



Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca  
Istituto Comprensivo Statale "Franchi" – Sud 2 di Brescia  
Scuola dell'Infanzia "Fornaci" - "Chizzolini" – Scuola Primaria "Bertolotti" – "Deledda" - "Marcolini"  
Scuola secondaria di 1° grado "Franchi" – succursale "Calvino"  
✉ Sede Villaggio Sereno - Traversa XII, 21 – 25125 Brescia  
☎ 030/3545164 – 030/3540153 - 📠 030/3540153  
E-mail [bsic815003@istruzione.it](mailto:bsic815003@istruzione.it) sito web: [www.icfranchibrescia.gov.it](http://www.icfranchibrescia.gov.it)

*La Carta dei servizi, espressione dell'autonomia progettuale della scuola, dichiara gli impegni in ordine alle finalità, ai principi generali, allo stile che l'Istituto intende perseguire. Rende visibile l'offerta formativa attraverso l'esplicitazione di specifici progetti. La Carta si pone pertanto quale strumento per garantire, attraverso la trasparenza, la qualità del servizio scolastico.*

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA**

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo Franchi Sud 2 istituita in base al decreto del 7/6/1995 del Presidente del Consiglio dei Ministri, si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana. In particolare tiene conto che "tutti i cittadini hanno pari dignità sociale ... senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali" quindi ogni alunno ha diritto ad accedere alla scuola dell'obbligo gratuitamente in ottemperanza dei principi costituzionali.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **1. UGUAGLIANZA**

1.1. Ad ogni alunno viene garantito il servizio scolastico senza distinzioni di sesso, razza, lingua, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio economiche.

#### **2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

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

2.2. La scuola, attraverso le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la continuità e la regolarità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e delle disposizioni contrattuali in materia.

#### **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

3.1. La scuola si impegna con opportuni atteggiamenti ed adeguate azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi e alle sezioni prime e alle situazioni di rilevanti necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri e agli studenti in situazione di svantaggio.

3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore scolastico ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

3.3. Gli operatori scolastici si impegnano a osservare le norme del codice di comportamento dei pubblici dipendenti di cui al D.P.C.M. del 28/11/2000.

#### **4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali e dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuno di loro. In caso d'eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.)

4.2. L'obbligo scolastico, e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

#### **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

5.1. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata dalla scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2. Questa istituzione scolastica si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo all'Ente locale di concedere in uso gli edifici e le attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico nel rispetto delle norme e delle condizioni previste in materia.

5.3. Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4. L'attività scolastica, e l'orario di servizio del personale addetto, si ispireranno a criteri d'efficienza, d'efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e ausiliari, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.5. La scuola si impegna a promuovere, anche autonomamente, le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

## **6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

- 6.1. Ogni docente ha libertà di insegnamento nel rispetto delle norme costituzionali, degli ordinamenti della scuola e del pluralismo culturale, nei limiti stabiliti dai documenti programmatici d'Istituto e dalle deliberazioni degli Organi Collegiali e comunque nel rispetto della libertà di coscienza e morale degli alunni.
- 6.2. La programmazione garantisce la formazione dell'alunno facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, generali e specifici recepiti nei piani di studio.
- 6.3. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che garantisce interventi organici e regolari.

## **PARTE I**

### **7. AREA DIDATTICA**

- 7.1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali, nei limiti delle risorse disponibili e delle competenze attribuite.
- 7.2. La scuola individua ed elabora gli strumenti per favorire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- 7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa; con particolare riguardo agli obiettivi formativi ed alle esigenze degli allievi. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica, i docenti si impegnano a trovare soluzioni idonee e a rendere possibile un'equa distribuzione delle materie e dei testi scolastici nell'arco della settimana.
- 7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe e di Interclasse e terranno presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione didattico - educativa, si tenderà ad un'equa distribuzione del carico giornaliero di lavoro degli alunni, assicurando loro, nel contempo, la gestione di autonomi ed adeguati spazi da destinare ad attività e interessi extrascolastici personali.

7.5. Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento e alla modifica di comportamenti senza ricorrere a forme che possano risultare offensive della dignità personale.

#### 7.6. Progetto educativo e programmazione

La scuola elabora e pubblicizza i seguenti documenti:

- **Piano dell'Offerta Formativa;**
- **Regolamento d'Istituto**

##### 7.6.1. Piano dell'Offerta Formativa

Predisposto con la partecipazione di tutte le componenti scolastiche, il POF è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'Istituto ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che l'Istituto ha adottato nell'ambito della propria autonomia.

Contiene tra l'altro i criteri relativi all'organizzazione didattica, al contratto formativo, alla programmazione curricolare dell'attività educativo - didattica, agli strumenti di valutazione, ai rapporti con le famiglie e col territorio.

Il POF è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale, riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale, tenendo conto della programmazione territoriale dell'Offerta Formativa da parte degli enti locali.

Esso comprende e riconosce le diverse opzioni metodologiche, anche di gruppi minoritari e valorizza le corrispondenti professionalità-

Il POF è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio d'Istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi e dalle associazioni anche dei genitori.

Il POF è adottato dal Consiglio d'Istituto.

Il POF è reso pubblico e consegnato in sintesi agli alunni e alle famiglie all'atto dell'iscrizione. Ai fini di cui al secondo capoverso, il Dirigente Scolastico attiva i necessari rapporti con gli enti locali e con le diverse realtà istituzionali, culturali, sociali ed economiche operanti sul territorio.

Rilevante è l'importanza che assume il contratto formativo. Esso si stabilisce in particolare, tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero Consiglio di Classe o di Intersezione, gli organi dell'Istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

L'operato della scuola in materia educativa e didattica è esplicitato e partecipato attraverso il contratto formativo.

##### 7.6.2. Programmazione curricolare educativa e didattica

Nel rispetto di quanto contenuto nel POF i Consigli di Classe, Interclasse e Intersezione, all'inizio dell'anno definiscono la programmazione curricolare contenente tutti gli elementi previsti dalle norme in materia e tutte le attività del POF scelte per la classe.

La programmazione didattica, elaborata e approvata dal Consiglio di Classe:

- delinea il percorso formativo della classe/sezione e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di Classe, Interclasse e Intersezione e dal Collegio dei Docenti.
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergano in itinere.

L'operato della scuola in materia educativa e didattica sarà esplicitato e partecipato attraverso il contratto formativo.

## **PARTE II**

### **8. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

8.1. La scuola individua fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- termini delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione
- flessibilità degli orari

8.2. Ai fini di un miglior servizio per l'utenza si può derogare dagli standard fissati.

8.3. L'ufficio garantisce celerità della procedura di iscrizione alle classi/sezioni, che sarà opportunamente pubblicizzata.

8.4. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il termine di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

8.5. Gli attestati e i documenti sostitutivi dal diploma sono consegnati, successivamente alla pubblicazione dei risultati finali, nei termini opportunamente pubblicizzati e comunque in tempo utile per l'iscrizione alla scuola superiore.

8.6. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti della classe entro sette giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.7. L'ufficio, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il Consiglio

d'Istituto delibera in materia sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L'ufficio di direzione riceve il pubblico in orario di apertura comunicato e/o su appuntamento.

8.8. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

8.9. Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.10. L'Istituto assicura appositi spazi per l'informazione relativa a:

- organizzazione della scuola
- servizi amministrativi
- problemi sindacali
- iniziative di genitori e alunni
- regolamento d'Istituto.

## **PARTE III**

### **9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

9.1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dell'ambiente scolastico.

La scuola si impegna in particolare a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

9.2. La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione all'utenza.

- idoneità e adeguatezza
- luminosità e igienicità
- sicurezza
- attrezzature
- utilizzo
- arredi
- barriere architettoniche
- spazi esterni
- piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità

9.3. Gli operatori scolastici, e in particolare gli alunni, hanno il dovere di mantenere efficiente l'ambiente scolastico e le attrezzature e si assumono, a titolo individuale o collettivo, eventuali oneri derivanti dal cattivo uso degli stessi o da atti di vandalismo.

9.4. I fattori di qualità vanno verificati con la collaborazione delle istituzioni competenti.

## PARTE IV

### 10. PROCEDURA DEI RECLAMI

10.1. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti; su richiesta viene garantita la riservatezza nel rispetto del diritto della controparte garantito per legge.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, non oltre quindici giorni, attivandosi, se di sua competenza, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, qualora ne venisse verificata la fondatezza.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Analogamente il Dirigente scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione Analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

### 11. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

11.1. La valutazione, rivolta non al personale, ma al servizio erogato dall'Istituto, tiene conto di quanto previsto nel C.C.N.L della scuola.

11.2. È istituito un nucleo interno di valutazione con il compito di riflettere sui risultati del servizio, di verificare la realizzazione delle finalità e degli obiettivi educativo - didattici, organizzativi, amministrativi previsti dalla carta. Al fine di ciascun anno scolastico, sulla materia di competenze e sull'attività svolta, redige una relazione informativa da sottoporre all'attenzione del Collegio Docenti, del Consiglio d'Istituto, dell'Assemblea del personale A.T.A.

11.3. Allo scopo di raccogliere elementi di valutazione, Consiglio d'Istituto, Collegio dei Docenti, e Nucleo di valutazione, possono predisporre rilevazione monitoraggi mirati tesi ad innescare processi di correzione e di miglioramento della qualità del servizio, eliminando così ostacoli e disfunzioni.

## PARTE V

### 12. ATTUAZIONE

12.1. I principi contenuti nella Carta trovano corretta attuazione e regolamentazione nel POF, nella programmazione curricolare educativa e didattica e nel Regolamento.

- 12.2. La Carta entra in vigore il giorno successivo alla data di pubblicazione all'albo.
- 12.3. E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e farla osservare.
- 12.4. Vigono tutte le norme non contrarie o incompatibili con la presente Carta.
- 12.5. Le norme contenute nelle presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizione modificative o da parte del Consiglio d'Istituto, o attraverso il C.C.N.L. o altre norme di legge.

Brescia, 30/09/2014