



Istituto S. Ambrogio
SALESIANI DON BOSCO
MILANO

Sez. A
SCUOLA PRIMARIA
Scuola Paritaria Parificata D.D. 27.02.2003
SCUOLA SECONDARIA DI I° GRADO
Scuola Paritaria D.M. 10.01.2002
LICEO CLASSICO
Scuola Paritaria D.M. 10.01.2002
LICEO SCIENTIFICO
Scuola Paritaria D.M. 10.01.2002

Sez. B
LICEO SCIENTIFICO opzione SCIENZE APPLICATE
Scuola Paritaria D.M. 20.10.2005
ISTITUTO TECNICO TECNOLOGICO
Grafica e Comunicazione – Meccanica e Meccatronica
Scuola Paritaria D.M. 23.01.2002

Carta dei Servizi della Scuola

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

Milano, 2023

**ISTITUTO SALESIANO
SANT'AMBROGIO**

PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 L'orizzonte carismatico salesiano

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

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

1.2 Le fonti e le convinzioni fondanti

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

1.2.2 *Il modello pedagogico di Don Bosco*

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

1.2.3 *Centralità del giovane*

La tradizione salesiana 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. Uguaglianza

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

1.3.2 L'Istituto Salesiano Sant'Ambrogio (Istituto) 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, obbligo scolastico e frequenza

1.5.1. La nostra scuola è aperta a tutti senza barriere territoriali, a condizione che se ne accetti il Progetto Educativo ed il Regolamento dell'attività Salesiana.

1.5.2. **I criteri analizzati per l'accettazione delle domande sono:** la continuità educativa per chi proviene dalla nostra scuola; la presenza di fratelli o sorelle attualmente frequentanti uno dei percorsi formativi dell'Istituto; la presenza di fratelli/sorelle/familiari che hanno frequentato uno dei percorsi formativi dell'Istituto; per la scuola superiore, il consiglio orientativo precedente alla scelta; il percorso scolastico precedente alla scelta; il tempo di presentazione della domanda di pre-iscrizione.

1.5.3. La regolarità nella frequenza è un punto fondamentale per una istituzione che opera con bambini, adolescenti e giovani.

Senza regolare frequenza diventa difficile un apprendimento metodico. E' quindi nostra prassi attuare interventi di prevenzione e di controllo.

In questa linea la scuola:

- opera un controllo giornaliero delle assenze che vengono riportate a registro;
- perdurando l'assenza, contatta la famiglia;
- esige che il Genitore segnali l'assenza sul Libretto Personale/Diario affinché risulti agli atti;
- dissuade gli Allievi dalle 'assenze programmate' attuate per prepararsi al compito o interrogazione del giorno dopo.

1.5.4. E' dovere della scuola informare le famiglie, soprattutto in presenza di situazioni giudicate a rischio. Allo scopo vengono indette riunioni di Genitori a carattere 'formativo' e/o 'informativo' in prossimità degli incontri valutativi dei Collegi Docenti. Per quanto concerne il profitto, la prima e più 'trasparente' comunicazione con la famiglia rimane, comunque, la pagella.

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 o Team Docenti per la SP, Assemblee dei Genitori, Assemblee di Classe) incrementano e creano le condizioni ideali per una sempre maggiore corresponsabilità e collaborazione fra Docenti, Alunni e Genitori. Queste strutture rispondono alla logica del modello comunitario di educazione ed alla nostra tradizione educativa. La loro configurazione è descritta nel PEI.

1.6.3 La scuola garantisce la più ampia possibilità di comunicazione con le famiglie attraverso:

- l'utilizzazione del registro elettronico e libretto personale o del Diario per la SP;
- la consegna di Circolari per le varie scadenze ed attività dell'anno;

- l'individuazione di orari e modalità di colloquio con i docenti;
- la possibilità di incontro e di colloquio, in occasione delle valutazioni periodiche;
- i momenti di incontro comunitario in particolari circostanze e festività;
- la disponibilità quotidiana di colloquio (previo appuntamento) con Direttore, Coordinatore delle attività educative e didattiche (Preside o Coordinatrice).

1.6.4. Le varie componenti della comunità educativa ed i singoli hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano. A tal fine l'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure per una comunicazione rapida e trasparente a norma delle leggi vigenti.

1.6.5. Docenti, Allievi e Genitori possono presentare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, sia a titolo personale, sia attraverso le rispettive assemblee.

1.6.6. L'attività scolastica e, in particolare, l'orario del personale si uniformano ai criteri di efficienza e flessibilità in base al principio che la scuola è un servizio.

1.7. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

1.7.1. La programmazione didattica ed educativa assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei Docenti e garantisce la formazione dell'Allievo, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

1.7.2. L'aggiornamento e la formazione, anche in proprio, costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico. L'Istituto garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento, nell'ambito delle linee di indirizzo e di intervento definite dal Direttore.

1.8. Libertà della istituzione scolastica

1.8.1. Oltre alla libertà di scelta della famiglia e del singolo esiste anche la libertà dell'Istituto di strutturarsi secondo un Progetto Educativo specifico. Chi si iscrive deve conoscere questo orientamento. Se non condivide tale impostazione, è bene che faccia scelte a lui più congeniali.

1.8.2. In presenza di fatti molto gravi il Direttore, sentito i responsabili di settore, può invitare lo studente a ritirarsi anche durante l'anno scolastico.

Nel caso di sistematica trascuratezza nei doveri di studio, di non promozione a fine anno dovuta a grave disimpegno e di indisponibilità alla collaborazione educativa, il Direttore, sentiti i responsabili di settore, può non accogliere la domanda di iscrizione all'anno successivo.

2. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI

Gli strumenti per assicurare l'applicazione dei principi fondamentali sono costituiti dagli standard del servizio offerto dall'Istituto, definiti sulla base dei fattori di qualità: programmazione educativa e didattica, servizi amministrativi, condizioni ambientali.

2.1. Programmazione educativa

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

2.1.1. La programmazione educativa, elaborata dal Collegio Docenti include i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nel PEI.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe/interclasse o Team Docenti per la SP, individua gli strumenti per la rilevazione della *situazione iniziale e finale*, per la verifica e la *valutazione dei percorsi educativo-didattici*. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto, elabora le attività riguardanti *l'orientamento*, le *attività integrative*, i *corsi di recupero* e gli *interventi di approfondimento*.

2.1.2. L'Istituto 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.

2.1.3. L'Istituto 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) e 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 la ritiene espressione di coercizione esteriore e di autoritarismo.

2.1.4. Nel rapporto con gli Allievi i Docenti sono invitati a colloquiare in modo pacato e mirato al convincimento e all'incoraggiamento e a non ricorrere a forme di intimidazione o a punizioni mortificanti.

2.2. Programmazione didattica

2.2.1. Viene elaborata ed approvata dal Consiglio di Classe/interclasse o Team Docenti per la SP e dai Docenti della stessa disciplina, sulla base di quanto deciso dal Collegio Docenti:

- delinea il percorso formativo della Classe e del singolo Allievo, adeguando ad essi gli interventi operativi dopo il rilevamento della situazione iniziale;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi indicati dal Consiglio di Classe / interclasse e dal Collegio Docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

Una copia è depositata presso la segreteria e se ne può avere la duplicazione al costo/fotocopie.

2.2.2. **Orari di apertura della Scuola.** Parte integrante della formazione sono le attività extra-scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario di lezione.

Perciò la scuola rimane aperta in continuità, dalle 7.00 alle 16.30 (fino alle 18,00 per la SP) con possibilità per gli Allievi di fermarsi per incontri, studio personale o a gruppi, attività sportive e ricreative e per favorire contatti con la realtà del mondo del lavoro mediante visite organizzate.

2.2.3. Nella fascia antimeridiana - in linea generale - hanno luogo le lezioni previste da ogni indirizzo e grado di studi; in quella pomeridiana: lezioni secondo i diversi ordinamenti, le attività di supporto all'insegnamento, le attività libere, i recuperi e gli sportelli.

2.2.4. In questa ottica l'Istituto organizza per le scuole secondarie lo 'studio assistito pomeridiano' coordinato dal Consigliere con la partecipazione dei docenti. Esso è facoltativo e si protrae sino alle 16.30 nei giorni stabiliti dal calendario. E' dedicato ai compiti e allo studio personale. Non prevede - in via ordinaria - assistenza individualizzata.

2.2.5. **Rapporti scuola-famiglia** - L'Istituto ritiene che un'efficace azione educativa sia possibile soltanto se 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 trimestre/quadrimestre/pentamestre vengono programmati *colloqui generali*.

2.2.6. **Centro di psicologia** - All'interno dell'Istituto funziona un Centro di Psicologia per il servizio di assistenza psico-pedagogica, diagnostica e di orientamento. A inizio anno, nelle opportune sedi, vengono programmati gli interventi ritenuti opportuni.

2.2.7. **Insegnamento della religione** - L'insegnamento della religione cattolica comporta di norma una o due ore settimanali curricolari.

2.2.8. **Corsi di recupero** - Vengono attualmente attivati - in prevalenza - nel pomeriggio sotto la vigilanza del Preside e dei suoi collaboratori.

2.3. SERVIZI AMMINISTRATIVI

2.3.1 La Scuola Primaria, la Scuola Secondaria di I° grado e II° grado sono gestiti dall'Ente Istituto Salesiano Sant' Ambrogio, con personalità giuridica riconosciuta dal R.D. 8 agosto 1942, n. 1199. L'Istituto è soggetto non commerciale e senza fini di lucro. Agli effetti fiscali è equiparato alle imprese commerciali, ma l'attività è esente da IVA (art. 10, D.P.R. 633, del 26/10/72, nonché art.14, comma 4, legge 537 del 24/12/93).

2.3.2 **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 dal contratto collettivo nazionale Agidae Scuola.

2.3.3 **Bilancio dell'attività scolastica.** A fine anno scolastico o all'inizio del nuovo, nel Consiglio di Istituto viene presentato il bilancio annuale dell'attività scolastica che è pubblico, e comunque accessibile agli aventi diritto.

2.3.4 **Retta.** Le rette versate dalle famiglie coprono i costi relativi alla gestione della scuola, alla manutenzione ordinaria ed anche – tendenzialmente – i costi per le manutenzioni straordinarie. A tali ultimi costi, molto ingenti, talvolta partecipano la "Solidarietà don Bosco" che ha lo scopo di sollecitare donazioni e sovvenzioni a favore della scuola da genitori, ex-allievi, amici dell'Opera salesiana. Inoltre la Comunità Salesiana contribuisce in maniera consistente al pareggio del bilancio con il lavoro non retribuito dei Salesiani.

2.3.5 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.

2.3.6 **Standard specifici delle procedure.** Sul sito disponibile la modalità per l'iscrizione alla scuola. Le domande devono essere inoltrate tramite il sito internet dell' Istituto.

2.3.6.1 L'iscrizione avviene a seguito di un colloquio con il Direttore, normalmente su appuntamento. Ad accettazione avvenuta, il perfezionamento della medesima va fatto in accordo con la Segreteria.

2.3.6.2 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 – in via ordinaria – è aperto di mattina e pomeriggio, con il seguente orario: 8.00 – 12.30 e 14.00 – 17.00. Sabato: 8,00-11,30. Nel mese di agosto e durante le vacanze di Natale e Pasqua la segreteria rimane chiusa per ferie.

2.3.6.3 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 due giorni lavorativi.

2.3.6.4 Gli Attestati e i documenti sostitutivi del Diploma sono consegnati 'a vista' a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

2.3.6.5 I documenti di valutazione degli alunni (pagelle) sono consegnati direttamente dai Docenti incaricati e/o tramite il registro elettronico, normalmente entro tre giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

2.3.6.6 L'Amministrazione provvede alla gestione contabile della scuola, riceve le rette degli allievi e coordina l'organizzazione della mensa.

2.3.6.7 La scuola assicura alle famiglie la possibilità del contatto telefonico (tel. 02/676271 dalle 7.00 alle 19.00) per le prime ed essenziali informazioni.

2.3.6.8 Orario di ricevimento viene fissato a inizio d'anno. In linea di massima è il seguente:

Direttore:	Tutti i giorni feriali su appuntamento.
Preside:	Tutti i giorni feriali su appuntamento.
Coordinatrice	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 a disposizione alla consegna della pagella informativa.

Per la Scuola Primaria i docenti ricevono collegialmente un giorno al mese - previo appuntamento tramite Diario scolastico – secondo il Calendario scolastico comunicato ad inizio anno.

Diritti di segreteria - Per le pratiche ordinarie: €. **1,50**. Per i diplomi (e duplicati): €. **5,00**.

2.4 CONDIZIONI AMBIENTALI E RISORSE

2.4.1 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 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.

2.4.2 L'Istituto (nei giorni feriali e durante l'anno scolastico) dispone di un servizio di portineria.

2.4.3 La scuola è dotata di: cucina moderna con la preparazione in loco dei pasti; mensa strutturata a self-service; bar interno.

2.4.4. L'Istituto dispone di aule ben aerate e luminose con dotazione multimediale e di varie aule speciali:

- Disegno (3) - Informatica (4) – Fisica (2) - Scienze naturali e chimica con laboratorio (2) - Educazione Tecnica - Saletta per attività musicali.

Inoltre dispone di:

- Sale professori (4);
- Biblioteca e sale di consultazione;
- Sale-studio per gruppi e incontri (5);
- Teatro Sales con 250 posti e annesso Ridotto;
- Auditorium don Bosco con 400 posti.
- Palestre (5) di cui una regolamentare;
- Saloni per attività ricreativa pomeridiana (3);
- Salette di ricevimento per i colloqui;
- Uffici vari: direzione, presidenza, segreteria, amministrazione, economato, ecc.;
- Campi da calcio (3) - Campi da pallavolo (2) - Campi da pallacanestro (3);
- Posteggi per bici e moto e parcheggi auto per il personale docente e ausiliario.

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

Il sito della scuola (www.salesianimilano.it) è aggiornato quotidianamente.

3. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

3.1 L'Istituto intende connotarsi per il clima familiare di rapporti tra Genitori ed Allievi. Pertanto eventuali inconvenienti, contrattempi o reclami vengono segnalati immediatamente ai responsabili interessati

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente e devono essere formalizzati 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 considerato reclamo ogni forma di contestazione riconducibile alla normale gestione del rapporto educativo.

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

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

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 possono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

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

La presente Carta dei Servizi Scolastici è stata predisposta a norma della Direttiva del M.P.I. n° 254/1995, art. 1, comma 5.

Essa è prevista dal Regolamento dell'Attività Scolastica dell'Istituto Sal. S. Ambrogio;

Essa è sottoposta ad aggiornamenti annuali ove sussistano aspetti mutevoli dei servizi.

Milano, Giugno 2023