



**ISTITUTO SALESIANO - «Beata Vergine di San Luca»
Scuole secondarie di primo e di secondo grado - Paritarie**

Scuola secondaria di primo grado (D.USR n. 148 del 27-08-2001)

Istituto Professionale settore Industria e Artigianato (D.USR n. 169 del 01.10.2001)

*Meccanica: **Manutenzione e Assistenza tecnica***

Istituto Professionale settore Servizi Commerciali (D.USR n. 170 del 01.10.2001)

*Grafica: **Promozione commerciale e Pubblicitaria***

Istituto Tecnico settore Tecnologico (D.USR n. 91 del 24.06.2014)

Meccanica e Meccatronica ed Energia: automazione e motoristica

Liceo Scientifico (D.USR n. 215 del 25.11.2004) – Tradizionale

Liceo Scientifico (D.USR n. 111 del 29.06.2015) – Opzione “Scienze Applicate”

Liceo delle Scienze Umane - Economico Sociale (D.USR n. 221 del 27.06.2016) – Potenziamento “Comunicazione e New media”

via Jacopo della Quercia, 1 - 40128 BOLOGNA

tel. 051.41.51.711 - fax 051.41.51.781 - www.salesianibologna.net

CARTA DEI SERVIZI

Scuola Secondaria di 1° e 2° Grado

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

Bologna, a.s. 2019/20

CARTA DEI SERVIZI

Scuola Secondaria di 1° e 2° 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 BVSL	
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, Portineria	
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	
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 e 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 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, religioni e opinioni politiche.

1.3.2 L'Istituto Salesiano "Beata Vergine" 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, 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 (purchè 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 Contratto Formativo e si impegni a rispettarli (Patto educativo di corresponsabilità DPR n. 235/2007 art. 3).

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 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 tutte le 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'utilizzazione 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 progettarelo.

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 – note del Libretto personale*).

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 (COSPE) per fornire all'allievo informazioni utili circa le proprie attitudini.
- la scuola coordina la partecipazione degli allievi degli ultimi anni della scuola secondaria di secondo grado alle iniziative di orientamento alla scelta di percorsi in ambito universitario o post-diploma;
- tutta l'attività educativa è finalizzata alla maturazione vocazionale dell'allievo;

b. Formazione integrata per la secondaria di secondo grado

La scuola intende mantenersi costantemente aperta al mondo del lavoro: integrando i curricoli di studio 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 nel sistema scuola di allievi provenienti dal sistema della Formazione Professionale Regionale.

c. 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 o a gruppi, sotto forma di "sportello didattico".

d. Alternanza Scuola/Lavoro, stage in azienda e inserimento nel territorio (L. 107/2015)

- L'Istituto Salesiano recepisce e attua le direttive della Legge 104, potenziando tutto ciò che concerne le attività riconducibili all'Alternanza Scuola/Lavoro.
- In particolare, nelle classi triennio finale dell'Istituto Professionale (IPIA – IPS) dell'Istituto Tecnico (ITT) sono previste 160 ore di Stage curricolare in azienda, a cui si aggiunge la possibilità di un rapporto continuativo con le aziende mediante l'attuazione di stage di eccellenza.
Nel Liceo è previsto uno Stage curricolare al 4^o anno della durata di 120 ore.
- Nel triennio finale di ogni ordine di scuola superiore (IPIA, IPS, ITT, LSC) viene data la possibilità di vivere un tirocinio estivo facoltativo, della durata di circa 160 ore.

d. Corsi IeFP e extracurricolari

- In vista dell'esame di qualifica e di un più efficace inserimento nel mondo del lavoro, per le classi soggette a regime IeFP (1-2-3 IPIA e IPS) la scuola organizza corsi pomeridiani, facoltativi e semigratuiti, di approfondimento delle materie professionalizzanti;
- In vista di un efficace completamento del curriculum professionale, nel biennio finale di ogni ordine di scuola superiore (IPIA, IPS, ITT, LSC) la scuola organizza corsi extracurricolari, facoltativi e a pagamento, altamente specializzati.

d. Corsi di Inglese

- 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 (vacanze studio in college/famiglia, stage ordinari in azienda, tirocini formativi prolungati)

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 7.00 alle 23.00 (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.

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

- una ora settimanale curricolare nella scuola media
- due ore settimanali curricolari nel biennio delle superiori;
- una ora settimanale curricolare al triennio delle superiori;

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).

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 "Beata Vergine", nello spirito del Sistema Preventivo, fonda un vero e proprio "patto educativo".

Il "contratto formativo" 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 "Contratto formativo" è disponibile, a richiesta, in Segreteria).

2.2 SERVIZI AMMINISTRATIVI

2.2.1 **La scuola secondaria di primo e di secondo grado è gestita** dall'Ente Istituto Salesiano "Beata Vergine di San Luca".

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 della Comunità salesiana. 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 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 "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 alle scuole 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 7.00 alle 17.00) 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: Tutti i giorni feriali su appuntamento.

Coordinatore dell'attività educativa e didattica: 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 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 7.00 alle ore 23.00.

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 Consiglieri e dei Coordinatori dell'educazione alla fede..
- N° 30 aule per le lezioni teoriche.
- Laboratorio di Fisica, Laboratorio di Chimica e Scienze.
- N° 3 aule di fotografia:
 - sala di posa con fondali e lampade professionali per foto e video
 - camera oscura con N° 5 ingranditori per stampa in bianco e nero e bancone per sviluppo
 - saletta con biblioteca di fotografia, N° 3 visori, un computer e materiale per ambientazione delle riprese
- Attrezzature di ripresa:
 - N° 15 corredi fotocamere analogiche professionali con 3 obiettivi ognuna
 - N° 14 corredi fotocamere digitali professionali con zoom
 - N° 14 videocamere (verificare numero esatto con Colombo)
 - banco ottico TOYO (fotocamera di grande formato) su colonna
 - cavalletti per fotocamere e videocamere
 - stativi porta-lampade
- N° 6 Aule di informatica, tra cui:
 - Aula cad
 - N. 3 Aule di progettazione grafica e Comunicazione visiva.
 - Aula Sistemi e Automazioni Industriale.
 - Aula multimediale dotata di: unità di multiconferenza videosever, mixer regia video di montaggio, mixer studio digitale Dolby Surround, collegamento digitale con antenna parabolica, Personal Computer, connessione audio video con sale remote, videoproiettore, telecamera digitale in sala, connessione Internet, masterizzatore CDR, DVD.
 - N°2 Laboratori per le lavorazioni meccaniche. Tra le attrezzature: n°8 fresatrici universali, n°1 trapano radiale, n° 13 torni paralleli, n°2 rettifiche per cilindri, n°1 rettifica tangenziale, n°3 trapani a colonna, n°1 filettatrice, n°2 torni CNC, n°2 centri di lavoro CNC.
- Laboratorio di Elettromeccanica-Elettronica.
- Laboratorio di Tecnologia meccanica.
- Laboratorio di pneumatica, elettropneumatica e automazione industriale.
- Laboratorio di Arti grafiche articolato in:
 - Settore pre stampa (D.T.P.): PC e Macintosh per le operazioni di impaginazione, gestione del colore e delle illustrazioni, n°5 scanner per digitalizzare le illustrazioni, stampanti a colori e in b/n, fotounità per l'esposizione su film, strumentazione per le prove di stampa,

- Strumentazione per la memorizzazione e lettura di supporti magnetici e ottici, software per la gestione delle operazioni in ambito grafico, gestione multimediale
- Settore stampa: macchina da stampa offset monocolor e bicolore, macchina da stampa quattro colori MAN Roland R304 con controlli automatici da computer, software specifico per la preparazione dei colori e prova di stampabilità, strumentazione di misurazione e controllo della qualità di stampa.
- Settore serigrafia: macchina per la stampa su tessuti e materie plastiche di piccolo e medio formato.
- 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 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.

2.3.5 Ufficio Tecnico e Comitato Tecnico Scientifico (CTS)

Al fine di garantire l'efficienza didattica dei laboratori e di promuovere un costante rapporto sinergico tra l'Istituto e le Aziende del territorio Bolognese, sono stati introdotti due organismi specifici: l'Ufficio Tecnico e il CTS (Comitato Tecnico Scientifico):

- **L'Ufficio Tecnico** 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.

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.
- Coordina e sostiene lo sviluppo della partnership con attori del territorio sia pubblici che privati.
- Provvede alla diffusione dei nominativi dei diplomati presso le aziende che ne fanno richiesta in vista di un possibile colloquio di impiego.
- Coordina i referenti dei progetti, li sostiene nella progettazione e controlla periodicamente lo stato di realizzazione dei progetti stessi.
- Archivia la documentazione dei progetti e ne garantisce la riservatezza.
- Ha accesso all'archivio della documentazione delle aziende degli stage e tirocini estivi.
- Archivia i dati delle collaborazioni con parti terze.
- Tiene aggiornati i contatti con gli Exallievi.
- 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.
- L'Istituzione del **Comitato Tecnico Scientifico (CTS)** è finalizzata al raccordo sinergico tra gli obiettivi educativi dell'Istituto, le esigenze del territorio e i fabbisogni produttivi.
 - Il CTS ha funzioni consultive e di proposta per l'organizzazione delle aree di indirizzo e l'utilizzo degli spazi di autonomia e flessibilità nella organizzazione dell'offerta didattica.
Suggerisce possibilità di valorizzazione sinergica delle risorse dell'Istituto e canali di collaborazione per ampliare ed aggiornare le attività laboratoriali.
 - Il CTS è costituito una rappresentanza di soggetti del mondo delle imprese e delle associazioni datoriali, da esperti del mondo del lavoro, delle professioni e della ricerca scientifica e tecnologica, oltre al Direttore, al Coordinatore delle attività educative e didattiche, all'incaricato dell'Ufficio Tecnico dell'Istituto che ne fanno parte di diritto.
I componenti del CTS durano in carica 3 anni, salvo diversa intesa tra le parti.
 - I membri del CTS che appartengono al mondo produttivo sono individuati dal Direttore su suggerimento delle imprese e delle associazioni datoriali con cui l'Istituto collabora; quelli che appartengono al mondo scolastico sono scelti dal Coordinatore delle attività educative e didattiche. Entrambi sono aiutati dall'incaricato dell'Ufficio Tecnico dell'Istituto. Entrambi possono invitare altri docenti e professionisti.
 - Il C.T.S. è presieduto dal Coordinatore delle attività educative e didattiche che lo convoca nella sua forma ordinaria almeno un volta l'anno e individua al suo interno un verbalizzatore.

3. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

3.1 Le scuole superiori "Beata Vergine di San Luca" intendono 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.

Bologna, 10 Settembre 2019

*Visto e adottato dal **Collegio Docenti** della Scuola Sec. di 1° in data: 10 Settembre 2019*

*Visto e adottato dal **Collegio Docenti** della Scuola Sec. di 2° in data: 10 Settembre 2019*

Il Delegato del Legale Rappresentante
Prof. Don Gianluca Marchesi

L'originale con firma autografa, depositato presso la Segreteria Scolastica, è disponibile per la consultazione.