

## 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.

Per le classi prime:



- incontro con i genitori dei nuovi iscritti, nel mese di aprile/maggio della classe 5<sup>a</sup> primaria, finalizzato alla presentazione delle modalità di acquisto dell'iPad, dei libri digitali e della conclusione delle procedure di iscrizione;
- effettuazione di una esercitazione di orientamento, nel mese di aprile/ maggio della classe 5<sup>a</sup> primaria, volta alla prevenzione dell'insuccesso scolastico e per recuperare dati utili per la formazione delle classi;
- prima settimana di scuola caratterizzata da attività finalizzate a favorire l'inserimento degli allievi nella nuova realtà scolastica e a sviluppare una dimensione relazionale di conoscenza e di accoglienza reciproche;
- lezioni per la presentazione delle nuove modalità di lavoro (utilizzo del tablet, app funzionali allo studio, metodo di studio e di ricerca digitale, consigli per realizzare una sitografia, gestione dei libri digitali);
- somministrazione di test di personalità a fine anno scolastico.

Per le classi seconde e terze:

- partecipazione di alcuni allievi alle attività di inizio anno delle classi prime in collaborazione con docenti e tecnici;
- prima settimana di scuola con attività organizzate per riprendere il ritmo di lavoro approfondendo alcune tematiche per la socializzazione e la didattica digitale (giochi di situazione, nuove app funzionali allo studio, libri digitali)
- percorso di orientamento.

Per tutte le classi:

- percorsi di educazione e apprendimento indicati nel PTOF;
- iniziative formative pomeridiane indicate nel PTOF;
- incontro giornaliero di riflessione durante l'orario scolastico: "il Buongiorno" salesiano;
- incontro i genitori assembleare e delle singole classi, entro il primo mese di lezione, finalizzato alla presentazione delle forme organizzative, del regolamento di Istituto, del PTOF, privilegiando per le prime classi l'aspetto della reciproca conoscenza.

#### **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, didattica per competenze, 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) (Marelli- Documenti). La programmazione didattica avviene per classi parallele e la realizzazione di percorsi didattici concepiti, condivisi e monitorati collegialmente rappresenta uno degli assi portanti della progettazione didattica della Scuola. L'intento, infatti, è quello di garantire contenuti, modalità e obiettivi didattici il più possibile equivalenti a tutte le classi. 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 per gli Allievi riporta norme di buon senso, di facile esecuzione, che attuate con perseveranza, realizzano il "Bene comune".

### 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, e con l'intento di offrire una disponibilità assai ampia alle famiglie, oltre al normale orario di ricevimento dei genitori durante l'anno, alla fine di ogni periodo valutativo vengono programmati colloqui generali.



### 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 OSDB;
- 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 MARELLI**

Piano terra:

- Reception.
- 6 sale colloqui.
- Salone per l'accoglienza e la ricreazione: spazio per i giochi da tavolo, impianto audio e video, distributori di bevande e merende.
- Sala multifunzionale.
- Aula di Scienze: 30 posti; lavagna, attrezzatura specifica della disciplina.
- Palestra: con canestri e rete per la pallavolo, attrezzature per l'educazione fisica.

Piano primo:

- 10 aule didattiche dotate di videoproiettore, impianto audio, Apple TV, antenna Wi-Fi, telo di proiezione, lavagna.
- 5 Uffici: presidenza, vicepresidenza, referente BES, consiglieri, catechista.
- Sala docenti: tavoli per riunioni, cassettiere personali, computer, fotocopiatrice e stampante.

Piano secondo:

- 8 aule didattiche dotate di videoproiettore, impianto audio, Apple TV, antenna Wi-Fi, telo di proiezione, lavagna.
- Aula di Informatica: allestita con 30 iMac, videoproiettore, telo di proiezione, Apple TV, antenna Wi-Fi, impianto audio, connessione lan.
- Aula Studio: 90 posti; videoproiettore, impianto audio, Apple TV, antenna Wi-Fi, telo di proiezione, lavagna.
- Aula di Arte e Tecnologia: 60 posti; videoproiettore, impianto audio, Apple TV, antenna Wi-Fi, telo di proiezione, lavagna, lavandino.
- 2 Uffici: consigliere, catechista.

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

#### **PALAZZO BREDA**

- Portineria centrale.
- Uffici: direzione, segreteria didattica, CGA, amministrazione, contabilità, personale, tecnico.
- Gabinetto medico con attrezzatura di base (lettino, armadietti, scrivania ecc.) e sala di attesa.
- Mensa: 300 posti.



- Palestre: per lo sport e l'educazione fisica.
- Laboratorio di Chimica.
- Laboratorio di Fisica.

#### **PALAZZO FALCK**

- Meeting 2 (Aula Zanoletti): utilizzata per momenti didattici e per le riunioni dei genitori.

#### **PALAZZO SCHUSTER**

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

#### **CINEMA TEATRO RONDINELLA**

- Salone e palco: 484 posti; utilizzato per le riunioni dei genitori e per le attività teatrali e di cineforum.

#### **SPAZI ALL'APERTO**

- Tendostruttura: 10 calciobalilla, 4 tavoli da ping pong, spazio per i giochi da tavolo.
- Cortili: per la ricreazione, il gioco e l'incontro personale.
- 5 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.
- 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".

## **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 OSDB seguono un Sistema di Gestione per la Qualità 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 RAV (Rapporto di Autovalutazione di Istituto), redatto da una commissione formata da docenti e presieduta dal Coordinatore educativo e didattico che si riunisce regolarmente per il suo aggiornamento;
- negli incontri settimanali dei singoli Dipartimenti viene effettuata la revisione dei percorsi curricolari relativi alle varie discipline;
- i Consigli di classe verificano periodicamente e verbalizzano l'andamento dell'attuazione del curriculum a livello di classe;
- la Scuola alla fine dell'anno verifica l'efficacia del lavoro svolto rilevando anche la soddisfazione dei genitori, espressa attraverso appositi questionari. I risultati dei questionari elaborati elettronicamente 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 sua pubblica conoscenza.

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

Sesto San Giovanni, 14 settembre 2022

il Direttore  
*Don Elio Cesari*

