

CARTA DEI SERVIZI

Scuola Secondaria di 1° Grado

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

Varese, a.s. 2024/25

CARTA DEI SERVIZI

Scuola Secondaria di 1° Grado

INDICE

1.	PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 3
1.1	L'orizzonte carismatico salesiano	
1.2	Le fonti	
1.3	Uguaglianza	
1.4	Imparzialità e regolarità	
1.5	Diritto di scelta	
1.6	Partecipazione e comunicazione	
1.7	Obbligo scolastico-formativo, di frequenza	
1.8	Efficienza ed efficacia	
1.9	Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale	
2.	STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI	pag. 6
2.1	Area educativa didattica	
2.1.1	Interventi educativi personalizzati	
2.1.2	Programmazione didattica di classe	
2.1.3	Offerta didattica integrativa	
2.1.4	Contratto formativo	
2.2	Servizi amministrativi	
2.2.1	Responsabilità gestionale dell'Istituto Salesiano A.T. Maroni	
2.2.2	Trasparenza amministrativa	
2.2.3	Bilancio dell'attività scolastica	
2.2.4	Retta scolastica	
2.2.5	Fattori di qualità dei servizi amministrativi	
2.2.6	Standard specifici dei servizi di Direzione, Coordinatore dell'attività educativa e didattica, Segreteria, Economato	
2.3	Condizioni ambientali e risorse della scuola	
2.3.1	Igiene, norme di sicurezza e abbattimento delle barriere architettoniche	
2.3.2	Servizio di portineria/segreteria	
2.3.3	Mensa self-service, servizio distribuzione automatica bevande	
2.3.4	Elenco delle strutture e delle risorse tecniche tecnologiche	
3.	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 14
3.1	Strumenti di tutela	
3.2	Modalità della valutazione	

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 L'orizzonte carismatico salesiano

La Carta dei servizi scolastici 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 ed 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 scolastici sono fondamentalmente la tradizione culturale ed educativa della nostrascuola, 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, religioni e opinioni politiche.

1.3.2 L'Istituto Salesiano "A.T. Maroni" 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 È nostra ferma volontà di superare, nei limiti delle disponibilità economiche, 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, concede 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

L'iscrizione è aperta a tutti gli allievi, senza alcuna forma di discriminazione, i cui genitori ne facciano richiesta (purché in possesso di un titolo di studio valido per l'iscrizione alle classi che essi intendono frequentare).

Condizione necessaria per perfezionare l'iscrizione è che la famiglia condivida il Progetto educativo della scuola, sottoscriva il Patto Educativo e si impegni a rispettarlo (Patto educativo di corresponsabilità DPR n. 235/2007 art. 3).

1.6 Partecipazione e comunicazione

1.6.1 È 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 per la Scuola Secondaria di secondo grado) 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 e nei Regolamenti specifici.

1.6.3 L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso della scuola.

1.6.4 L'utente può presentare, agli uffici competenti, reclami e istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

1.6.5 La scuola garantisce la più ampia e agile possibilità di comunicazione con le famiglie:

- con la pubblicazione sul sito di circolari generali inerenti l'attività didattica ed educativa
- con la notifica via mail di ogni pubblicazione
- con la comunicazione mediante Registro Elettronico di tutte le informazioni degli allievi coperte da riservatezza (valutazioni, assenze, note e osservazioni) e della notifica di tutte le comunicazioni (sia pubbliche che private);
- con l'utilizzo del Libretto personale degli allievi;
- con la consegna di Circolari per le varie scadenze ed attività dell'anno;
- con la individuazione di orari e modalità di colloquio con i docenti;

- con la possibilità di incontro e di colloquio, in occasione delle valutazioni periodiche;
- con momenti di incontro comunitario in particolari circostanze e festività;
- con la disponibilità quotidiana di colloquio con Direttore, Coordinatore dell'attività educativa e didattica e i Responsabili di settore con funzioni direttive.

1.6.6 Il diritto all'informazione e al controllo non nega la specifica competenza tecnico-professionale del personale direttivo e dei docenti; in quanto il solo fatto di essere direttamente interessati al servizio non implica la capacità di progettarlo.

1.7 Obbligo scolastico-formativo, di frequenza.

1.7.1 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 istruzione e formazione professionale; 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 condivisi che costituiscono il Progetto Educativo d'Istituto (PEI).

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 (Docenti e Genitori) 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 della cultura, 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

2.1.1 INTERVENTI EDUCATIVI PERSONALIZZATI

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.

2.1.1.1 **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 (cfr: *Regolamento di Istituto per Allievi*).

2.1.1.2 **Orientamento, formazione, recupero e sostegno** – 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

E' attuato dalla Scuola come un servizio permanente ad ogni allievo, 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 alle iniziative di orientamento alla scelta di percorsi;
- tutta l'attività educativa è finalizzata alla maturazione vocazionale dell'allievo;

b. Recupero e Sostegno

- Interventi didattici specificatamente mirati al recupero e al sostegno vengono attivati – in prevalenza – nel pomeriggio sotto la vigilanza del Coordinatore dell'attività educativa e didattica e dei suoi collaboratori.
- Oltre i corsi strutturati, su chiamata, 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.

d. Corsi di Inglese e seconda lingua comunitaria

- Considerata la crescente importanza della conoscenza delle lingue straniere, in particolare dell'Inglese, a tutti gli allievi (sia medie che superiori) sono offerti corsi pomeridiani di recupero/potenziamento o approfondimento/certificazione dell'Inglese, su livelli differenti, con insegnanti madrelingua. I corsi sono opzionali: la suddivisione degli allievi sui vari livelli di approfondimento della lingua avviene mediante una valutazione iniziale delle competenze in ingresso.

Tali corsi aprono anche alla possibilità facoltativa di una certificazione linguistica della partecipazione agli esami per la certificazione linguistica.

Vengono infine potenziate le opportunità di vivere un percorso linguistico all'estero (Gemellaggi- vacanze studio in college/famiglia,)

2.1.2 PROGRAMMAZIONE DIDATTICA DI CLASSE

2.1.2.1 **Elaborazione**

La Programmazione Didattica Annuale 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;
- è realizzata mediante la redazione di una Programmazione per Competenze va a costituire il Piano di Studi (personalizzato) e integra il profilo educativo e professionale dell'allievo. Il Collegio docenti delibera di adottare tale modalità di programmazione didattica allo scopo di realizzare una sperimentazione dei nuovi modelli organizzativi della didattica previsti dalla legge n° 53/2000.

I Piani di Studio (personalizzati) sono depositati in Segreteria, a disposizione degli interessati.

2.1.2.2 **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, quando è possibile, da colleghi della medesima classe per garantire comunque la qualità del servizio didattico.

2.1.2.3 **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 intermedie 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.

Per conseguire questo risultato si procederà in modo che:

- il Collegio docenti deliberi su una precisa scala docimologia, 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.

2.1.3 OFFERTA DIDATTICA INTEGRATIVA

2.1.3.1 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 7.15 alle 17.30 (ed oltre, quando hanno luogo riunioni di genitori o manifestazioni varie) con possibilità per gli allievi di fermarsi

per studio personale o a gruppi, 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.

2.1.3.2 Insegnamento della religione cattolica. L'insegnamento della religione cattolica è così distribuito:

- una ora settimanale curricolare nella scuola media

2.1.3.3 Libri di testo e strumentazioni didattiche

La scuola assume come criteri di riferimento la loro validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e tenuto conto delle esigenze delle famiglie.

(Il prospetto dei testi in adozione viene pubblicato sul sito ed è disponibile in Segreteria).

Accanto a questo si è introdotto nell'attività didattica quotidiana l'uso del tablet

2.1.3.4 Per un esame dettagliato dell'offerta formativa si rimanda al PTOF.

2.1.4 CONTRATTO FORMATIVO

L'adesione consapevole e libera delle famiglie e degli allievi al Regolamento dell'Attività Scolastica e al Progetto Educativo dell'Istituto "A.T. Maroni", 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, dopo la conoscenza dell'allievo da parte del Consiglio di Classe, viene sottoscritto dai genitori e dall'allievo, dal Coordinatore dell'attività educativa e didattica a nome del Consiglio di Classe e dal Direttore, a nome della Comunità Educativa, che garantisce l'impegno per la realizzazione del Progetto educativo.

(Il Testo del "Patto educativo di corresponsabilità" è disponibile, a richiesta, in Segreteria).

2.2 SERVIZI AMMINISTRATIVI

2.2.1 La scuola secondaria di primo grado è gestita dall'Ente Ispettorica Salesiana Lombardo Emiliana di Milano.

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.

2.2.2 Trasparenza amministrativa. La gestione amministrativa fa capo al Direttore e all'Economo, coadiuvati dal Consiglio di Direzione. I rapporti di lavoro del personale docente e non docente sono regolati da contratti nazionali.

2.2.3 Bilancio dell'attività scolastica. A fine anno scolastico o all'inizio del nuovo, nel Consiglio d'Istituto viene presentato il bilancio annuale dell'attività scolastica che è pubblico, e comunque accessibile a chiunque nella scuola medesima ne abbia interesse.

2.2.4 Retta. La retta versata dalle famiglie copre in genere le spese di gestione e manutenzione ordinaria. Le spese di manutenzione straordinaria sono coperte dall'Ispettorica e dalla 'Solidarietà Don Bosco'. L'entità delle rette viene decisa - sentiti gli Organi competenti e soprattutto il Consiglio di Istituto - dal Consiglio di Direzione

(Il "Bilancio Paritario" del precedente anno solare è disponibile in Segreteria).

- 2.2.5 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.
- 2.2.6 **Standard specifici delle procedure.** In portineria sono disponibili le modalità per l'iscrizione alla scuola e le brochure di presentazione dell'offerta formativa dei vari ordini di scuola. Copia delle brochure sono pubblicate sul sito della scuola.
- 2.2.6.1 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.
- 2.2.6.2 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 è aperto secondo le modalità e gli orari pubblicati sul sito, nell'area dedicata agli uffici.
- 2.2.6.3 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 una settimana lavorativa.
- 2.2.6.4 Gli Attestati e i documenti sostitutivi del Diploma sono consegnati 'a vista' a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- 2.2.6.5 I documenti di valutazione degli alunni (pagelle) sono consegnati direttamente dal Coordinatore dell'attività educativa e didattica o dai Docenti incaricati, normalmente entro una settimana dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- 2.2.6.6 L'Amministrazione provvede alla gestione contabile della scuola, riceve le rette degli allievi e coordina l'organizzazione della mensa.
- 2.2.6.7 La scuola assicura alle famiglie la possibilità del contatto telefonico (dalle 7.45 alle 17.30) per le prime ed essenziali informazioni.
- 2.2.6.8 Orario di ricevimento viene fissato a inizio d'anno. In linea di massima è il seguente:
Direzione: su appuntamento.
Coordinatore dell'attività educativa e didattica: 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 l'incontro con le famiglie in occasione dei colloqui generali, in coincidenza con i principali momenti di valutazione complessiva.

2.3 CONDIZIONI AMBIENTALI E RISORSE DELLA SCUOLA

- 2.3.1 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 (legge 626/1994) 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.

2.3.2 L'Istituto dispone di un servizio di portineria dalle ore 7.45 alle ore 17.30.

2.3.3 La Scuola è dotata di mensa strutturata a self-service.

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

- Ufficio di Direzione, Coordinatore dell'attività educativa e didattica, Economato.
- Ufficio di Segreteria scolastica ed amministrativa.
- Ufficio dei Coordinatori dell'educazione alla fede.
- N° 10 aule per le lezioni teoriche.
- Laboratorio di Scienze.
- N° 1 Aula di informatica, tra cui:
- Laboratorio di Arte e tecnologia
- Teatro
- Locale mensa con self-service.
- Sala medica di pronto soccorso.
- Palestra.
- Campo da calcio, basket e pallavolo.
- Cappella interna.
- Ampio parcheggio.

Una *Rete Internet* con PC, 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.

2.3.5 Animatore Digitale

Al fine di garantire l'efficienza didattica del laboratorio di informatica e dei Tablet, è stato introdotto

- **L'Ufficio Tecnico con Animatore digitale** ha "il compito di sostenere la migliore organizzazione e funzionalità dei laboratori ai fini didattici e il loro adeguamento in relazione alle esigenze poste dall'innovazione tecnologica nonché per la sicurezza delle persone e dell'ambiente." Dipende dal Coordinatore che nomina un Responsabile Animatore digitale

In particolare, il Responsabile:

- Raccoglie le richieste dei docenti per l'innovazione e ne coordina la sinergia tra i vari indirizzi in accordo con il Coordinatore prima di sottoporle alla Direzione.
- Vaglia le offerte di progetti interni ed esterni all'Istituto affinché siano adeguate alla politica di sviluppo dei percorsi scolastici e in accordo con il Coordinatore ne promuove l'esecuzione.
- Archivia i dati delle collaborazioni con parti terze.
- In collaborazione con i referenti dei progetti, di settore, di area e degli stage, attraverso l'analisi delle anomalie reali e potenziali emerse dalle esperienze, dai risultati delle valutazioni della soddisfazione clienti e dei dati disponibili, individua le aree di criticità e suggerisce le possibili iniziative per il miglioramento della

qualità del servizio.

- Promuove la visibilità e la comunicazione interna ed esterna delle iniziative.

3. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

3.1 L'Istituto Salesiano A.T. Maroni 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 possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente e devono essere formalizzati attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile in segreteria. 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 da parte dell'utente.

Il Direttore è responsabile dell'esame dei reclami, ne valuta la pertinenza, la significatività e la provenienza; individua la figura a cui affidare la responsabilità della gestione del reclamo.

Il Direttore, comunque risponde, sempre in forma scritta, non oltre 15 giorni, verificando prima l'attendibilità del reclamo ed eventualmente attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno provocato.

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

3.2 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.

Varese, 04 e 05/09/2024

Visto e adottato dal **Collegio Docenti** della Scuola Sec. di 1° in data: 04 e 05/09/2024

Il Delegato del Legale Rappresentante
Prof.ssa Paola Maraschi
