevazione della situazione iniziale (test di ingresso), le valutazioni periodiche e finali.

Esse verificano i risultati attesi nell'area cognitiva e non cognitiva, le dinamiche relazionali del gruppo-classe.

La valutazione finale formulerà invece un bilancio consuntivo annuale del processo educativo-didattico in tutte le sue componenti.

Pertanto sarà intesa come momento collegiale in cui i docenti si pongono il problema di una valutazione complessiva dell'allievo, in relazione agli obiettivi cognitivi e non cognitivi.

Per conseguire questo risultato si procederà in modo che:

- il Collegio docenti deliberi su una precisa scala docimologica, sulle tipologie e sulla frequenza delle prove.
- ogni singolo Docente assuma un punto di vista valutativo globale, necessariamente più ampio dei confini della propria disciplina.

*(In Segreteria e sul sito della scuola è disponibile il documento: "Criteri generali del processo valutativo").*

## 2.3 **OFFERTA DIDATTICA INTEGRATIVA**

2.3.1 In segreteria è disponibile il **POF** che illustra l'intera offerta formativa annuale, comprese le attività integrative.

2.3.2 **Scuola aperta.** Parte integrante della formazione sono le attività extra-scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. Perciò la scuola rimane aperta in continuità dalle 7.30 alle 16.00 (ed oltre, quando hanno luogo riunioni di genitori o manifestazioni varie) con possibilità per gli allievi di fermarsi per studio personale o a gruppi, utilizzo dello "sportello didattico", uso di strumentazione informatica e delle attrezzature dei Laboratori tecnici, attività sportive, visite didattiche, attività di volontariato e di gruppi di interesse concordati con i docenti.

2.3.3 **Insegnamento della Religione Cattolica.** L'insegnamento della religione cattolica comporta due ore settimanali curricolari.

## 2.4 **PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ**

L'adesione consapevole e libera delle famiglie e degli allievi al Regolamento dell'Attività Scolastica e al Progetto Educativo dell'Istituto "Don Bosco", nello spirito del Sistema Preventivo, fonda un vero e proprio "patto educativo". Il "patto educativo di corresponsabilità" ne è l'esplicitazione e la formulazione: esso viene sottoscritto dai genitori, dall'allievo e dal Direttore.

(Il testo del “*Patto educativo di corresponsabilità*” è disponibile in Segreteria e sul sito della scuola).

### 3. SERVIZI AMMINISTRATIVI

L’Istituto “**Don Bosco**” appartiene all’Ente Istituto Salesiano S. Ambrogio, con personalità giuridica riconosciuta dal R.D. 8 agosto 1942, n. 1199. L’Istituto è soggetto non commerciale e senza fini di lucro. Agli effetti fiscali è equiparato alle imprese commerciali, ma l’attività è esente da IVA (art. 10, D.P.R. 633, del 26/10/72, nonché art.14, comma 4, legge 537 del 24/12/93). Pertanto la retta è considerata un corrispettivo. La Comunità salesiana contribuisce in maniera consistente al pareggio del bilancio con il lavoro non retribuito dei Salesiani e con l’iniziativa denominata ‘*Solidarietà Don Bosco*’, che ha lo scopo di sollecitare donazioni e sovvenzioni da genitori, ex-allievi, amici dell’Opera salesiana, a favore della scuola.

- 3.1 **Trasparenza amministrativa.** La gestione amministrativa fa capo al Direttore e all’Economista, coadiuvati dal Consiglio della Comunità salesiana. I rapporti di lavoro del personale docente e non docente sono regolati da contratti nazionali.
- 3.2 **Bilancio paritario dell’attività scolastica.** A fine anno scolastico o all’inizio del nuovo, nel Consiglio d’Istituto viene presentato il bilancio economico annuale dell’attività scolastica che è pubblico, e comunque accessibile agli aventi diritto.
- 3.3 **Retta.** La retta versata dalle famiglie copre in genere le spese di gestione e manutenzione ordinaria. Le spese di manutenzione straordinaria sono coperte dalla Comunità salesiana e dalla ‘*Solidarietà Don Bosco*’. L’entità delle rette viene decisa – sentiti gli Organi competenti e soprattutto il Consiglio di Istituto – dal Consiglio della Comunità salesiana. (Il “*Contratto di prestazione scolastica*” è disponibile in Segreteria).
- 3.4 La scuola individua e garantisce l’osservanza dei seguenti **fattori di qualità** dei servizi amministrativi:
  - celerità delle procedure;
  - trasparenza;
  - informatizzazione dei servizi di segreteria;
  - tempi d’attesa agli sportelli ridotti al minimo;
  - flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.
- 3.5 **Standard specifici delle procedure.** In portineria sono disponibili le modalità per l’iscrizione alla scuola. La distribuzione dei moduli è effettuata ‘a vista’, tutti i giorni della settimana. Le domande possono essere inoltrate anche tramite il sito internet della scuola.
- 3.6 L’iscrizione avviene a seguito di un colloquio con il Direttore, normalmente su appuntamento. Ad accettazione avvenuta, il perfezionamento della medesima va fatto in Segreteria.
- 3.7 **La Segreteria** scolastica garantisce un orario di apertura funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il Consiglio di Istituto si fa portavoce delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. L’ufficio di Segreteria – in via ordinaria – è aperto di mattina e pomeriggio sabato escluso, con il seguente orario: 8.00 – 12.30 e 13.30-17,00 (giovedì e venerdì fino alle 16,00). Nel mese di agosto e nel periodo di vacanza natalizia e pasquale la segreteria rimane chiusa per ferie.
- 3.8 L’Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure e una informazione completa e trasparente. Il rilascio di certificati di iscrizione e frequenza è effettuato, di solito, in giornata; in caso di affollamento e per i certificati con votazioni e/o giudizi, entro il giorno seguente. In caso di pratica che implichi ricerche d’archivio, la richiesta viene evasa entro due giorni lavorativi.
- 3.9 Gli attestati e i documenti sostitutivi del Diploma sono consegnati ‘a vista’ a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- 3.10 I documenti di valutazione degli alunni (pagelle) sono consegnati direttamente dal Preside o dai Docenti incaricati, normalmente entro tre giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- 3.11 L’Amministrazione provvede alla gestione contabile della scuola, riceve le rette degli allievi e coordina l’organizzazione della mensa.
- 3.12 La scuola assicura alle famiglie la possibilità del contatto telefonico (tel. 02/676271 dalle 7.00 alle 20.00) per le prime ed essenziali informazioni.
- 3.13 Orario di ricevimento viene fissato a inizio d’anno. In linea di massima è il seguente:  
Direzione: Tutti i giorni feriali su appuntamento.  
Presidenza: Tutti i giorni feriali su appuntamento.  
Catechisti: Tutti i giorni feriali su appuntamento.

Consiglieri: Tutti i giorni feriali su appuntamento.  
Docenti: Ricevono un'ora alla settimana – su appuntamento – in base ad un orario comunicato con circolare ad anno avviato. Sono inoltre a disposizione per colloquio in occasione della consegna delle pagelle periodiche.

3.14 Diritti di segreteria: per le pratiche ordinarie €1,50; per diplomi e duplicati €5,00.

## 4. CONDIZIONI AMBIENTALI E RISORSE DELLA SCUOLA

Gli ambienti accoglienti, puliti e funzionali, come pure le attrezzature efficienti ed aggiornate, costituiscono un fattore educativo rilevante. In particolare la scuola si preoccupa dell'igiene degli ambienti, della loro adeguata cubatura in base al numero degli allievi. A questo riguardo i locali e l'intero edificio sono adeguati alle vigenti norme di sicurezza e sono previsti percorsi privi di barriere architettoniche per non precludere l'accesso ad allievi con handicap motori. La scuola garantisce la sicurezza degli allievi con adeguate forme di vigilanza, inoltre tutte le attività sono coperte da polizza assicurativa. Ogni settore ha un Docente incaricato e responsabile dei locali, delle attrezzature e della disciplina degli allievi.

4.1 L'Istituto (nei giorni feriali e durante l'anno scolastico) dispone di un servizio di portineria dalle ore 7.00 alle ore 22.00 con salette d'attesa.

4.2 La Scuola è dotata di mensa (self-service), distributori automatici di bevande e snack.

4.3 La scuola mette a disposizione per l'attività didattica le seguenti strutture e risorse tecniche strumentali:

- N° 15 aule per le lezioni teoriche.
- Laboratorio di Fisica.
- Laboratorio di Chimica e Scienze.
- Biblioteca di circa 3000 volumi, specializzata soprattutto nell'ambito delle Arti Grafiche.
- Biblioteca centrale dell'Istituto S. Ambrogio del medesimo plesso scolastico.
- Palestra scolastica.
- N° 6 Aule di informatica.
- Aula Tecnografi.
- N. 2 Aule di progettazione grafica e Comunicazione visiva.
- Aula Sistemi e Automazioni Industriale.
- Aula multimediale (115 posti) dotata di moderne attrezzature multimediali.
- Aula Magna (Auditorium di 160 posti) per incontri e conferenze.
- N°2 Laboratori per le lavorazioni meccaniche dotati di tecnologie aggiornate.
- Laboratorio di Elettromeccanica-Elettronica.
- Laboratorio di Tecnologia meccanica.
- Laboratorio di Arti grafiche articolato nei settori di Prestampa e di Stampa, dotati di tecnologie avanzate.
- Locale mensa con self-service.
- Sala medica di pronto soccorso.
- Salone per attività ricreativa.
- Cappella interna.
- Campo da calcio, basket e pallavolo.
- Ampio parcheggio sotterraneo.

L'Istituto "Don Bosco" è parte integrante dell'Istituto S. Ambrogio di Via Copernico, 9. Di tale ampio complesso usufruisce di alcune strutture per le grandi convocazioni, in particolare: Auditorium Don Bosco (630 posti), Teatro Sales (300 posti) e la basilica di Sant'Agostino.

Una Rete Internet con PC e Macintosh, estesa su tutta la scuola, collega uffici, laboratori e ambienti vari, con possibilità di accedere da ogni postazione a servizi: Internet, posta elettronica e programmi condivisi.

Il sito della scuola ([www.salesianimilano.it](http://www.salesianimilano.it)) è aggiornato quotidianamente.

## 5. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

- 5.1 L'Istituto "Don Bosco" intende connotarsi per il clima familiare di rapporti tra genitori e utenza. Pertanto eventuali inconvenienti, contrattempi o reclami vengono segnalati immediatamente ai responsabili interessati.

I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non riferiti a eventi e fatti con un evidente e circostanziato riscontro. In particolare non può essere considerata reclamo ogni forma di contestazione riconducibile alla normale gestione del rapporto educativo, oppure il contenzioso riferito al mancato rispetto dei Regolamenti.

Il Direttore è responsabile dell'esame dei reclami, ne valuta la pertinenza, la significatività e la provenienza; individua tra il personale direttivo la figura a cui affidare la responsabilità della gestione del reclamo. Il Direttore comunque risponde, sempre in forma scritta, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

- 5.2 Per raccogliere elementi utili alla valutazione degli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, la Direzione può effettuare rilevazioni mediante questionari rivolti ai genitori e anche agli allievi. I questionari prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

La Direzione è comunque sempre disponibile ad accettare proposte migliorative. Alla fine di ciascun anno scolastico, la Direzione, con la collaborazione del Collegio docenti, redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto.

---

La presente Carta dei Servizi Scolastici è stata predisposta a norma della Direttiva del M.P.I. n° 254/1995, art. 1, comma 5; è prevista dall'art. 26 del Regolamento dell'Attività Scolastica; è stata sottoposta al parere dei seguenti organismi: Collegio docenti; Rappresentanti di classe dei genitori; Consulta degli studenti;

è stata approvata, nel testo aggiornato e integrato, dal Consiglio di Istituto del 30.03.2001.

Essa è sottoposta ad aggiornamenti annuali degli aspetti mutevoli dei servizi.

Milano, 01/06/2014



Il Direttore

A handwritten signature in black ink that reads "Renato Previtoli".

---

(don Renato Giuseppe Previtoli)