

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

L'Istituto Comprensivo di Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti ha redatto la *Carta dei Servizi Scolastici*, ai sensi dell' art.2 , comma 2, del Decreto-Legge 12 maggio 1995, n. 163, e ispirandosi ai principi affermati dalla ***Costituzione della Repubblica Italiana*** (artt. 3 - 33 - 34), alla ***Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo*** (Assemblea Generale O.N.U., 10-12-1948), alla ***Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia*** (Assemblea Generale O.N.U., 20-11-1989).

La ***Carta dei Servizi Scolastici*** è articolata nei seguenti punti:

- **Principi fondamentali**
- **Area didattica**
- **Contratto formativo**
- **Programmazione educativa**
- **Servizi amministrativi**
- **Condizioni ambientali della scuola**
- **Procedura dei reclami**
- **Valutazione del servizio**

PRINCIPI FONDAMENTALI

1 - UGUAGLIANZA

1.1. Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'offerta del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Per i docenti dell'I.C. di Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti l'uguaglianza va intesa come divieto di ogni discriminazione e non come uniformità delle prestazioni.

A tutti gli alunni, quindi, indistintamente, è garantita, attraverso la differenziazione delle opportunità educative, una formazione equivalente; ciò significa che, nel rispetto delle diversità esistenti, sono offerti, ad ogni alunno, non tanto sistemi, contenuti, mezzi di istruzione uguali, quanto ugualmente efficaci; così ciascun alunno potrà conseguire quegli strumenti, quelle conoscenze, quelle abilità indispensabili per un arricchimento personale e sociale, per non vivere situazioni di emarginazione.

I docenti, nella loro azione professionale, garantiscono a tutti i bambini gli stessi diritti, tendono a sviluppare nei bambini la capacità di pensare a se stessi come parte integrante di una comunità di eguali, da cui si riceve e a cui si dà e la capacità di "vedersi" nell'altro con gli stessi bisogni fondamentali e gli stessi diritti, compresa ovviamente la risorsa "diversità".

2 - IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

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

Tali criteri sono concretizzati e rafforzati dai docenti dell'I.C. di Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti nella collegialità della progettazione, della conduzione e della valutazione.

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

3 - ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

3.1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed 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 iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti in ospedale, a quelli in situazioni di handicap, a quelli presenti nelle situazioni carcerarie.

L'I.C. di Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti si impegna, in sede di programmazione educativa di istituto e di programmazione didattica, ad elaborare specifici progetti secondo i seguenti criteri.

Accoglienza genitori:

- presentazione della scuola media ai genitori degli alunni che frequentano le classi V, nel periodo dicembre - gennaio, prima delle iscrizioni alla classe I della scuola media;
- presentazione della scuola all'inizio dell'anno scolastico per le prime classi;
- assemblee periodiche (almeno tre all'anno);
- colloqui individuali (almeno uno a bimestre).

Accoglienza bambini:

- conoscenza percorso formativo (attraverso la lettura e conoscenza del lavoro scolastico effettuato dai docenti degli anni precedenti);
- raccolta di informazioni attraverso incontri iniziali con i genitori;
- incontri con gli insegnanti dell'ordine di scuola precedente per il passaggio delle informazioni
- armonizzazione curricoli;
- attività anni-ponte (compresenza e collaborazione degli insegnanti dei vari ordini di scuola nella conduzione delle attività nei primi giorni; visita negli ordini di scuola successivi e precedenti all'inizio e al termine dell'anno; alunni del 2° anno di ogni ordine scolastico che organizzano l'incontro e la conoscenza della scuola per i nuovi arrivati; attività curricolari e non da condurre per gruppi aperti e/o separatamente ma seguendo lo stesso progetto);
- collaborazione di insegnanti di ordini diversi sulla base di singoli progetti.

Inserimento ed integrazione di alunni stranieri:

- se occorre integrare temporaneamente un gruppo di allievi, è indispensabile una permanenza temporanea in classi di "prima accoglienza", con l'obiettivo di conoscere i livelli di maturità globale e strumentale anche attraverso l'osservazione sistematica;
- se l'integrazione è per singoli alunni, si procede attraverso una osservazione dei livelli strumentali, attraverso una prima fase di lavoro individualizzato;
- inserimento graduale nella classe individuata per la frequenza dal Consiglio di interclasse, attraverso l'uso di metodi e strategie: classi aperte, lavoro di gruppo, agevolazione della comunicazione tra pari;

- integrazione effettiva, ponendo l'attenzione nei curricoli al recupero di esperienze - contenuti della cultura di esperienza;
- l'inserimento sarà curato prioritariamente da un insegnante messo a disposizione per il recupero linguistico o in mancanza di esso tramite l'insegnante di classe, attraverso l'uso della compresenza e dell'orario aggiuntivo.

Inserimento ed integrazione di alunni in situazione di handicap:

- riconoscimento della contitolarità effettiva fra docenti di classe e di sostegno che si realizza, secondo i livelli scolastici, in forma diversa deliberata dai rispettivi Consigli di classe e interclasse;
- autoaggiornamento di tutti i docenti sui materiali e sulle tecniche;
- socializzazione effettiva attraverso l'attenzione alle dinamiche relazionali che si instaurano nel contesto scolastico;
- incontri periodici, almeno due all'anno, tra insegnanti, genitori, esperti per verifiche e valutazioni, individuazione per ciascun bambino del docente di riferimento responsabile degli interventi per l'integrazione.

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

Carta dei diritti dell'alunno:

- l'alunno ha diritto ad una scuola organizzata e gestita in funzione dei suoi diritti e dei suoi bisogni di formazione ed istruzione nell'ambito delle regole della comunità poste a garantire la libertà di tutti;
- l'alunno ha diritto ad un clima educativo sereno;
- l'alunno ha diritto di essere rispettato nell'espressione della sua personalità, nei suoi modi e tempi di apprendimento;
- l'alunno ha diritto ad una scuola che promuova e valorizzi le sue potenzialità.

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 dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

L'iscrizione e la frequenza vanno equilibrate nelle diverse scuole funzionanti nel territorio dell'I.C. di Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti, attraverso bacini di utenza ed un conseguente servizio di trasporti, per evitare il sovraffollamento di alcuni plessi e la formazione di classi con numero esiguo di alunni.

4.2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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.

L'I.C. di Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti garantisce, fin dalla scuola materna, attraverso la conoscenza degli stili, delle modalità di apprendimento, delle attitudini e la costruzione di valori, interventi istituzionalizzati di orientamento scolastico. Al termine dell'obbligo l'I.C. informerà sulle offerte formative delle agenzie educative presenti e contribuirà, con la famiglia, ad orientare gli alunni.

5 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

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

L'I.C. di Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti promuove periodicamente incontri con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni più significative presenti nel territorio al fine di conoscere le risorse utilizzabili dalla scuola stessa e per progettare e realizzare interventi ed attività in collaborazione.

In particolare l'attenzione è rivolta ai progetti da realizzare con gli Enti Locali e con le agenzie sportive e culturali.

5.2. Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico.

Il Regolamento del Consiglio di Istituto dell'I.C. di Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti stabilisce le modalità per l'uso degli edifici scolastici per riunioni ed incontri.

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, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

L'orario di insegnamento didattico viene elaborato in base alle esigenze formative dell'alunno in rapporto alle attività scolastiche:

- alternanza delle attività didattiche;
- rispetto dei tempi di attenzione;
- gestione flessibile dei gruppi classe per consentire attività individualizzate, gruppi di recupero e di potenziamento e per la gestione di laboratori;
- utilizzo razionale delle attrezzature, dei sussidi e dei laboratori.

5.5. Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza 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 ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1. La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, 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.

La libertà di insegnamento del docente si esplica nella scelta di metodologie adeguate ai bisogni formativi e cognitivi dei bambini, nel rispetto ed in coerenza con **l'impianto educativo** elaborato dal Collegio dei docenti.

6.2. l'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

Nell'I.C. di Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti i docenti referenti per l'aggiornamento programmano, realizzano e valutano le attività formative della propria scuola nel rispetto delle indicazioni della normativa ministeriale elaborata su tale argomento. E' importante che per una migliore e più razionale formazione il calendario degli incontri sia organizzato preventivamente.

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.

L'I.C. di Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, come indicato dall'*art. 30 della Costituzione Italiana* sui doveri educativo - formativi della famiglia, delle istituzioni e della società civile, è corresponsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi ritenuti validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

I docenti dell'I.C. considerano **bisogni formativi degli alunni**:

- la consapevolezza di "sé" (autopercezione come conoscenza e accettazione di sé riferita all'età e finalizzata alla costruzione dell'identità personale);
- i rapporti interpersonali (percezione degli "altri" come persone diverse per giungere alla costruzione di una rete relazionale ricca e positiva);
- l'interazione con l'ambiente (spazi, risorse, associazioni);
- la padronanza degli strumenti per la decodificazione e codificazione;
- il benessere psicofisico (abitudini alimentari, rapporti con il proprio corpo, ed equilibrio psichico, mentale, sociale e morale, come si può ricavare dalla definizione di salute dell'OMS, cioè lo star bene con se stessi, con gli altri e con il mondo, in famiglia, nella scuola, nel proprio territorio).

7.2. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Il **Piano dell'Offerta Formativa** (P.O.F.) dell'I.C. di Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti stabilisce i criteri e le strategie per la realizzazione dei progetti specifici di continuità educativa.

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, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Per quanto riguarda i libri di testo, libri di lettura e sussidiari, il Collegio dei docenti di scuola elementare dell'I.C. ha inviato nel giugno 1996 un ordine del giorno, considerato ancora attuale, al Ministro della Pubblica Istruzione; nel documento si chiede, tra l'altro, che i contenuti dei libri di testo siano in completa coerenza con l'impianto scientifico e metodologico dei Programmi Didattici per la Scuola Primaria, con i documenti ministeriali sull'educazione interculturale, con la *Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia*, con le *Convenzioni Internazionali* adottate dall'O.N.U. contro il razzismo e per l'eliminazione di ogni forma di discriminazione razziale e di tutte le forme di discriminazione nei confronti della donna, con i *Patti internazionali* sui diritti civili e politici e sui diritti economici, sociali e culturali votati dall'O.N.U., con le *Risoluzioni* e le *Dichiarazioni* contro il razzismo e la xenofobia e sull'educazione interculturale, e le *Convenzioni* sui diritti fondamentali dell'uomo, adottate dal Parlamento Europeo e dal Consiglio d'Europa, con le *circolari ministeriali* sull'adozione dei libri di testo, ecc.

L'attenzione al sovraccarico si realizza attraverso la distribuzione equilibrata delle discipline durante l'arco della settimana. Nelle scuole a tempo pieno e a tempo prolungato il materiale didattico, non necessario per lo svolgimento delle esercitazioni a casa, viene conservato a scuola.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

I compiti orali e scritti, concordati tra tutti i docenti di classe, sono assegnati agli alunni nei pomeriggi non impegnati a scuola. La lettura, quotidiana, è o personale e gratuita legata alla creazione e al consolidamento del piacere di leggere, o più strutturata.

I compiti da svolgere a casa devono tenere conto delle effettive capacità degli alunni, affinché non ci siano discriminazioni tra chi può e chi non può avere aiuti, differenziandoli anche per tempi e per livelli di impegno.

7.5. Nel rapporto con gli allievi, in particolare i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

La relazione con gli alunni sarà improntata dal singolo insegnante a chiarezza dei modelli educativi proposti, a coerenza dei comportamenti adottati e richiesti agli alunni, ad assunzione di responsabilità educativa nella consapevolezza, da far condividere al gruppo-classe nel suo ruolo di adulto competente.

L'insegnante, nel suo ruolo di animatore/regista, curerà soprattutto l'organizzazione delle condizioni in cui si effettua l'insegnamento/apprendimento: scelta e predisposizione di tempi, spazi e sussidi, cura nella organizzazione linguistica e della comunicazione socio-affettiva.

7.6. Progetto educativo e programmazione.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.);
- la Programmazione educativa;
- la Programmazione didattica;
- il Contratto formativo.

CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero consiglio di interclasse o di classe e la classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'allievo deve conoscere:

- *gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum*
- *il percorso per raggiungerli*
- *le fasi del suo curriculum:*

il docente deve:

- *esprimere la propria **offerta formativa***
- *motivare il proprio intervento didattico*
- *esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;*

il genitore deve:

- *conoscere l'offerta formativa*
- *esprimere parere e proposte*
- *collaborare nelle attività. (dalla **Carta dei Servizi Scolastici** - D.L. 12 maggio 1995, n. 163).*

Il contratto formativo dell'I.C. di Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti è elaborato, unitariamente, dai docenti del team o della classe / sezione sulla base della **programmazione educativa** e della programmazione didattica ed in coerenza con esse.

Il contratto è l'indicazione dell'offerta formativa della scuola, contestualizzata per la specifica realtà, tenendo quindi conto della situazione: alunni, spazi, materiali, risorse, vincoli. Per la sua elaborazione vanno sentiti anche i genitori degli alunni che hanno il diritto di conoscere ed esprimere pareri su di esso.

Poiché il contratto formativo è abbastanza anomalo da un punto di vista giuridico, perché non c'è parità, e simmetria, tra i contraenti, né tra docenti - alunni, né tra docenti - genitori, occorre avere chiare le questioni su cui è indispensabile (giusto e utile) raggiungere un accordo tra le famiglie.

Ad esempio ***non possono essere e non devono essere oggetto di contratto formativo né le finalità educative e formative della scuola (i principi) né le scelte metodologiche e didattiche (attinenti allo specifico professionale dei docenti).***

La scuola deve esprimere con chiarezza il suo modello e richiedere un contributo di proposte e osservazioni su alcuni obiettivi forti, su valori educativi fondamentali condivisi.

Quindi, gran parte del contratto formativo non può dirsi propriamente "*contratto*", perché è solo ***comunicato e non concordato*** con le famiglie (gli aspetti specifici dell'apprendimento - la metodologia, la didattica...).

I pareri e la proposta ***non*** sono quindi ***vincolanti, ma obbligatori*** e i docenti devono eticamente sentirsi impegnati ad apportare modifiche o integrazioni, qualora non contraddittorie con il quadro educativo e con i principi pedagogici.

Si tratta di individuare i ***valori comuni*** su cui lavorare con apporti diversi a seconda dei ruoli, ***come e perché*** lavora la scuola, ***come e cosa*** si richiede alle famiglie o le famiglie richiedono alla scuola. Su ciò sottoscrivere un accordo che renda espliciti i comportamenti che la scuola e la famiglia intendono mettere in atto per raggiungere tale obiettivo.

Vanno concordati quegli aspetti (pochi) fondamentali che coinvolgono comunque i genitori, ad esempio il loro ***ruolo a casa nell'esecuzione dei compiti***; l'individuazione di ***risorse anche umane*** esistenti a disposizione per attività integrative, di arricchimento del curriculum, ecc. (genitore/esperto).

Il contratto è dinamico, modificabile nel tempo, aperto.

Si deve effettuare, periodicamente, una verifica interna, collegiale tra gli insegnanti e i genitori.

Gli standard significativi del contratto formativo devono essere proposti dagli insegnanti a livello di Istituto.

Per la parte didattica - istruttiva gli obiettivi / prestazioni sono indicati nelle programmazioni didattiche e sono di competenza del team. Deve essere effettuata la verifica finale con le famiglie.

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

La programmazione educativa, elaborata dal collegio dei docenti, progetta percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

*Sulla base dei criteri espressi dal consiglio di circolo o di istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno. (dalla **Carta dei Servizi Scolastici** - D.L. 12 maggio 1995, n. 163)*

La programmazione educativa di istituto dell'I.C. di Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti contiene:

- conoscenza dei soggetti della formazione
- conoscenza dell'oggetto della formazione
- obiettivi educativi
- modello pedagogico ed antropologico - sociologico
- organizzazione didattica:
- attività per l'orientamento
- attività per la formazione integrata
- attività per i corsi di recupero
- attività per gli interventi di sostegno
- strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale
- strumenti per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici

Conoscenza dei soggetti della formazione

Caratteristiche degli allievi:

- cognitive:
- stili
- competenze disciplinari pregresse
- esperienze intellettuali extrascolastiche
- socio-affettive:
- disposizione verso la scuola
- interessi extrascolastici
- capacità di interagire (consapevolmente o no) con se stesso, con gli altri, con l'ambiente, con la cultura

Caratteristiche dell'ambiente:

- fisico-naturali
- servizi
- situazione economico-sociale

Conoscenza dell'oggetto della formazione

Finalità generali degli Orientamenti della Scuola dell'Infanzia:

- maturazione dell'identità
- conquista dell'autonomia
- sviluppo della competenza

Finalità generali dei Programmi Didattici per la Scuola Primaria:

- formazione dell'uomo e del cittadino secondo i principi della Costituzione, nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità individuali, sociali e culturali
- sviluppo della personalità del fanciullo nell'unitarietà dell'insegnamento;
- realizzazione della continuità del processo educativo mediante forme di raccordo pedagogico, curricolare e organizzativo tra scuola materna, scuola elementare e scuola media
- interazione positiva con la famiglia per produrre sinergicamente situazioni educative comuni
- produzione della prima alfabetizzazione culturale e della consapevole convivenza democratica

Legge di Riforma dell'ordinamento della scuola elementare:

- aggregazione discipline
- tempi relativi ad ogni disciplina
- orario di insegnamento
- continuità verticale
- continuità orizzontale

Obiettivi educativi

Scuola dell'infanzia

Campo di esperienza: il sé e l'altro

Obiettivo educativo:

Promuovere nel bambino lo sviluppo affettivo, emotivo, sociale, etico-morale.

Obiettivi didattici:

- Capacità di conquistare una buona autonomia personale:
- Capacità di riconoscere, esprimere, controllare i propri sentimenti.
- Capacità di sviluppare sentimenti di autostima.
- Capacità di superare la dimensione egocentrica e di accettare il punto di vista altrui.
- Capacità di riconoscere il valore degli altri.
- Capacità di cooperare con coetanei ed adulti.
- Capacità di condividere ed accettare le regole del gruppo.
- Capacità di sviluppare sentimenti di unità del genere umano al di là delle **diversità** culturali e religiose.

Campo di esperienza: i discorsi e le parole

Obiettivo educativo:

Elaborare e organizzare la propria conoscenza linguistica per interagire con coetanei ed adulti.

Obiettivi didattici:

- Capacità di pronunciare correttamente le parole.
- Capacità di comprendere contenuti adeguati all'età.
- Capacità di esprimere e di comunicare esperienze, stati emotivi e conoscenze, usando strutture linguistiche sempre più complesse.
- Capacità di ascoltare e partecipare attivamente alle conversazioni.
- Capacità di leggere immagini.
- Capacità di usare il linguaggio come oggetto di gioco.
- Capacità di familiarizzare con la lingua scritta e di elaborare ipotesi e tentativi.

Campo di esperienza: il corpo e il movimento

Obiettivo educativo:

Promuovere la coscienza e il valore del corpo.

Obiettivi didattici:

- Capacità di percepire e conoscere l'io corporeo.
- Capacità di sviluppare le percezioni sensoriali.
- Capacità di sviluppare schemi motori dinamici e posturali.
- Capacità di sviluppare la coordinazione dei movimenti.
- Capacità di orientarsi nella dimensione spaziale e in quella temporale.
- Capacità di gestire correttamente il proprio corpo, assumendo giuste abitudini igienico-sanitarie.
- Capacità di costruire una buona immagine di sé.
- Capacità di crescere serenamente nella propria identità sessuale.

Campo di esperienza: lo spazio, l'ordine, la misura

Obiettivo educativo:

Promuovere lo sviluppo del pensiero logico.

Obiettivi didattici:

- Capacità di stabilire relazioni logiche.
- Capacità di operare raggruppamenti e classificazioni.
- Capacità di compiere seriazioni.
- Capacità di attuare quantificazioni.
- Capacità di eseguire confronti e misurazioni.
- Capacità di riconoscere, denominare e rappresentare forme e dimensioni.
- Capacità di localizzare e rappresentare elementi nello spazio.

Campo di esperienza: le cose, il tempo, la natura

Obiettivo educativo:

Promuovere la formazione di atteggiamenti e abilità di tipo scientifico.

Obiettivi didattici:

- Capacità di provare curiosità e desiderio di esplorare e capire.
- Capacità di individuare problemi.
- Capacità di formulare ipotesi e verificarle.
- Capacità di confrontare ed eventualmente modificare le proprie opinioni.
- Capacità di acquisire nozioni di tipo temporale.
- Capacità di provare interesse e rispetto per tutti gli esseri viventi.
- Capacità di apprezzare il valore degli ambienti naturali.
- Capacità di utilizzare un primo lessico specifico.
- Capacità di utilizzare le conoscenze acquisite in situazioni nuove.

Campo di esperienza: messaggi, forme, media

Obiettivo educativo:

Promuovere la capacità di comprendere e produrre messaggi e di tradurli e rielaborarli in codice diverso.

Obiettivi didattici:

Capacità di utilizzare tecniche e materiali differenziati, per esprimersi, per comunicare e per rappresentare.

- Capacità di superare modelli espressivi stereotipati.
- Capacità di eseguire giochi simbolici, drammatizzazioni e mimo.
- Capacità di decodificare e verbalizzare segni e simboli corporei stereotipati.
- Capacità di riconoscere suoni e rumori.
- Capacità di ascoltare e riprodurre ritmi con il corpo e con gli oggetti.
- Capacità di esprimersi con i suoni.
- Capacità di acquisire una sensibilità musicale.
- Capacità di esplorare ed utilizzare in modo consapevole oggetti, strumenti e tecniche proprie dei **linguaggi multimediali** e mass-mediali.
- Capacità di fruire criticamente dei messaggi diretti ed indiretti.

Scuola primaria

a) Alfabetizzazione culturale:

- promuovere l'acquisizione di tutti i tipi di linguaggio ad un primo livello di padronanza
- acquisire i quadri concettuali delle discipline e le abilità per la comprensione del mondo naturale e artificiale
- costruire il pensiero critico e riflesso
- sviluppare le capacità metacognitive di riflettere sulla conoscenza per organizzarla, collegarla, renderla funzionale agli scopi

b) Convivenza democratica: diversità / uguaglianza:

- dare il proprio contributo al gruppo classe, partecipare attivamente al bene comune
- rispettare le regole di convivenza
- risolvere i conflitti non personalmente, ma tramite una mediazione
- cercare le molte soluzioni possibili alle situazioni conflittuali privilegiando quelle soluzioni che non provochino emarginazione, offesa, umiliazione, rifiuto dell'altro
- conoscere i diritti umani: "vivere i propri diritti" e "operare" per i diritti altrui
- esercitare solidarietà attiva, sviluppare la capacità di comprensione e di empatia
- superare i punti di vista egocentrici e soggettivi per riconoscere e accettare i punti di vista degli altri
- accettare e rispettare **"l'altro"** come "diverso" da me ma "uguale" come persona;
- contrastare gli stereotipi e i **pregiudizi**
- riconoscere l'esistenza, paritaria con la nostra, di culture diverse con cui ci confrontiamo; accettare la diversità culturale, religiosa, sociale...., e rispettarla
- riconoscere, accettare e assumere la "diversità" come valore arricchente
- "decentrare" il proprio punto di vista (=sviluppare la capacità di guardare le situazioni da punti di vista diversi) e provare a vedere se stesso attraverso lo sguardo di un altro (=rovesciamento del punto di vista)
- immaginare i sentimenti ed i punti di vista di persone che vivono in situazioni differenti e di persone appartenenti ad altre culture
- sviluppare la consapevolezza di essere "cittadino europeo e del mondo"
- contrastare la competitività, applicare la "legge" dell'aiuto reciproco
- inserirsi attivamente nelle relazioni interpersonali dialogando
- lavorare e giocare con qualsiasi compagno, accettare qualsiasi tipo di ruolo
- saper collaborare con l'altro valorizzando le risorse individuali
- sviluppare comportamenti positivi nel rapporto con l'ambiente naturale e non

All'interno delle programmazioni didattiche delle classi i docenti promuoveranno:

- la conoscenza delle "carte dei diritti" umani, dei **diritti dei bambini** e dei diritti dei popoli (*Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo; Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia; Costituzione Italiana; Risoluzioni e/o Dichiarazioni e/o Convenzioni sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione razziale e nei confronti della donna..., sui diritti della donna e/o degli anziani, degli stranieri, ecc.*, adottate a livello nazionale, europeo e/o mondiale, ecc.)
- la conoscenza di aspetti di **culture diverse** dalla nostra
- la ricerca di temi e "valori" comuni a più culture
- la formazione di conoscenze sulle grandi tematiche dell'umanità
- l'informazione qualitativa sui compiti dell'O.N.U. e delle agenzie specializzate e degli organismi umanitari che, nel sistema delle Nazioni Unite, si occupano dei "diritti umani" (UNESCO, FAO, OMS, OIL, UNICEF, UNHCR, Corte Internazionale di Giustizia,...)
- la conoscenza delle condizioni di vita di bambini e bambine che vivono nei paesi poveri del mondo, al fine di sviluppare la comprensione, la solidarietà, di vivere l'uguaglianza
- iniziative, lavori di ricerca di classe relativamente alla ricorrenza del 50° Anniversario della istituzione della Repubblica e della promulgazione della **Costituzione Italiana** (ved. anche L. R. 40/96)
- **I' "educazione alla pace", all' "interculturalità", ai "diritti" e alla "legalità"** (ved. anche L. R. 63/95)

Al fine di sviluppare comportamenti positivi dell'alunno nei confronti dell'ambiente naturale e non si promuoveranno:

- la conoscenza delle leggi che regolano l'equilibrio degli ambienti
- l'abitudine ad evitare gli sprechi e l'abitudine al riciclaggio dei rifiuti solidi
- l'abitudine a mantenere pulito il proprio ambiente di vita
- la sensibilizzazione verso i familiari a vivere un rapporto di armonia con l'ambiente

c) Identità, autonomia, creatività

- divenire consapevoli delle proprie idee e responsabili delle proprie azioni
- prendere consapevolezza di sé, delle proprie capacità e valutare le proprie conoscenze;
- esercitare autonomia di scelte, di giudizi, di assunzione di impegno;
- sviluppare la conoscenza come atto creativo e produttivo;
- potenziare la creatività come pensiero autonomo e divergente;
- maturare le proprie capacità di azione diretta, di progettazione, verifica, riflessione, studio individuale.

Modello pedagogico e antropologico - sociologico:

- esplicitare sin dall'inizio del processo educativo le preconoscenze degli alunni
- prestare attenzione ai processi cognitivi:
 - percezione
 - attenzione
 - memoria
 - concettualizzazione
 - problem solving
 - linguaggio
 - motricità,
 che soggiacciono allo sviluppo di abilità e agli apprendimenti disciplinari, tenendo presente l'esigenza di sviluppare le capacità metacognitive, per imparare a imparare (= preoccuparsi sempre più di insegnare ad apprendere e sempre meno di trasmettere conoscenze: per formare personalità integrali e integrate nella società e in una cultura di pace è essenziale porsi come obiettivo non il "quanto sapere" ma piuttosto il "come sapere", porsi il problema di "come fare" e di "come deve essere" il cittadino del futuro)
- sviluppare un apprendimento per costruzione attraverso l'esplorazione, la ricerca e la riflessione
- rispettare i tempi di apprendimento e di concentrazione
- concedere un'adeguata pausa di riposo/gioco rapportato all'età del bambino, nell'intervallo mattutino e del dopo mensa
- diversificare le attività nell'arco della giornata
- diversificare le modalità di lavoro (lezione frontale, lavoro individuale, per gruppi, per scoperta)
- attuare elasticità e flessibilità nella strutturazione degli spazi dell'aula e della scuola
- sfruttare tutti gli spazi disponibili all'interno e all'esterno dell'edificio scolastico
- creare spazi individuali e chiederne il rispetto
- essere disponibili all'ascolto e prestare attenzione ai bisogni espressi e non:
 - bisogno di comunicazione
 - bisogno di espressione
 - bisogno di corporeità
 - bisogno di manualità
 - bisogno di autonomia
 - bisogno di costruzione
 - bisogno di fantasia
 - bisogno di socializzazione
 - bisogno di cooperazione
 - bisogno di divergenza...
- rispondere, quindi, agli interessi immediati e concreti dei bambini e suggerire e creare nuovi interessi (domande formative)
- creare un clima di reciproca fiducia, stima e collaborazione con i bambini e loro familiari
- rispettare gli affetti e le emozioni individuali
- far sì che l'alunno si rapporti serenamente con bambini ed adulti diversi dal gruppo classe
- riconoscere e valorizzare le capacità di ciascuno, prestare attenzione e rispetto per l'identità culturale, religiosa di ciascuno;
- sviluppare negli alunni la capacità di riconoscere ed accettare diversità di comportamenti
- dare la possibilità ai bambini di sviluppare interessi profondi e catalizzatori di cultura
- dare all'educazione ai "diritti umani" uno spessore formativo e informativo che percorra trasversalmente i contenuti e gli obiettivi di tutte le discipline scolastiche, dalle discipline geo-storico-sociali a quelle artistiche, dall'area linguistica a quella scientifica...
- far ricercare, all'interno delle diverse culture, quei "valori" che possono diventare patrimonio comune dell'umanità e garanzia dei diritti di tutti, e far vivere e difendere tali valori, favorire cioè il superamento dell'etnocentrismo, promuovere e sviluppare un atteggiamento di relativismo culturale
- favorire la ricostruzione di una struttura cognitiva a partire da diversi punti di vista (ad esempio nell'insegnamento della storia, delle scienze sociali...), per evitare il dogmatismo che, al contrario, una presentazione unilaterale di fatti, contenuti, problemi favorirebbe (=decentramento del punto di vista)
- *educare alla pace:*

- educare nella pace
- educare sulla pace
- educare per la pace
- educare all'impegno civile e sociale nei confronti della salvaguardia, protezione, difesa del proprio territorio sociale e naturale
- sfruttare le opportunità offerte dal territorio:
 - ambienti naturali
 - luoghi e persone dell'ambiente circostante
 - uscite e visite guidate

Socializzazione interna:

- *Laboratori*
- ***Progetti***

Socializzazione esterna:

- *Continuità verticale scuola materna / scuola elementare / scuola media*
- *Continuità orizzontale*
- *Offerte esterne:*
 - *uso del territorio/visite guidate*
 - *attività integrative:*
 - *corso di lingua inglese*

Organizzazione:

- *Regolamento interno*
- *Mensa e dopo mensa*
- *Gestione compresenza degli insegnanti*
- *Attività:*
 - *progetti curricolari*
 - *progetti extracurricolari*

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, garantendo l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- flessibilità dell'orario degli uffici a contatto con il pubblico

CELERITA' DELLE PROCEDURE

Gli uffici di segreteria, ravvisate le reali esigenze del territorio dell'Istituto Comprensivo comprendente i Comuni di Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti e dell'utenza, funzionano secondo i seguenti orari:

SEGRETERIA CENTRALE

presso la SCUOLA SECONDARIA di 1° grado di ARCEVIA

Personale: un Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi, sei Assistenti Amministrativi.

ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO			ORARIO DI RICEVIMENTO	
giorno	dalle ore	alle ore	dalle ore	alle ore
lunedì	07,45	13,45	11,00	13,00
	15,00	18,00	15,00	18,00
martedì	07,45	13,45	11,00	13,00
	15,00	18,00	15,00	18,00
mercoledì	07,45	13,45	11,00	13,00
	15,00	18,00	15,00	18,00
giovedì	07,45	13,45	11,00	13,00
	15,00	18,00	15,00	18,00
venerdì	07,45	13,45	11,00	13,00
	15,00	18,00	15,00	18,00
sabato	07,45	13,45	11,00	13,00

Gli orari degli uffici sono stati articolati con l'intento di poter offrire un servizio adeguato al pubblico e a tutto il personale delle scuole dall'utenza.

- Il rilascio dei certificati di iscrizione e frequenza nonché quelli di servizio viene effettuato entro breve termine, dai due ai cinque giorni lavorativi.
- Le famiglie degli alunni, al momento delle iscrizioni alle classi prime delle scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di 1° grado e secondarie di 2° grado, vengono informate oltre che da pubblici manifesti, da comunicazioni individuali inviate o attraverso la scuola o per posta. Le iscrizioni vengono accolte e registrate presso gli uffici di Arcevia, Serra de' Conti e Montecarotto.
- La scuola assicura all'utente tempestività e cortesia nel contatto telefonico, stabilendo al proprio interno opportunità di risposta.
- Per l'informazione, all'ingresso della scuola sono assicurati spazi ben visibili ed in particolare: bacheca organi collegiali, bacheca sindacale, bacheca albo ufficio riguardante docenti, personale ATA, personale con incarico a tempo determinato e all'albo sono esposti l'organigramma degli organi collegiali, degli uffici, l'organico del personale docente, amministrativo, ausiliario, il Regolamento di Istituto, il **P.O.F.**, e il documento di valutazione dei rischi (Legge 626/94).
- Per quanto riguarda l'orario dei collaboratori scolastici, esso si articola come segue: al mattino dalle ore 7.45 alle ore 13.45, nei pomeriggi dal lunedì al venerdì il servizio è garantito fino alle ore 18.00 ed è garantita la loro presenza anche in altre occasioni previste dall'organizzazione della scuola (riunioni, consigli di classe, di Istituto e altro).
- accesso ai documenti amministrativi agli aventi diritto, nel pieno rispetto dei servizi sanciti dalla Legge 7 agosto 1990 n.241 e compatibilmente con i valori discrezionali valutati dall'amministrazione.

TRASPARENZA

Identificazione degli operatori scolastici mediante cartellino di identificazione.

L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente dei servizi amministrativi.

1. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
 - celerità delle procedure
 - trasparenza
 - informatizzazione dei servizi di segreteria
 - tempi di attesa agli sportelli
 - flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

2. *I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti coordinatori della classe entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.*
3. *L'Ufficio del Dirigente Scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia durante l'orario normale delle lezioni.*
4. *L'Istituto assicurerà spazi ben visibili adibiti all'informazione.*

In particolare sono predisposti:

- *tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, orario funzioni e dislocazione del personale amministrativo, ausiliario)*
- *organigramma degli uffici (Presidenza, vice presidenza e servizi)*
- *organigramma degli organi collegiali*
- *organico del personale docente, A.T.A.*
- *albi d'Istituto*

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- *bacheca sindacale*
- *bacheca degli studenti*
- *bacheca dei genitori*

5. *Il **Regolamento d'Istituto** avrà adeguata pubblicità mediante affissione negli appositi spazi.*

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETERIA

Gli uffici di segreteria sono informatizzati ed il personale utilizza dei programmi specifici ministeriali per quanto riguarda lo stato del personale, gli alunni, la contabilità. Si sta lavorando per rendere possibile il collegamento in rete di tutte le scuole dell'Istituto Comprensivo.

FLESSIBILITA' DELL'ORARIO DEGLI UFFICI

L'Ufficio di segreteria garantisce un orario di funzionamento che va al mattino dalle ore 7.45 alle ore 13.45 e, nei pomeriggi dal lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Sono previste turnazioni in occasione di riunioni di Organi Collegiali, sia pomeridiani che serali.

Il Consiglio di Istituto sarà sollecitato a regolamentare l'area dei servizi A.T.A. in base alle esigenze degli utenti in considerazione della vasta area territoriale e secondo le indicazioni della Carta dei Servizi.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

AREA AMBIENTALE

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione del progetto formativo che la Scuola propone, si rileva perciò la necessità di individuare i seguenti fattori di qualità:

- *ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro: le condizioni sono garantite dalla Amministrazione secondo le normative vigenti*
- *locali adeguati allo svolgimento delle attività didattiche*
- *dotazione adeguata di sussidi didattici*
- *abbattimento delle barriere architettoniche*
- *predisposizione di sistemi di sicurezza e piani di evacuazione*
- *utilizzo di spazi esterni per attività sportive o ricreative*

L'Istituto è comprensivo di 12 plessi (4 scuole dell'infanzia, 4 scuole primarie e 3 scuole secondarie di 1° grado) dislocati su tre Comuni: Arcevia, Montecarotto e Serra de' Conti.

PROCEDURE DI RECLAMO

Nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola, le proposte, i reclami, il monitoraggio e la valutazione del servizio sono concepiti come strumenti per il miglioramento del servizio stesso; in tale prospettiva i momenti della partecipazione e della valutazione sono considerati interdipendenti e legati tra loro, infatti ogni valutazione del servizio ha come condizione la partecipazione effettiva alla vita e alla gestione della scuola da parte di tutti i soggetti coinvolti. Tutti i soggetti protagonisti del processo educativo (genitori, personale docente e non docente) possono avanzare proposte di miglioramento del servizio.

I genitori, per tramite dei rispettivi rappresentanti, possono formulare pareri e presentare proposte agli Organi Collegiali, in particolare:

- *al Collegio dei Docenti e/o ai Consigli di classe, interclasse o di intersezione, per quanto riguarda gli aspetti più tipicamente educativi e didattici*
- *al Consiglio di Istituto per quanto riguarda gli aspetti di tipo organizzativo e di funzionamento generale.*

In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta dei servizi scolastici, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità:

- *qualora insorga un problema risulta più opportuno, in primo luogo, che sia ricercata una soluzione tra i diretti interessati; se si tratta di aspetti generali o il problema investe l'intera scuola, può essere fatta una segnalazione al docente collaboratore di plesso*
- *se il disservizio rimane o se esso è di particolare gravità od urgenza, ci si può rivolgere al Dirigente ed eventualmente sporgere reclamo*
- *ci si può rivolgere anche all "Organo di garanzia" dell'Istituto.*

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta telefonica o via fax e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente, i reclami telefonici o via fax devono essere successivamente sottoscritti.

Il Dirigente scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde in forma scritta, entro i quindici giorni successivi dalla pronuncia del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che hanno originato il reclamo.

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

- *la vigilanza degli alunni durante l'ingresso, la permanenza e l'uscita da scuola*
- *l'uso degli spazi e delle attrezzature in orario scolastico ed extra scolastico*
- *il funzionamento degli organi collegiali*

Parte integrante del Regolamento di Istituto sono i regolamenti per le iscrizioni e le disposizioni per l'effettuazione delle visite guidate e viaggi di istruzione.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

INDICATORE DI CONTROLLO

L'accertamento iniziale è dato dalle "conoscenze" del Dirigente Scolastico, dall'assemblea del personale A.T.A., dal Collegio dei docenti, dal Consiglio di Istituto mediante:

- *bisogni - strumenti - spazi - finanziamenti ...*
- *risorse umane - competenze individuali - prontezza nei rapporti con gli utenti ...*
- *risorse materiali - finanziamenti - arredi - strumenti vari ...*

CONTROLLO PERIODICO E FINALE

Il Dirigente Scolastico, il personale ATA, il Consiglio di Istituto, il Collegio dei docenti vigilano sull'efficienza e l'efficacia dei servizi amministrativi attraverso:

- *strumenti formali - registri - firme di presenza o controllo automatico - registro assenze e delle sostituzioni ...*
- *strumenti informali: osservazione diretta - colloqui - assemblee ...*

CONTROLLO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

La scuola mette a disposizione degli utenti la documentazione a carattere amministrativo, didattico, nonché gli esiti delle verifiche relative agli alunni, tramite pubblicazione all'albo e/o disponibile presso la segreteria.

Allo scopo di accogliere elementi utili alla valutazione del servizio reso e per elevare il livello qualitativo vengono effettuate periodiche rilevazioni relative agli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi.

Per migliorare il servizio, eventuali proposte possono essere presentate agli organismi preposti dal Collegio dei Docenti e/o al Consiglio di Istituto.

Entro il 31 agosto di ogni anno, gli organismi scolastici preposti analizzeranno i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti: i risultati delle indagini sono resi di pubblico dominio.