



**scuole paritarie**  
via G. Zanovello, 1 - 24047 TREVIGLIO – Bergamo  
tel 0363.31.39.11  
posta elettronica [direttore@salesianitreviglio.it](mailto:direttore@salesianitreviglio.it)

**SCUOLA PRIMARIA  
SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO  
SCUOLA SECONDARIA DI SECONDO GRADO**

# **CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA**

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

**Treviglio  
Anno scolastico 2024-25**

NB: Per motivi pratici si presenta un documento unitario valido per la Scuola Primaria, per la Scuola Secondaria di I e II grado; tuttavia alcune parti, peraltro facilmente individuabili, riguardano un percorso piuttosto che un altro.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### **Premessa: 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 Salesiano; la precisazione degli standard di qualità dei servizi offerti dalla scuola; la tutela dell'utente, attraverso idonei strumenti di collaborazione e di dialogo.

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.

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.

Il Centro Salesiano 'Don Bosco' fa propri i principi di uguaglianza, di imparzialità e regolarità, di accoglienza e integrazione, di diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, di partecipazione, efficienza e trasparenza, di libertà di insegnamento e aggiornamento degli insegnanti, garantendone la concreta attuazione.

### **1. Uguaglianza**

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, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

È nostra ferma volontà di superare, nei limiti delle disponibilità economiche, la grave discriminazione imposta dallo Stato a coloro che si avvalgono della nostra scuola, obbligandoli a pagare due volte il servizio. L'Istituto, proprio per non creare discriminazioni e compatibilmente con le proprie risorse, concede riduzioni di rette a famiglie bisognose, ma certamente non può fare fronte a tutte le richieste.

### **2. Imparzialità e regolarità**

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

Il Centro Salesiano 'Don Bosco', 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 il Centro Salesiano 'Don Bosco' si impegna a non interrompere il servizio. Eventuali situazioni di particolari difficoltà saranno preventivamente comunicate alla famiglia.

Il Centro Salesiano 'Don Bosco' garantisce inoltre i servizi essenziali di vigilanza anche al di fuori dell'orario scolastico, per le attività che sono state programmate dagli organi competenti e autorizzate dalla direzione. Di norma tutte le attività extra-scolastiche sono rese note alle famiglie

attraverso una circolare a firma del coordinatore didattico o di un suo delegato; la famiglia autorizzerà la partecipazione alle iniziative nelle modalità stabilite dalla circolare stessa.

### **3. Accoglienza, integrazione e inclusione**

Il Centro Salesiano 'Don Bosco' si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli allievi, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

In particolare offre:

- test e prove di ingresso curricolari in vista della programmazione annuale educativa e didattica;
- incontri con i genitori degli allievi delle singole classi finalizzati alla presentazione delle strutture, delle forme organizzative, dei regolamenti, del Progetto Educativo d'Istituto (PEI) e del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF);
- attività di orientamento;
- interventi integrativi di recupero o sportello;
- supporto psicologico tramite sportello;
- l'opportunità di un incontro giornaliero di riflessione durante l'orario scolastico: "il Buongiorno" salesiano;
- presenza e disponibilità pomeridiana di educatori e di insegnanti;
- proposte associative culturali, ricreative e religiose;
- servizio mensa e trasporto;
- servizio pre-scuola e post-scuola.

La scuola offre la propria disponibilità per la soluzione delle problematiche relative all'accoglienza e integrazione degli allievi con bisogni educativi speciali, in coerenza con la normativa vigente e nei limiti delle risorse finanziarie rese disponibili dagli enti locali e dal Ministero della Pubblica Istruzione attraverso gli uffici territoriali.

### **4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

Ogni allievo, nei limiti dei posti disponibili ogni anno, ha diritto di iscriversi al Centro Salesiano 'Don Bosco' e ne accetta il Progetto Educativo d'Istituto e i regolamenti. Il Centro si adopera per fornire le informazioni necessarie a favorire una scelta consapevole e ponderata agli allievi ed alle loro famiglie.

L'obbligo scolastico e formativo, il proseguimento negli studi superiori e la regolarità della frequenza scolastica sono assicurati da interventi di prevenzione e di controllo della dispersione scolastica, cercando di orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione. La comunicazione tempestiva tra le figure animatrici (catechisti, consiglieri, educatori) e famiglie garantisce la verifica della frequenza degli allievi e il buon andamento delle attività didattiche ed educative.

### **5. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

La partecipazione delle componenti della comunità educativa alla vita del Centro Salesiano 'Don Bosco' è garantita dagli organi collegiali previsti dalla normativa vigente e dalle altre iniziative promosse dalla scuola.

La comunicazione fra le varie componenti del Centro Salesiano 'Don Bosco' si attua mediante:

- il libretto personale dell'allievo;
- il diario scolastico;
- il registro elettronico;
- il sito del Centro ([www.salesianitreviglio.it](http://www.salesianitreviglio.it));
- lettere circolari;
- incontri con i docenti;
- assemblee;

- l'albo della scuola e le altre bacheche disposte nei diversi settori del Centro Salesiano.

Le varie componenti della comunità educativa e i singoli hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano e a tal fine il Centro Salesiano 'Don Bosco' garantisce la massima semplificazione delle procedure per una comunicazione immediata e trasparente.

Il Progetto Educativo d'Istituto, i regolamenti e la Carta dei Servizi Scolastici sono disponibili per consultazione presso le segreterie scolastiche. Allievi e genitori possono presentare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio in forma scritta, depositando i messaggi nella cassetta apposita situata presso le segreterie.

L'attività formativa e l'organizzazione didattica si ispirano a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità. Le diverse iniziative ed i relativi carichi di lavoro sono opportunamente distribuiti.

## **6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

Docenti e formatori esercitano, rispettando la personalità dell'allievo, la libertà di insegnamento nell'elaborazione educativa e didattica della cultura, nella programmazione, nello svolgimento e nella valutazione del processo didattico, nel rispetto del Progetto Educativo d'Istituto e dei regolamenti.

L'aggiornamento del personale didattico e formativo riguarda, in particolare, il Progetto Educativo d'Istituto, la pedagogia salesiana e il sistema preventivo di Don Bosco, la didattica, le tecnologie multimediali e quanto richiesto dalla normativa ministeriale. L'aggiornamento è un impegno per il Centro Salesiano 'Don Bosco' e un diritto/dovere per i docenti e i formatori. Il Centro Salesiano 'Don Bosco' garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento, nell'ambito delle linee di indirizzo e di intervento definite dal Gestore.

## **7. Libertà della istituzione scolastica**

Oltre alla libertà di scelta della famiglia e del singolo, esiste anche la libertà della scuola di strutturarsi secondo un Progetto Educativo specifico. Chi si iscrive, lo conosce, lo condivide e si impegna a realizzarlo.

In presenza di fatti molto gravi, il direttore, sentiti 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.

## PARTE I

### 7. Area didattica

7.1. I percorsi scolastici, le attività integrative e la metodologia didattica ed educativa sono descritti nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) distinto per ogni ordine e grado di scuola, in particolare:

- Scuola Primaria
- Scuola Secondaria di Primo Grado
- Scuola Secondaria di Secondo Grado:
  - Liceo Classico
  - Liceo Scientifico
  - Liceo Scientifico opzione Scienze Applicate
  - Istituto Tecnico Tecnologico Trasporti e Logistica

7.2. Il Centro Salesiano 'Don Bosco' garantisce l'elaborazione, l'adozione, la pubblicizzazione e la costante disponibilità in Segreteria dei seguenti documenti:

- *Progetto Educativo d'Istituto*: contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.
- *Regolamenti d'Istituto*: definiscono, in modo razionale e produttivo il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.
- *Calendario scolastico*: elaborato in coerenza con le disposizioni di legge, costituisce lo strumento organizzativo fondamentale delle attività didattiche ed educative del Centro.
- *Patto Educativo*: costituito dal "contratto di prestazione scolastica" e dal "patto educativo di corresponsabilità"; riassume gli impegni reciprocamente assunti dalla famiglia, dall'allievo e dalla scuola.
- *Bilancio paritario annuale*.

Sul sito della Scuola sono consultabili i documenti che si riferiscono allo Statuto, ai Regolamenti e alle Procedure relative ai singoli settori. Essi sono periodicamente aggiornati.

7.3. La formazione delle classi, in sintonia con la normativa vigente, è affidata alla responsabilità condivisa del direttore e del coordinatore della didattica. Nella composizione delle classi saranno presi in esame i seguenti fattori: esiti in uscita della scuola di provenienza e di eventuali test attitudinali, in modo da strutturare classi equilibrate; compresenza di allievi e allieve; omogeneità della zona o paese di provenienza; equilibrata distribuzione di allievi DSA e certificati.

Eventuali richieste particolari devono essere presentate per iscritto alla direzione. Tali richieste saranno prese in considerazione per quanto possibile.

7.4. Modalità di comunicazione scuola/famiglia:

- a partire dall'adozione dell'orario definitivo delle lezioni e fino a trenta giorni prima della fine delle lezioni stesse, i docenti sono a disposizione dei genitori/tutori degli allievi per i colloqui in un'ora settimanale da loro scelta e comunicata alle famiglie.
- I colloqui sono sospesi in occasione degli scrutini per le valutazioni intermedie, per garantire ai docenti serenità di valutazione e consentire lo svolgimento degli scrutini stessi.
- Le figure animatrici, consigliere, catechista ed educatore, sono a disposizione delle famiglie per informazioni sul percorso didattico ed educativo degli allievi negli orari di ricevimento settimanale e eventualmente a mezzo telefono o mail per particolari situazioni. Previo appuntamento telefonico, è sempre possibile incontrare il coordinatore della didattica e il direttore.

- I mezzi di comunicazione dei docenti con le famiglie sono il “diario scolastico” e il “libretto personale” dell’allievo/a, il registro elettronico.

## PARTE II

### 8. Servizi amministrativi

8.1. Il direttore del Centro e i coordinatori della didattica delle singole scuole ricevono su appuntamento telefonico.

8.2. La Segreteria Scolastica e l’ufficio di Amministrazione osservano il seguente orario di apertura al pubblico:

- lunedì a venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 12.30; dalle 13.30 alle 17.00

La Segreteria Scolastica nei mesi di luglio e agosto segue il seguente orario d’ufficio:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.30.

Il periodo di chiusura per le ferie estive viene comunicato mediante avviso affisso in bacheca e tramite la circolare di fine anno scolastico.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico (come sopra specificato) entro il tempo massimo di tre giorni, salvo indicazioni normative differenti.

Il rilascio di fotocopie è effettuato entro il tempo massimo fissato dalla legge: 30 giorni decorrenti dalla data di richiesta scritta da presentare al coordinatore della didattica.

I certificati e i documenti relativi all’Esame di Licenza conclusiva del 1° ciclo di istruzione e all’Esame di Stato conclusivo del corso di studi di secondo grado sono consegnati agli aventi diritto a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, dopo aver controllato gli adempimenti relativi all’Amministrazione.

La distribuzione dei diplomi di superamento dell’Esame di Stato dipende dalla consegna degli stampati da parte dell’Ufficio Scolastico competente e comunque generalmente avviene, per la Scuola Secondaria di 1° grado entro il successivo mese di dicembre e per la Scuola Secondaria di 2° grado entro la Festa di san Giovanni Bosco.

L’ufficio di Amministrazione è a disposizione negli orari sopra indicati per informazioni, per pagamenti rette e contributi scolastici, buoni mensa e servizio di trasporto.

## PARTE III

### 9. Condizioni ambientali della scuola

9.1. Gli ambienti accoglienti, puliti e funzionali, come pure le strutture 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 allievi e per il personale. Gli allievi sono invitati a collaborare con il personale di pulizia nel tenere ordinati gli ambienti.

9.2. La Scuola dispone dei seguenti ambienti riservati alle attività didattiche ed educative:

- 50 aule didattiche dotate delle normali attrezzature didattiche e di accesso alla rete intranet ed internet; tutte dotate di video proiettori e molte di monitor interattivi; tutte le aule sono attrezzate per l'utilizzo della didattica digitale;
- 3 laboratori di informatica di trenta postazioni ciascuno, dotati di videoproiettori e stampanti di rete
- dotazione di collegamenti per l'uso del registro elettronico e dell'iPad;
- laboratorio di chimica con aula didattica;
- laboratorio di fisica con aula didattica;
- laboratorio di Logistica
- laboratorio di automazione
- aula di lingue
- aula di musica;
- laboratorio per educazione tecnica ed artistica;
- sala per attività ricreative della scuola primaria;
- sala per pre-scuola e post-scuola della scuola primaria;
- aula multimediale (130 posti) con videoproiettore a schermo gigante, personal computer e accesso a internet e a banche dati;
- cinque vaste aule di studio;
- tre sale docenti;
- sedici uffici per le figure animatrici di settore;
- biblioteca dotata di sala di consultazione
- sala per gli organi di valutazione;
- aula magna multimediale (250 posti);
- tre salette di ricevimento per i genitori;
- una chiesa per il servizio religioso;
- infermeria scolastica con presenza di personale infermieristico qualificato (8.30-15.30);
- due palestre adatte anche per incontri di basket, calcetto e pallavolo, con annessi spogliatoi e docce (una di esse con tribuna dalla capienza di 600 posti);
- due mini palestre;
- campo sportivo da calcio regolare con annessi spogliatoi e docce;
- tre campi per calcio, basket e pallavolo pavimentati;
- due sale gioco;
- tre postazioni di distributori automatici di bibite e merendine
- sala mensa con self-service e cucina.

#### Barriere architettoniche:

- non esistono barriere architettoniche;
- ogni edificio scolastico e la palestra sono dotati di ascensore, e vie di fuga a norma di legge;
- corridoi ed atri a norma di legge.

9.3. Il Centro Salesiano 'Don Bosco' è dotato del certificato di prevenzione incendi rilasciato dal Comando dei Vigili del Fuoco. Il Centro Salesiano 'Don Bosco' è dotato di un piano di evacuazione degli edifici portato a conoscenza di tutte le persone che svolgono le proprie attività dal Responsabile per il Servizio di Prevenzione e Protezione nominato dalla direzione.

9.4. Una Rete Internet estesa su tutta la scuola, collega uffici, laboratori e ambienti vari, con possibilità di accedere da ogni postazione: Internet, posta elettronica, programmi condivisi. Il sito della scuola ([www.salesianitreviglio.it](http://www.salesianitreviglio.it)) è aggiornato quotidianamente.

## PARTE IV

### 10. Valutazione del servizio erogato

Il Centro Salesiano 'Don Bosco' intende 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, e-mail; 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.

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 risponde ai reclami scritti, 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.

Il Centro, in conformità al D. Lgs. 10 marzo 2023, n. 24 ha adottato la procedura Whistleblowing riguardo alle persone che esercitano tale diritto secondo le linee guida riportate nell'allegato del sito.

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. Alla fine di ciascun anno scolastico, la Direzione, con la collaborazione del Collegio docenti, presenta una relazione sull'attività formativa della scuola 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; è prevista dallo Statuto-Regolamento dell'Attività Scolastica del Centro "Don Bosco";

è stata sottoposta al parere dei seguenti organismi: Collegio docenti, Rappresentanti di classe dei genitori, Consulta degli studenti;

è stata approvata, nel testo aggiornato e integrato, dal Consiglio di Istituto del 26.09.2018

Essa è sottoposta ad aggiornamenti annuali degli aspetti mutevoli dei servizi.



Inoltre recepisce in itinere le eventuali innovazioni introdotte dalle normative ministeriali.

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi Scolastici si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Treviglio, 01 settembre 2024

Il Direttore  
*Don Renato Giuseppe Previtali*