

## CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

### INDICE

1. PREMESSA
2. PRINCIPI FONDAMENTALI
  - 2.1. Uguaglianza e imparzialità
  - 2.2. Regolarità
  - 2.3. Accoglienza e integrazione
  - 2.4. Diritto di scelta, obbligo di istruzione e frequenza
  - 2.5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
  - 2.6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale
3. AREA DIDATTICA E EDUCATIVA
  - 3.1. Programmazione didattica e educativa
  - 3.2. Disciplina
  - 3.3. Rapporti scuola-famiglia
  - 3.4. Erogazione del servizio didattico
4. SERVIZI AMMINISTRATIVI
  - 4.1. Ufficio Segreteria didattica
  - 4.2. Ufficio Amministrazione
5. CONDIZIONI AMBIENTALI E RISORSE DELLA SCUOLA
  - 5.1. Igiene, norme di sicurezza e abbattimento delle barriere architettoniche
  - 5.2. Servizio di portineria
  - 5.3. Mensa
  - 5.4. Elenco delle strutture e delle risorse tecnologiche
  - 5.5. Normativa antincendio e piano di evacuazione
6. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
  - 6.1. Procedura segnalazione disservizio
  - 6.2. Procedure di valutazione del servizio



## 1. PREMESSA

La presente "Carta dei servizi scolastici" è stata elaborata sulla base dello schema generale di riferimento riportato sul D.P.C.M. del 7 giugno 1995 e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 138 del 15 giugno 1995.

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza spiegando a quale servizio ha diritto, quali standard di qualità può richiedere, come può accedere al servizio, a quali costi, in quali forme può avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

La finalità è di migliorare progressivamente l'offerta formativa della nostra scuola secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali e strutture disponibili.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Le fonti di ispirazione della "Carta dei servizi scolastici" sono il "Progetto educativo di Istituto" (PEI), il "Piano triennale dell'offerta formativa" (PTOF) che esplicitano la tradizione culturale ed educativa della nostra scuola, attuando quanto disposto dalla Costituzione Italiana, con particolare riferimento agli articoli 3, 21, 33 e 34.

### 2.1 Uguaglianza e imparzialità

L'erogazione del servizio formativo è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti: le regole di accesso e di fruizione sono uguali per tutti, senza discriminazione di cultura, etnia, lingua, religione e opinioni politiche.

La scuola garantisce imparzialità di trattamento per tutti gli allievi.

### 2.2 Regolarità

La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Normalmente la scuola si impegna a non interrompere il servizio. Eventuali situazioni di particolari difficoltà saranno tempestivamente comunicate alle famiglie.

La scuola garantisce inoltre i servizi essenziali di vigilanza anche al di fuori dell'orario scolastico, per le attività che sono state programmate nel PTOF.

### 2.3 Accoglienza e integrazione

La scuola accoglie con opportune ed adeguate azioni, volte all'integrazione, gli allievi in un clima sereno e collaborativo:



- iniziative atte a conoscere i nuovi iscritti attraverso prove di ingresso volte a impostare la relativa programmazione annuale educativa e didattica;
- l'organizzazione, entro il primo mese di lezione, di un incontro tra i genitori degli alunni delle singole classi finalizzato alla presentazione delle strutture, delle forme organizzative, del regolamento di Istituto, del progetto educativo, privilegiando per le prime classi l'aspetto della reciproca conoscenza;
- attività di orientamento;
- interventi integrativi di ricupero o sostegno;
- consulenza psicologica;
- l'opportunità di un incontro giornaliero di riflessione durante l'orario scolastico: "il Buongiorno" salesiano;
- opportunità di scambi culturali con Paesi dell'Unione Europea;
- presenza e disponibilità pomeridiana degli insegnanti ed educatori nel percorso programmato nel PTOF;
- pomeriggi della cultura programmati nel PTOF.

#### **2.4 Diritto di scelta, obbligo di istruzione e frequenza**

L'iscrizione è aperta a tutti gli allievi, nei limiti di disponibilità della scuola, i cui genitori ne facciano richiesta. Condizione necessaria per l'iscrizione è che la famiglia accetti il Progetto Educativo d'Istituto, sottoscriva il Patto educativo di corresponsabilità e si impegni a rispettarli.

La scuola si adopera per fornire le informazioni necessarie a consentire una scelta consapevole e ponderata agli studenti ed alle loro famiglie.

L'obbligo di istruzione e la regolarità della frequenza sono assicurati da:

- controllo giornaliero delle assenze riportate nel registro elettronico;
- richiesta della scuola di segnalazione dell'assenza sul "Libretto personale" da parte del genitore affinché risulti agli atti;
- comunicazione dei responsabili di settore alla famiglia a seguito del perdurare delle assenze;
- interventi di prevenzione e di controllo della dispersione scolastica, cercando di orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione.

#### **2.5 Partecipazione, efficienza e trasparenza**

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.

Le strutture di partecipazione (Collegio dei Docenti, Consiglio di Istituto, Consiglio di Classe, Assemblee dei genitori) 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.

La scuola garantisce una diversificata possibilità di comunicazione con le famiglie e gli alunni:

- pubblicazione sul registro elettronico di tutte le circolari inerenti l'attività didattica ed educativa;



- notifica di ogni pubblicazione;
- utilizzo del libretto personale dello studente;
- comunicazione mediante registro elettronico di tutte le informazioni degli allievi coperte da riservatezza (valutazioni, assenze, note e osservazioni);
- colloqui con i docenti, in presenza o a distanza, negli orari definiti e condivisi con una circolare;
- colloqui generali pomeridiani con i docenti, in occasione delle valutazioni periodiche (2 volte all'anno);
- disponibilità di colloquio con Direttore, Coordinatore delle attività educative e didattiche, componenti della CCEP e Referente BES, previo appuntamento;
- comunicazione telefonica o via e-mail da parte del personale autorizzato per situazioni particolari;
- avvisi in bacheca;
- avvisi forniti verbalmente durante il "Buongiorno"
- sito web.

La comunicazione interna all'Istituto avviene mediante:

- comunicazioni verbali;
- comunicazioni on line sul registro elettronico e/o Google drive;
- comunicazioni via e-mail;
- comunicazioni cartacee;
- avvisi in bacheca;
- sito web.

Gli utenti e il personale OSDB hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano e a tal fine l'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure per una comunicazione immediata e trasparente, anche per via telematica.

Tutti i regolamenti e i documenti riguardanti la vita della scuola, elencati nel PTOF, e la programmazione didattica sono disponibili per consultazione presso la segreteria didattica. Alcuni documenti vengono consegnati in forma cartacea alle famiglie all'atto dell'iscrizione (Es: PTOF, Progetto Educativo d'Istituto, ...) e pubblicati sul sito della scuola.

Gli utenti possono presentare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio in forma scritta, depositando i messaggi nella cassetta apposita situata presso la segreteria didattica.

L'attività formativa e l'organizzazione didattica si ispirano a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità

## 2.6 Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione didattica ed educativa assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'allievo, contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, del Progetto Educativo d'Istituto e del suo regolamento.

L'aggiornamento è un obbligo per l'Istituto e un diritto/dovere per i docenti. L'Istituto promuove attività di aggiornamento per i docenti e per la dirigenza. I diversi progetti di formazione sono esplicitati nel "Piano annuale di formazione" (es: percorso biennale in ingresso, inclusione scolastica, educativo digitale, competenze digitali, disagio giovanile, percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento, sicurezza, qualità, ...). Le iniziative di formazione sono fatte oggetto di revisione (nei metodi, nei tempi e nell'efficacia), in vista di un continuo miglioramento e allineamento delle stesse alle esigenze del personale e ai bisogni educativi degli allievi.

### 3. AREA DIDATTICA E EDUCATIVA

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.

#### 3.1 Programmazione didattica e educativa

I percorsi didattici, educativi, di apprendimento e l'offerta formativa arricchita sono descritti nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), consultabile sul sito [www.salesianisesto.it](http://www.salesianisesto.it) (Breda - Documenti). La progettazione didattica avviene nei Dipartimenti disciplinari, che si riuniscono con cadenza regolare durante tutto l'anno scolastico e definiscono il Quadro dei Saperi Essenziali, le Griglie di Valutazione. I Dipartimenti progettano inoltre diverse attività in comune, propongono uscite e visite esterne, elaborano attività didattiche specifiche legate all'educativo digitale. In alcuni casi, vengono proposte attività didattiche che prevedono la copresenza di diversi insegnanti della stessa disciplina o di discipline differenti.

La programmazione è depositata presso la segreteria didattica e se ne può richiedere la duplicazione. La scuola individua ed elabora le modalità per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione. Allo scopo di assicurare la continuità educativa, promuove incontri tra i docenti dei diversi gradi di scuola per confrontarsi su programmi e metodi.

#### 3.2 Disciplina

L'Istituto coltiva il senso della disciplina intesa come modalità relazionale, come rispetto dell'altro e come germinale espressione di vita democratica. Il Regolamento di Istituto per gli studenti è ispirato al "Sistema Preventivo" di Don Bosco e strumento di accompagnamento a carattere formativo, che definisce le corrette norme relazionali e procedurali alle quali far riferimento, il cui rispetto diviene indice di consapevole e responsabile partecipazione alla vita scolastica e per la realizzazione dei suoi scopi didattico-educativi.

#### 3.3 Rapporti scuola-famiglia

L'Istituto ritiene che un'efficace azione educativa sia possibile quando c'è unità di intenti e collaborazione. A tale scopo durante l'anno vi è la possibilità di una relazione continua con i docenti, attraverso i colloqui generali che si tengono due pomeriggi all'anno, e attraverso i colloqui ordinari. Le famiglie e gli studenti possono confrontarsi costantemente con le figure educative dei diversi settori, in particolare con il Catechista e il Consigliere. In occasione della consegna delle pagelle, l'insegnante Coordinatore presenta una relazione del Consiglio di classe sulla classe stessa per fare il punto della situazione.

#### 3.4 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.

#### 4. SERVIZI AMMINISTRATIVI

##### 4.1 Ufficio Segreteria didattica

La segreteria didattica garantisce un orario di apertura funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Gli orari di apertura al pubblico sono consultabili sul sito [www.salesianisesto.it](http://www.salesianisesto.it), area "Contatti".

La scuola individua e garantisce l'osservanza dei seguenti fattori di qualità dei servizi di segreteria:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi;
- tempi d'attesa agli sportelli ridotti al minimo.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico o tramite servizio informatico; l'emissione dei documenti può avvenire in giornata o entro il tempo massimo di due/tre giorni.

Sono disponibili presso la Segreteria didattica:

- organigramma delle OSD;B;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente;
- tabella dell'orario di lavoro.

##### 4.2 Ufficio Amministrazione

L'Ufficio Amministrazione è disponibile per informazioni (rette scolastiche, badge, ...) negli orari consultabili sul sito [www.salesianisesto.it](http://www.salesianisesto.it), area "Contatti".

#### 5. CONDIZIONI AMBIENTALI E RISORSE DELLA SCUOLA

##### 5.1 Igiene, norme di sicurezza e abbattimento delle barriere architettoniche

Gli ambienti scolastici puliti, funzionali e accoglienti, come pure le attrezzature e le infrastrutture efficienti ed aggiornate, costituiscono un fattore educativo rilevante. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. A questo riguardo i locali e gli edifici risultano adeguati alle vigenti norme di sicurezza e sono privi di barriere architettoniche per non precludere l'accesso ad allievi e personale con handicap motori. La scuola garantisce la sicurezza degli allievi con adeguate forme di vigilanza.

##### 5.2 Servizio di portineria

L'Istituto dispone di un servizio di portineria. dalle ore 7.00 alle ore 22.00. Gli orari di apertura e chiusura sono consultabili sul sito [www.salesianisesto.it](http://www.salesianisesto.it), area "Contatti".



### 5.3 Mensa

La Scuola è dotata di mensa strutturata a self-service e il pasto è preparato nella cucina interna della scuola.

### 5.4 Elenco delle strutture e delle attrezzature tecnologiche

La scuola dispone delle seguenti strutture e attrezzature tecnologiche:

#### **PALAZZO BREDA**

Piano seminterrato:

- Laboratorio di informatica.
- Mensa: 300 posti.

Piano terra:

- Portineria centrale.
- 4 sale colloqui.
- 2 Sale docenti: tavoli per riunioni, cassettiere personali, computer, fotocopiatrice e stampante.
- Uffici: direzione, presidenza, segreteria didattica, CGA, amministrazione, contabilità, personale, tecnico, inclusione.
- Due spazi accoglienza polivalenti ("palestrina" e "acquario").
- Laboratorio di chimica.
- Gabinetto medico con attrezzatura di base (lettino, armadietti, scrivania ecc.) e sala di attesa.

Piano primo:

- 16 aule didattiche dotate di videoproiettore, impianto audio, Apple TV, antenna Wi-Fi, telo di proiezione, lavagna.
- Laboratorio di informatica (aula Taverna).
- 4 Uffici: vicepresidenza, referente BES, consiglieri, catechisti.

Piano secondo:

- 14 aule didattiche dotate di videoproiettore, impianto audio, Apple TV, antenna Wi-Fi, telo di proiezione, lavagna.
- Laboratorio di fisica.
- Aula di fisica.
- 4 Uffici: consiglieri, catechisti.

Piano terzo:

- 16 aule didattiche dotate di videoproiettore, impianto audio, Apple TV, antenna Wi-Fi, telo di proiezione, lavagna.
- Laboratorio informatica.
- Aula multiuso per lavori a gruppo, studio pomeridiano e laboratori tecnici.
- 3 Uffici: consiglieri, catechisti.

#### **PALAZZO SCHUSTER**

Piano seminterrato:

- spazio rappresentanza.

Piano terra:

- Laboratorio di meccanica.



- Laboratorio Industry 4.0.

Piano secondo:

- 4 aule didattiche dotate di videoproiettore, impianto audio, Apple TV, antenna Wi-Fi, telo di proiezione, lavagna.
- 1 Ufficio: vicepresidenza.

Piano terzo:

- Laboratorio di biologia.
- Spazio Digitale Evoluto (Aula Don Della Torre).
- 1 Ufficio: educativo-digitale.

Inoltre l'utenza e il personale docente e ausiliario utilizzano spazi e attrezzature degli altri edifici presenti nelle OSDB:

#### **PALAZZO FALCK**

Piano seminterrato:

- Laboratorio di elettrotecnica.
- Laboratorio di automazione.
- Laboratorio di quadri elettrici.

Piano terra:

- Aula magna (Zanoletti).

Piano primo:

- Laboratorio di elettronica.

Piano secondo:

- Aula Computer Aided Drafting (CAD).

Piano terzo:

- Laboratorio di domotica

#### **PALAZZO DELLA MECCANICA**

Piano terra:

- Officina macchine utensili
- Laboratorio di automazione.
- Laboratorio di quadri elettrici.

#### **ALTRI SPAZI**

- Laboratorio di pneumatica.
- Laboratorio di stampa a 3D.
- Teatro: 484 posti.
- Aula Don Nunzio.
- Una chiesa e tre cappelline utilizzate per alcune attività di carattere spirituale.

#### **PALESTRE E CORTILI**

- Palestra.
- Sala attrezzi.
- Cortile coperto.
- Cortili: per la ricreazione, il gioco e l'incontro personale.
- Campi sportivi:



- campi da calcio in pavimentazione.
- 1 campo da calcetto con fondo sintetico.
- 1 campo da calcio regolamentare con fondo in erba.
- 3 campi da basket.
- 3 campi da pallavolo.
- 1 pista di atletica dei 100 metri e 1 pedana del salto in lungo.
- 1 pista circolare per la corsa.
- Sala giochi.
- Bar.
- Posteggio per biciclette e moto.
- Parcheggio auto per il personale docente e ausiliario.

#### **BARRIERE ARCHITETTONICHE**

- Tutti gli edifici sono dotati di ascensore e/o scivoli.
- Tutti i piani dei vari edifici e i cortili sono dotati di servizi igienici, compresi quelli per DVA.

#### **5.5 Normativa antincendio e piano di evacuazione**

L'Istituto è provvisto di un "Piano di emergenza" portato a conoscenza di tutte le persone che svolgono le proprie attività all'interno dello stesso.

La documentazione relativa alle procedure di emergenza sono consultabili sul sito [www.salesianisesto.it](http://www.salesianisesto.it), nell'area "link utili".

| 9

## 6. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### **6.1 Procedura segnalazioni di disservizio**

In conformità alle procedure previste dal Sistema di Gestione per la Qualità, le segnalazioni di eventuali disservizi vengono effettuate attraverso apposito modulo di reclamo, disponibile in Segreteria didattica. In particolare:

- il reclamo può essere sporto e formalizzato per iscritto direttamente dall'interessato (utente del servizio, famiglia, ecc.);
- il reclamo può essere sporto a voce, o tramite e-mail o telefono e formalizzato per iscritto dal personale delle OSDB sulla base di quanto osservato o ascoltato dagli utenti interessati.

Il modulo compilato viene successivamente inoltrato alla Direzione, la quale, se ritenute fondate le motivazioni riportate sullo stesso, darà avvio all'iter per la gestione della non conformità. In ogni caso, anche per i reclami giudicati infondati, il Direttore delle OSDB fornirà risposta agli interessati per iscritto o verbalmente.

### **6.2 Procedure di valutazione del servizio**

L'Istituto attua i seguenti processi di autovalutazione finalizzati a una crescita globale di ciascuna delle singole parti che lo compongono e animano:



- le attività educative di istruzione presso le Opere Sociali Don Bosco di Sesto San Giovanni seguono un Sistema Gestione Qualità (SGQ) conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e certificato da un Ente esterno accreditato SINCERT;
- la Scuola elabora, ai sensi del DPR 80/2013 e delle direttive e note ministeriali applicative, il Rapporto di Autovalutazione (RAV), che viene redatto e aggiornato annualmente da un gruppo di lavoro specifico;
- i Dipartimenti valutano l'andamento dei percorsi curricolari a livello di programmazione e autovalutazione didattica. Gli incontri settimanali dei singoli Dipartimenti permettono la pianificazione, condivisione e revisione dei vari percorsi curricolari (secondo una divisione per disciplina);
- i docenti e la Comunità Salesiana alla fine dell'anno verificano l'efficacia del lavoro svolto avvalendosi anche della collaborazione di ragazzi e genitori, espressa attraverso appositi questionari. Vengono passati in rassegna gli aspetti principali dell'attività didattica delle singole materie e l'attività formativa della Scuola nel suo complesso. I risultati dei questionari elaborati elettronicamente sono consegnati dal Direttore ai singoli docenti e vengono utilizzati in sede di programmazione per l'anno scolastico successivo.

Al fine di una corretta rendicontazione, annualmente viene redatto, con criteri di coerenza e competenza, il bilancio paritario della Scuola, che garantisce l'attestazione della titolarità della gestione e la pubblicità dei bilanci.

La Scuola impiega eventuali utili di gestione per la realizzazione delle attività scolastiche stesse e di quelle strettamente connesse.

| 10

Sesto San Giovanni, 14 settembre 2022

il Direttore  
*Don Elio Cesari*



**Distinguished  
School**

**Opere Sociali Don Bosco**  
Viale Matteotti, 425 - Sesto San Giovanni (MI)  
tel. 02.26292.1 - fax 02.224.70.900  
C.F. 03418160150 - P.IVA 00751020967  
comunicazione@salesianisesto.it - www.salesianisesto.it

