ISTITUO
COMPRENSIVO
"MARCO POLO"
DI FABRIANO

CARTA DELLA QUALITA'

Via Fabbri n. 1, 60044 Fabriano (Ancona)
Telefono 0732/21971, Fax 0732/4797
e-mail anic84600e@istruzione.it sito web www.icmpolo.gov.it

PREMESSA

La Carta della Qualità dell'Istituto Comprensivo "MARCO POLO" ha la finalità di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti alla propria utenza e di comunicare gli impegni assunti nei suoi confronti; è un documento di informazione e documentazione che la Scuola utilizza sia verso l'interno (nel coinvolgimento di tutti i collaboratori), sia verso l'esterno (la propria utenza).
La Carta della Qualità viene approvata dal Consiglio di Istituto in base ai documenti contenenti le indicazioni progettuali del nuovo anno scolastico (PTOF), al Regolamento d'Istituto, alle verifiche effettuate (monitoraggi intermedi e finali) e alle indicazioni del Collegio Docenti, delle famiglie, del personale.

MISSION

L'Istituto Comprensivo "Marco Polo" ha per oggetto la diffusione e la promozione della cultura nei segmenti della scuola dell'obbligo, nel rispetto dei bisogni formativi di una società complessa e plurale.
La scuola si propone di organizzare il suo servizio nella logica dell'efficacia, della continuità, dell'equità e dell'efficienza, valorizzando le risorse interne e creando le necessarie sinergie con l'extrascuola al fine di migliorare l'offerta formativa.
La *mission* dell'Istituto Comprensivo Marco Polo, coerente col principio dell'autonomia delle istituzioni scolastiche, si ispira ai valori universalmente condivisi, sanciti dalla Costituzione Italiana e richiama l'antico dovere pedagogico della personalizzazione: "*Guidare ogni persona che apprende verso il compimento del proprio compito ontologico, mediante esperienze culturali significative e dotate di senso"*. Nel percorso educativo e formativo, la scuola, fondata sui valori e sui saperi, si impegna a sviluppare negli alunni atteggiamenti, capacità e competenze necessari all'acquisizione degli strumenti del conoscere, a decodificare e leggere la realtà a orientarsi nel mondo, a pensare il proprio percorso di vita. Si propone come momento importante e peculiare per la formazione che cura la pianificazione dei percorsi formativi, dalla gestione dell'accoglienza, all'informazione; si propone altresì come momento di riflessione autonoma ed organica di percorsi formativi di alto valore professionalizzante, in grado di sviluppare competenze e fornire strumenti che consentano ai fruitori di aumentare le possibilità di apprendimento; è volta inoltre a sperimentare, apprendere, costruire strumenti conoscitivi, abilità operative e competenze diversificate in ambiti disciplinari e culturali, promuovendo l' apertura al cambiamento, sviluppando un'intelligenza adattiva per contesti e situazioni diverse.
L'Istituto Comprensivo svolge anche attività di formazione per il personale docente.

OBIETTIVI

L'Istituto scolastico lavora intorno ai seguenti **nuclei fondanti**:

1. la progettualità didattica;
2. l'applicazione (utilizzo) di percorsi formativi e didattici flessibili capaci di suscitare negli alunni curiosità e motivazione affinché ciascuno, nella relazione insegnamento/apprendimento, possa esercitare il proprio pensiero e fare esperienze significative affermando la propria identità anche nell'incontro con altre culture;
3. l'individuazione di strategie metodologiche orientate alla scoperta e alla ricerca;
4. il privilegiare l'uso delle tecnologie educative e didattiche per promuovere

apprendimenti;

5. la condivisione e rispetto della libertà e delle visioni personali;
6. l'attuazione di interventi finanziari finalizzati a Progetti, avvalendosi di risorse messe a disposizione dall'Unione Europea, dallo Stato, dalla Regione Marche o da altri enti o Amministrazioni Pubbliche locali;
7. l'attenzione alla continuità nei percorsi didattici ed educativi anche attraverso iniziative di orientamento per offrire risposte stimolanti e qualificanti.

E lavora per il raggiungimento di alcuni particolari **obiettivi**:

1. la promozione e la diffusione della cultura, la trasmissione di valori che danno identità e appartenenza e accompagnino il percorso di formazione professionale sostenendo lo studente nella sua ricerca di senso e nella costruzione della propria personalità;
2. la crescita formativa attraverso: una didattica flessibile e rinnovata, la continuità educativa in stretta correlazione con l'elevamento dell'obbligo scolastico, l'orientamento formativo e informativo, iniziative di recupero sostegno e approfondimento, iniziative per favorire l'integrazione dei soggetti portatori di handicap e delle fasce deboli;
3. il raggiungimento di standard di competenze più elevati di base attraverso la valorizzazione dell'alunno - persona e la promozione dello sviluppo della capacità di ognuno, tramite la valorizzazione delle attitudini, dei talenti e degli stili cognitivi;
4. l'efficienza e l'efficacia del servizio formativo attraverso: il miglioramento della comunicazione interna ed esterna, l'arricchimento della professionalità dei docenti e del personale, la definizione, la diffusione e la progressiva attuazione della propria Politica per la qualità, la realizzazione di periodici contatti con le ASL, i Servizi Sociali e relativi accordi di programma e protocolli d'intesa.

Per il conseguimento della Mission la Scuola si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti e alla soddisfazione dei seguenti impegni. In particolare vengono poste in essere alcune attività valutative:

- Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti delle terze classi della scuola Secondaria di primo grado e degli alunni delle seconde e quarte classi della scuola Primaria a cura dell'INVaLSI;
- Autovalutazione d'Istituto realizzata attraverso il RAV;
- Monitoraggio ed Autovalutazione d'Istituto rivolto ad alunni, docenti, genitori e personale ATA;
- Monitoraggio dei Progetti rivolto ai docenti.

L'Istituto Comprensivo Marco Polo progetta inoltre itinerari e percorsi formativi personalizzati, atti a garantire la realizzazione del diritto ad apprendere e l'uguaglianza delle opportunità per ognuno.
Relativamente all'area dello svantaggio alla quale l'Istituto pone **massima attenzione**, occorre puntualizzare che nei Bisogni Educativi Speciali (BES) sono incluse tre macro categorie: gli alunni con disabilità certificata; gli alunni con disturbi specifici di apprendimento e quelli in condizioni di svantaggio socio-economico, linguistico e culturale, e che la scuola mette in atto in questo campo strategie mirate:

- la realizzazione di incontri periodici con i Servizi Sociali del territorio al fine di meglio gestire le esigenze dei beneficiari "svantaggiati";
- l'inserimento delle persone in situazione di disagio in gruppi di lavoro numericamente contenuti, anche al fine di realizzare la sperimentazione di proposte didattiche e strumentali idonee alla specifica condizione di svantaggio;
- la valorizzazione delle diversità e lo sviluppo delle potenzialità delle persone in situazione di disagio;
- la predisposizione di tutti gli accorgimenti organizzativi necessari a garantire la fruizione di tutte le iniziative formative (dislocazione aule e laboratori, abbattimento di barriere architettoniche, orario coerente con le esigenze di trasporto della persona, gruppi alunni di classi aperte, piccoli gruppi all'interno della classe, intervento personalizzato).

Le **strategie** che l'Istituzione pone in essere comprendono:

- attenzione alle esigenze degli utenti;
- coinvolgimento, motivazione e crescita professionale delle risorse umane a tutti livelli;
- sviluppo dell'Istituto in accordo con una corretta gestione economica;
- investimento in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- prevenzione degli errori piuttosto che la loro correzione;
- monitoraggio di tutti i processi formativi riguardo ai metodi, ai contenuti e all'individuazione delle eventuali azioni di miglioramento;
- monitoraggio della soddisfazione del cliente-beneficiario ed l'individuazione di eventuali azioni di miglioramento;
- realizzazione di interventi di formazione ed aggiornamento sul personale.

IMPEGNI

- Misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie;
- massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- definizione di un sistema di opportunità educative che mettono le risorse umane in condizione di svolgere il lavoro, non solo come espressione, valorizzazione e sperimentazione del sé, ma anche come esercizio di progettualità, operatività, rigore metodologico e responsabilità;
- mantenimento del sistema qualità;
- formazione di un individuo nuovo capace di orientarsi nella molteplicità dei saperi e perciò in possesso di forti competenze linguistiche, di una consapevole conoscenza dei sistemi multimediali e del loro uso, di formazione scientifica, di una preparazione culturale;
- investimenti continui in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- applicazione dei principi di uguaglianza senza alcuna discriminazione di sesso,

razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psicologiche e socio-economiche;

- imparzialità valorizzando tutte le capacità e tenendo conto delle esigenze di ogni allievo;
- regolarità garantendo la continuità del servizio e delle attività educative.

La redazione della Carta della Qualità è ispirata ai criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza; è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti. Continuamente la Carta della Qualità verrà aggiornata con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti, finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission l'Istituzione scolastica ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, essendone la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale e divulgare in modo ampio e trasparente la propria capacità di formazione.
Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.
La nostra Carta della qualità è rivolta a tutti coloro che sono coinvolti nelle attività di progetto, a coloro che partecipano all'attività formativa: studenti, famiglia degli studenti, docenti, tutor, personale non docente.
Attraverso la definizione della Politica per la qualità, il Dirigente definisce formalmente gli obiettivi per il miglioramento diffondendoli a tutto il personale coinvolto.

La Carta della qualità viene diffusa attraverso:

- la presentazione e l'approvazione nei momenti formali istituzionali dell'organizzazione quali il Collegio dei Docenti e il Consiglio di Istituto
- la presentazione, come momento di informazione preventiva, alle RSU
- la pubblicazione sul sito web dell'Istituto
- la distribuzione a tutti gli interessati e la consegna a tutti i partecipanti dei corsi, ai coordinatori, docenti e tutor, previa acquisizione di un documento che comprovi l'avvenuta consegna.

Al fine di garantire che la Politica per la Qualità si traduca in fatti concreti, la Carta della qualità viene diffusa, compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, i Responsabili dei servizi e la Direzione hanno il compito di sostenere l'attuazione della Politica per la Qualità e organizzare periodiche riunioni con i propri collaboratori per accertarsi che la Politica per la Qualità enunciata sia stata compresa e venga applicata.

La Direzione provvede alla revisione ed alla successiva divulgazione della Politica per la Qualità, per adeguarla sia alle mutate esigenze del mercato in termini di requisiti dei percorsi formativi, sia alla crescita professionale dei componenti della Scuola e alla divulgazione sul sito web della scuola, all'affissione in bacheca presso la sede operativa sita in Via Fabbri n. 1, Fabriano (AN) e presso gli altri plessi.

L'OFFERTA FORMATIVA

I servizi formativi dell'Istituto Comprensivo "Marco Polo" vengono realizzati seguendo alcuni momenti fondamentali:

- analisi dei fabbisogni formativi;
- informazione e accoglienza per l'orientamento;
- ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- erogazione;
- monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti;
- formazione del personale;
- assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo.

La realizzazione delle finalità che l'Istituto si propone comporta un'articolazione complessa dei servizi offerti dalla scuola ed in particolare di quelli più direttamente connessi all'attività didattica, i quali superano i tradizionali schemi procedurali e divengono sempre più aperti ad una progettualità articolata, flessibile e capace di interpretare i bisogni dell'utenza nel processo di attuazione dell'autonomia scolastica.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa propone quindi un insieme articolato e coordinato di interventi in molti casi con una valenza trasversale, che implica un impegno progettuale e gestionale globale in grado di rispondere ad esigenze di formazione sempre più complesse e diversificate.

L'offerta formativa riguarda:

obbligo formativo: l'Istituto Comprensivo "Marco Polo", si compone di 3 plessi di scuola dell'Infanzia, 2 plessi di scuola Primaria e un plesso di Secondaria di primo grado, da sempre cerca di svolgere un ruolo di agente di cambiamento del contesto socio-culturale in cui è inserito. E' stata una delle prime realtà del Comune di Fabriano ad introdurre il tempo prolungato nel 1989-90, ad attuare l'inserimento e l'integrazione degli alunni diversamente abili, applicando la legge n. 517/77, che aboliva le scuole speciali, operando fin dagli anni '90 in qualità di *Centro di documentazione per l'handicap*, fino ad essere riconosciuta scuola capofila del *Centro Territoriale per l'Integrazione*, oggi *Centro Territoriale per l'Inclusione*. E' stata per lungo tempo l'unica scuola dell'allora Distretto scolastico ad avere un *Corso triennale di sperimentazione musicale*, istituito nell'anno scolastico 1980-81 e poi trasformato in *Corso ad in dirizzo musicale*.
La programmazione garantisce la formazione di base 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 studio. La scuola ha tra le sue priorità quella di rivolgere la formazione anche ai soggetti svantaggiati, affinché possano ottenere le conoscenze necessarie per poter essere inseriti nel mondo del lavoro e competere a pieno titolo con le persone non svantaggiate.

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

attività di orientamento: le attività di orientamento alla scelta dei percorsi formativi

sono affrontate dalla scuola in sintonia con gli Istituti superiori e con gli Enti del territorio istituzionalmente preposti a tale compito e in relazione alle politiche nazionali, regionali e locali.
Le attività di orientamento previste nel piano di offerta formativa, progettate collegialmente, vengono monitorate sistematicamente in incontri collegiali dei docenti e attivate mediante

- distribuzione ad ogni studente di materiale informativo, da trasmettere alle famiglie, costruito sulla base degli interessi manifestati e da cui desumere le prospettive degli studenti
- organizzazione di uscite per la visita agli Istituti superiori della città e dintorni
- lezioni, mirate alla conoscenza dell'organizzazione e della tipologia didattica delle scuole Secondarie di secondo grado e alla conoscenza del territorio e delle realtà lavorative locali.

relazioni con le famiglie degli allievi: genitori e insegnanti non si percepiscono solamente come parti in relazione, ma agiscano in un rapporto collaborativo. Il primo passo verso la condivisione e l'impegno comune è sicuramente il *Patto di corresponsabilità*, seguito da alcuni momenti particolarmente significativi nella vita scolastica come l'Iscrizione degli alunni, la formazione delle classi, l'avvio dell'anno scolastico, gli incontri scuola/famiglia (colloqui e consegna schede di valutazione).
Il sito web poi è lo strumento di comunicazione e documentazione privilegiato dell'Istituto.

La Scuola, oltre alle varie risorse umane e strumentali utilizzate occasionalmente per le attività formative contingenti, si avvale stabilmente di **competenze professionali** e di **risorse logistico-strumentali**.

RISORSE PROFESSIONALI

RUOLO	COMPITI
Dirigente/Rappresentante Legale	Responsabilità della struttura formativa nel suo complesso e direzione di tutte le attività.
Responsabile Sicurezza	Responsabilità nella predisposizione e controllo di tutte le procedure ed attività di sicurezza all'interno della sede dell'attività formativa
Responsabile Orientamento	Coordina e gestisce tutte le attività di osservazione del contesto, individuazione dei fabbisogni e orientamento, interne ed esterne dell'organizzazione
Responsabile Coordinamento Processo Progettuale	Definizione progettazione di massima e di dettaglio dei progetti formativi
Responsabile Gestione Qualità	Responsabilità nella predisposizione e nell'attuazione dei processi della Qualità
Responsabile monitoraggio e valutazione	Cura del Monitoraggio e della Valutazione dell'intero percorso formativo
Responsabile processi economico amministrativi	Cura la gestione amministrativo - contabile e l'attività di rendicontazione di ciascun progetto formativo.

La scuola è accreditata come Ente Formatore per corsi di formazione FSE ed altre tipologie di corsi ed è stata individuata sul bando per l'organizzazione di un corso per referenti per la disabilità. Per lo svolgimento di queste attività, la scuola si avvale, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano

occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.
L'Istituto Comprensivo "Marco Polo" si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità, secondo la seguente divisione dei compiti:

- Responsabile del processo di direzione = DS
- Responsabile processi di gestione economico amministrativa = DSGA
- Coordinamento corsi = collaboratore DS
- Responsabile processo di erogazione dei servizi = collaboratore DS
- Responsabile processo di analisi e definizione dei fabbisogni = collaboratore DS
- Responsabile processo di progettazione = collaboratore DS e/o esperti esterni

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Competenze docenti e personale non docente	Titolo di studio specifico. Esperienze di formazione.	Laureati o diplomati a seconda dei corsi; esperti del mondo del lavoro	Rilevazione dai documenti e dal dossier individuale
Esperienze docenti e personale non docente	Anni di attività	Attività non professionali significative in termini di apprendimento	Rilevazione da curriculum
Competenza esperti	Anni di esperienza		Rilevazione da curriculum
Idoneità dei locali alle norme di igiene e sicurezza		Idoneità alle norme vigenti	Rilevazione dai documenti

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, l'Istituto dà ampio spazio all'attività di formazione ed aggiornamento didattico di tutto il personale.

RISORSE LOGISTICO - STRUMENTALI

La scuola possiede 4 laboratori multimediali
(2 plesso "Marco Polo", 1 "Mazzini", 1 "Marischio").

La Scuola è all'avanguardia per il potenziamento di una rete dell'Ente, che si sta ampliando anno per anno ed è intensamente utilizzata come strumento di servizio per la didattica e per la comunicazione.
Tale rete consiste:

- Nel plesso "Marco Polo": 46 pc collegati
  (30 nei laboratori e aule; 10 in segreteria; 6 portatili)
- Nel plesso "Mazzini": 11 pc
- Nel plesso "Marischio": 3 pc
- Per ognuna delle 3 scuole dell'Infanzia: 1 pc.
- 14 LIM (4 "M. Polo", 5 "Mazzini"; 5 "Marischio") con pc connessi
- 4 swich da 48 porte (2 "M. Polo"; 1 "Mazzini"; 1 "Marischio")
- Caselle di posta elettronica per tutto il personale;
- 1 server per le attività dell'amministrazione;
- Connessione a Internet tramite router, firewall (nella scuola secondaria di I

grado) e server Proxy;

- Connessioni ad Internet adsl 24 ore su 24.

I servizi di rete interni attivi (Intranet) sono:

- accesso centralizzato e controllato ad Internet;
- Intranet interna per la documentazione dell'attività dell'Ente;
- cartelle pubbliche sul server per l'archiviazione, l'utilizzo e lo scambio di documenti di interesse comune (Segreteria);

I servizi Web (Internet) sono:

- sito web, gestito direttamente, con le informazioni relative alla didattica e all'organizzazione.
- registro elettronico e segreteria elettronica.

Le risorse logistico-strumentali che utilizza la Scuola per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro. Le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso, i criteri di pre-selezione, la valutazione finale e il valore del titolo conseguito vengono esplicitati tramite documentazione.

FATTORI DI QUALITÀ

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la Scuola intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.
La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.
Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti:
fattori di qualità- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
indicatori di qualità, criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;
standard di qualità, corrispondono all'obiettivo di qualità che la Scuola si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;
strumenti di verifica, modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Soddisfazione del cliente	Grado di soddisfazione		Questionario

Indicatori e strumenti di verifica (per processi)

- Processo di costruzione dell'offerta;
- Processo di progettazione;
- Processo di comunicazione dell'offerta;
- Processo di erogazione;
- Processo di valutazione del percorso formativo;
- Risorse utilizzate.

Processo di "costruzione dell'offerta"

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Osservazione del contesto	Rilevazione periodica secondo lo schema tipo	Numero annuo di rilevazioni	Nr. 1 rilevazione annua	Rilevazione dai documenti
Individuazione dei fabbisogni dell'utenza	Individuazione dei fabbisogni rispetto all'osservazione del contesto e ai contatti con il committente	Elenco dei fabbisogni	Elenco dei fabbisogni	Rilevazione dai documenti e procedure di individuazione dei fabbisogni
Ideazione del progetto	Coerenza dell'offerta ai bisogni del committente	Presenza di dispositivi di verifica e validazione dell'offerta da parte dell'azienda committente	70% di verifiche positive / validazione rispetto alla totalità dei progetti	Procedure di validazione e relativi documenti di registrazione
Elaborazione di una mappa delle risorse umane e finanziarie	Individuazione delle risorse rispetto all'elaborazione dell'idea	Individuazione delle risorse		Mappa delle risorse umane e finanziarie

Processo di "progettazione"

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Legittimazione dell'iniziativa (progetto definitivo)	Grado di rispondenza ad esigenze dei committenti e/o beneficiari	Valutazione positiva dei committenti/beneficiari	Valutazione almeno discreta	Procedura di verifica della progettazione
Progettazione di dettaglio del percorso formativo (progetto esecutivo)	Attività pratica, se prevista dal corso	Ore attività pratica su totali	Attività pratica non inferiore al 50% delle ore totali	Orario del corso

Processo di "comunicazione dell'offerta"

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Diffusione e pubblicizzazione dell'offerta	Pubblicizzazione dell'offerta	Tipologia dei mezzi utilizzati	Almeno 2 mezzi di comunicazione	Rilevazione dai documenti
	Presenza sito internet	SI/NO	SI	Rilevazione dai documenti

Processo di "erogazione"

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Presentazione dell'iniziativa	Tempestività e completezza della presentazione del progetto ai beneficiari	Nr. lezioni entro le quali avviene la presentazione del progetto e la consegna del programma delle attività	Prima lezione	Moduli o schede lezioni
Verifica iniziale della regolarità dell'iniziativa	Coerenza del numero degli iscritti con il numero dei frequentanti	Percentuale dei non frequentanti rispetto agli iscritti	Max 40%	Registro presenze
Erogazione moduli e attività programmate	Rispondenza del servizio formativo al progetto definito	Percentuale di scostamento da attività programmate	Max 20%	Moduli attività Registri di classe
		Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti	70% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche	Scheda di verifica in itinere
Eventuale riformulazione del progetto	Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi esigenze non previste	Proposizione di azioni correttive		Scheda di azioni correttive / preventive
Erogazione del servizio formativo	Regolarità d'erogazione	Ore con variazioni su ore totali	Variazioni non superiori al 20% delle ore	Registrazioni delle variazioni
Comunicazione eventi	Comunicazione erogatore / beneficiario	Numero giorni di preavviso dell'evento	Non meno di 3 giorni di preavviso	Rilevazione dai documenti
Gestione amministrativo contabile	Tempestività delle operazioni e delle rilevazioni	Nr. giorni intercorrenti tra rilevazione necessità e realizzazione delle operazioni	Max 10 gg. lavorativi	Documenti amministrativo contabili

Valutazione del percorso formativo

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Valutazione Attività formativa	Grado di soddisfazione dei beneficiari, dei committenti e degli operatori	% di persone soddisfatte sul totale	Almeno il 60%	Schede di valutazione grado di soddisfazione
	Grado di apprendimento individuale dei beneficiari	Valutazione secondo criteri stabiliti per singola macrotipologia e comunicati ai beneficiari	Conseguimento livello almeno di sufficienza	Schede di valutazione degli esiti
	Adeguatezza clima d'aula	% di persone soddisfatte sul totale	Almeno il 60%	Schede di valutazione
Riconoscimento esperienza	Tempestività rilascio attestati e certificazioni	Nr. gg. intercorrenti tra richiesta e rilascio	Max 15 gg. lavorativi	Attestati e certificati

Risorse

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Risorse professionali	Competenza Personale docente	Titolo di studio	50% di docenti laureati	Rilevazione dai documenti
	Esperienza docenti	Anni di attività	Almeno 3 anni	Rilevazione dai documenti
	Competenza esperti	Anni di esperienza	Almeno 5 anni	Rilevazione dai documenti
	Competenza tutor	Anni di esperienza	Almeno 5 anni	Rilevazione dai documenti
	Valutazione dei docenti / consulenti	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione consuntiva	Media del punteggio non inferiore al 60%	Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti.
Risorse strumentali	Hardware e software	Anni di esistenza sul mercato	Non più di 3 anni	Dotazione laboratori

DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTE E BENEFICIARI

La Scuola si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazione e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari dei propri corsi di formazione, in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. Le segnalazioni potranno essere inoltrate:

- per posta, all'indirizzo della sede legale ed amministrativa: Istituto comprensivo "Marco Polo", via Fabbri n. 1, 60044 Fabriano, Ancona
- per fax, al numero: 0732/4797
- per e-mail: anic84600e@istruzione.it

I beneficiari sono invitati a fornire ogni informazione utile per un puntuale riscontro di quanto segnalato. La Scuola comunicherà l'esito degli accertamenti ed i provvedimenti adottati, o tutt'al più lo stato delle indagini.

IMPEGNI PARTICOLARI

Relativamente all'**area dello svantaggio** all'inizio dell'anno scolastico, viene predisposto da un gruppo lavoro formato da insegnanti, genitori e specialisti che a diverso titolo seguono i ragazzi con disabilità, un apposito Piano Educativo Individualizzato (P. E. I.), che definisce le linee e gli obiettivi da perseguire per ciascun alunno. Il PEI prevede un incontro iniziale per la stesura, uno in itinere (se necessario) e uno di verifica finale. Il Consiglio di Classe può richiedere all'occorrenza, un incontro con famiglie, U. M. E. E. (Unità Multidisciplinare Età Evolutiva), terapisti, per convenire le linee educative e didattiche da perseguire.
Nella formazione delle classi, l'istituzione scolastica avrà cura di inserire gli alunni diversamente abili in spazi/classe adeguati, con il giusto rapporto numerico di alunni, ottimizzando la distribuzione oraria per l'intervento di sostegno e le risorse disponibili in base agli obiettivi prefissati nel PEI.
La finalità della scuola è di valorizzare le risorse dei singoli e di consentire una migliore inclusione nel contesto scolastico e sociale, per questo il lavoro del gruppo H (composto da tutti i docenti di Sostegno) è ampliato dal G. L. I. d'Istituto, dove è prevista la presenza dei docenti di classe, dei genitori, dei rappresentanti di classe, degli operatori U. M. E. E.
Nel nostro Istituto, gli operatori sanitari preposti, effettuano regolarmente uno screening nelle classi prime della Scuola Primaria, a tal proposito il nostro Istituto ha elaborato un modello PDP (Piano Didattico Personalizzato), per gli alunni con disturbi di apprendimento, da condividere con le famiglie e che, tenendo conto dell'eventuale diagnosi specialistica, individui le forme didattiche e le modalità di valutazione più adeguate affinché gli studenti siano messi in condizione di raggiungere con successo gli obiettivi e le competenze programmate.
L'area dello svantaggio socioeconomico, linguistico e culturale, che comprende problematiche diverse, viene indicata, dopo la Direttiva del 27 dicembre 2012, come area dei Bisogni Educativi Speciali. Nell'Istituto viene elaborato un percorso personalizzato per gli alunni con bisogni educativi speciali (BES) attraverso la redazione di un Piano Didattico Personalizzato (PDP), ben articolato, che serve come strumento di lavoro *in itinere* per gli insegnanti ed ha la funzione di documentare alle famiglie le strategie di intervento programmate.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della Carta della Qualità della Scuola viene regolamentata come segue.
La carta della qualità:

- verrà affissa nei locali della struttura accreditata e inserita nel sito Internet della Scuola
- verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Marche e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali
- verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente.

RESPONSABILE DELLA DIREZIONE

Elabora e realizza il piano formativo annuale delle risorse umane.
La Direzione rende evidente il suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del Sistema di Gestione per la Qualità e nel continuo miglioramento della sua efficacia attraverso le seguenti attività:

- Incontri periodici con il personale della Scuola, durante i quali si discute degli obiettivi e dei dati del sistema qualità, della soddisfazione dei clienti e della applicazione delle norme ai fini del miglioramento del servizio;
- elaborazione e realizzazione del piano annuale di sviluppo delle risorse umane;
- definizione annuale delle linee di politica per la Qualità ed i relativi obiettivi;
- riesame annuale del Sistema di Gestione della Qualità;
- reperimento di adeguate risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi preposti;
- definizione delle strategie organizzative e dello standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- controllo delle attività di erogazione della formazione interna ed esterna;
- valutazione ed effettuazione di azioni di sviluppo delle risorse umane;
- assicurazione che gli effetti delle attività di erogazione della formazione siano conformi alle politiche della Scuola e ne rispettino i relativi obiettivi ed i traguardi programmati;
- pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- attivazione di un processo di miglioramento continuo delle prestazioni a tutti i livelli; gestione unitaria dell'Istituto e legale rappresentanza;
- responsabilità della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio fornito;
- promozione degli interventi per assicurare la qualità dei servizi forniti e la collaborazione delle risorse culturali, professionali, sociali ed economiche del territorio;
- adozione di provvedimenti di gestione delle risorse e del personale;
- presentazione periodica al Consiglio di Istituto di una motivata relazione sulla direzione e il coordinamento nell'attività formativa, organizzativa ed amministrativa al fine di garantire la più ampia informazione ed un efficace raccordo per l'esercizio delle competenze degli organi nell'Istituto scolastico;
- definizione delle strategie di sviluppo della Scuola e dei criteri organizzativi delle varie funzioni;
- definizione delle responsabilità funzionali e di processo attraverso l'organigramma;
- verifica dell'efficacia del Sistema Gestione Qualità;
- programmazione dei corsi per la formazione del personale e la definizione delle qualifiche.

La Direzione della Scuola assicura che i requisiti e le aspettative dei clienti siano sempre considerati nella pianificazione ed attuazione delle attività, allo scopo di accrescere la soddisfazione dei clienti stessi. Questo obiettivo viene garantito tramite la puntuale definizione dei servizi, dei requisiti relativi e degli standard di qualità richiesti nel settore della formazione. Inoltre la soddisfazione dei clienti viene misurata periodicamente attraverso:

- l'analisi di appositi questionari relativi alla soddisfazione dei clienti al termine di ogni corso di formazione;
- la valutazione dei reclami pervenuti al Responsabile Qualità;
- la valutazione annuale dei dati relativi alla soddisfazione dei clienti (questionari e reclami), che viene utilizzata per il riesame.

RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ

E' responsabile, in qualità di rappresentante della Direzione, dell'efficace funzionamento del Sistema Gestione Qualità; redige, distribuisce e mantiene aggiornate le Procedure Organizzative, la Modulistica e le Istruzioni Operative.

RESPONSABILE DEI PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA

- Assicura un servizio amministrativo efficiente e trasparente, individuando in particolare nell'organigramma dell'Ufficio di Segreteria i responsabili dei singoli procedimenti.
- Espleta con celerità le procedure per gli atti amministrativi grazie all'informatizzazione dei servizi di segreteria. Garantisce il rispetto del D.L. 196/2003 sul trattamento dei dati sensibili.
- Programma l'orario di ricevimento del pubblico da parte del Dirigente Scolastico e dell'Ufficio di Segreteria in relazione alle esigenze dell'utenza.
- Sovrintende con autonomia operativa ai servizi generali – amministrativi - contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti.
- Ha autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione ed esecuzione degli atti.
- Gestisce gli archivi documentali.

Il Direttore Amministrativo responsabile dei processi economico - amministrativi assicura inoltre:

- la gestione contabile e gli adempimenti normativi;
- la preparazione del programma annuale e delle schede finanziarie;
- la gestione di incassi e retribuzione tramite reversali di incasso mandati di pagamento come da programma ministeriale SISSI.
- il controllo economico che è sottoposto a verifiche trimestrali da parte dei revisori dei conti;
- la rendicontazione delle spese mediante relazioni finali e rispettivi consuntivi destinati agli enti finanziatori dei progetti;

- la gestione amministrativa del personale;
- la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- la gestione della qualità inerente il processo economico-amministrativo.

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE CORSI

L'attività di progettazione e sviluppo di un corso di formazione svolta dall'Istituto comprensivo "Marco Polo" prevede:

- la creazione di un profilo professionale teorico del soggetto da formare (chi è, cosa sa fare, cosa dovrà fare dopo la formazione, etc.);
- la verifica della disponibilità di adeguate risorse umane, strumentali e finanziarie per la conduzione del corso;
- la formulazione del piano didattico che contiene:
    - i contenuti del corso (moduli didattici), con la durata in ore,
    - gli obiettivi formativi che il corso si prefigge,
    - l'elenco del personale docente che sarà impegnato nelle lezioni, ed i relativi requisiti (tali requisiti dovranno trovare coerenza con quanto specificato nel curriculum vitae dei docenti interessati al corso);
    - l'elenco delle attrezzature e delle strutture che verranno impiegate per l'erogazione della formazione, compreso il materiale di consumo;
    - la sede (o le sedi) utilizzate per lo svolgimento del Corso;
    - l'elenco del personale non docente che opera per la conduzione del Corso, unitamente alle relative funzioni;
- la valutazione delle attività formative svolte che sarà effettuata tramite feed-back quali i questionari di soddisfazione clienti.

RESPONSABILE, AGGIORNAMENTO E COMUNICAZIONE

La predisposizione, la verifica e l'aggiornamento della Carta della qualità è di pertinenza dei componenti della Commissione POF, coordinata dalla Funzione strumentale che guida i lavori della stessa commissione.
La Carta viene elaborata in base ai documenti contenenti le indicazioni progettuali del nuovo anno scolastico (PTOF), al Regolamento d'Istituto, alle verifiche effettuate (monitoraggi intermedi e finali) e alle indicazioni degli organi collegiali, delle famiglie, del personale, degli studenti.
La Carta della qualità viene approvata dal Collegio docenti e dal Consiglio di Istituto
L'aggiornamento della Carta avviene annualmente e/o ogniqualvolta si verifichino modifiche tali da richiedere la revisione di elementi significativi.