#

|  |
| --- |
| **PROCEDURA INTERNA PGI\_08.01** **(RIF. MSGQ SEZ.8.5)****Erogazione del servizio** |
| **INDICE** **DEI CONTENUTI** |
| **1.** | SCOPO  |
| **2.** | CAMPO DI APPLICAZIONE |
| **3.** | RESPONSABILITA’  |
| **4.** | MODALITA’ OPERATIVE |
| **4.1** | INPUT |
| **4.2** | OUTPUT |
| **4.3** | DEFINIZIONE STAFF E NOMINA FIGURE DI SISTEMA |
| **4.4** | ORGANIZZAZIONE |
| **4.5** | RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO |
| **4.6** | COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI |
| **5.** | MODULISTICA |
| **6.** | INFORMAZIONI DOCUMENTATE |
| **REVISIONI** |
| **N° REV.** | **DATA APPROV.** | **DESCRIZIONE** |
| 00 | 29.09.2021 | Prima Emissione della procedura |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Verificata il 29.09.2021RSGQ | Approvata il 29.09.2021RSGQ | Emessa il 29.09.2021RD |

|  |
| --- |
| **1. SCOPO**  |

Scopo della presente procedura è di definire le modalità e le responsabilità del processo di erogazione del servizio scolastico dell’IIS “E. Fermi” al fine di verificarne l’idoneità a conseguire gli obiettivi di Qualità prefissati dalla Direzione, nello specifico:

* coordinare le attività didattiche, di integrazione e recupero nell'ambito dell'Istituto
* verificare in itinere il corretto funzionamento dell'attività didattica
* assicurare una gestione unitaria e coerente delle procedure scolastiche a tutti i livelli, avendo come obiettivo l'efficienza e l'efficacia complessiva del servizio

|  |
| --- |
| **2. CAMPO DI APPLICAZIONE** |

Le disposizioni contenute in questo documento si applicano al processo fondamentale di realizzazione del servizio scolastico, che si struttura nei seguenti sotto processi e processi complementari.

**Offerta del corso di studi** (analisi del territorio, orientamento, azioni per promuovere l’offerta dell’Istituto)

**Accesso del cliente (**iscrizioni, formazione classi, affidamento alle classi del team docenti, accoglienza)

**Programmazione del servizio scolastico** (piano dell’offerta formativa, programmazione operativa delle attività scolastiche)

**Erogazione del servizio didattico-educativo:** programmazione didattica; gestione dell’attività di insegnamento e certificazione; gestione dell’attività di PCTO

|  |
| --- |
| **3. RESPONSABILITÀ** |

La responsabilità del processo è del Dirigente Scolastico che si avvale della collaborazione delle figure individuate nel funzionigramma assegnando loro specifici compiti per la parte di competenza.

Il Dirigente Scolastico si adopera per:

- far recepire gli obblighi legali e regolamentari nell’ambito del SGQ, stabilendo apposite istruzioni operative;

- valutare, attraverso il riesame periodico, la soddisfazione e i reclami dei clienti, i processi e le conformità del servizio erogato, i risultati degli Audit e delle attività di autovalutazione

- assicurare che le esigenze e le aspettative dei clienti siano determinate, tradotte in requisiti, comunicate e comprese a tutti i livelli all'interno dell'Istituto.

|  |
| --- |
| **4. MODALITÀ OPERATIVE** |

**4.1 Input**

* Normativa dell’istituzione scolastica
* Norme UNI EN ISO 9001:2008
* Esigenze nel territorio di figure professionali negli indirizzi trasporti e Logistica, Amministrazione Finanza e Marketing, Turismo ed enogastronomia ed ospitalità alberghiera, rilevate dai rapporti occupazionali delle associazioni di categoria e dalle richieste che pervengono da parte di Enti e Aziende
* Esigenze ed aspettative del cliente rilevabili dal sistema di monitoraggio e dai questionari relativi alle diverse fasi del servizio erogato
* Gli input della dirigenza rilevabili dagli esiti del Riesame della Direzione effettuato all’inizio dell’anno scolastico in preparazione del nuovo Piano dell’Offerta Formativa.
* Scheda di valutazione dell’efficacia delle attività inserite nel P.O.F. a.s. precedente
* I reclami dei clienti rilevabili da osservazioni verbali, schede di NC, schede di reclamo.

**4.2 Output**

* Programmazione ed erogazione del servizio
* Aggiornamento del P.O.F.
* Aggiornamento delle figure professionali
* Preparazione degli studenti secondo gli standard previsti
* Certificazione dei saperi in fase conclusiva
* Documenti di registrazione
* Archiviazione della documentazione
* Elementi utili per la predisposizione della politica e degli obiettivi dell’a.s. successivo.

|  |
| --- |
| **4.3 Definizione staff e nomina figure di sistema**  |

Il Dirigente Scolastico, dopo aver indetto le riunioni degli organi collegiali competenti per l’individuazione delle funzioni di non diretta emanazione, annualmente nomina le figure di sistema ed assegna gli incarichi relativi alle funzioni descritte nel funzionigramma.

Nell’assegnazione degli incarichi tiene presente i seguenti requisiti di base:

* Normativa ministeriale relativa alla dotazione organico
* Esigenze organizzative dell’Istituto quali il numero delle sedi, il numero delle classi, il numero dei laboratori e la loro ubicazione
* Proposte del Collegio Docenti
* Esigenze del P.O.F.
* Esigenze riscontrate dal riesame della Direzione
* Obiettivi della Qualità
* Particolari esigenze dei singoli uffici
* Curricula del Personale (titoli ed esperienze professionali)
* Esperienze pregresse nell’incarico specifico
* Requisiti del servizio
* Caratteristiche personali del dipendente ritenute importanti dal DS e dal DSGA per lo svolgimento dell’incarico specifico

|  |
| --- |
| **4.4 Organizzazione** |

DIREZIONE

individua i gruppi classe (la composizione dei gruppi classe è disponibile presso l’ufficio alunni e comunque registrata nel RE) e assegna i docenti ai gruppi (la composizione dei consigli di classe è disponibile presso l’ufficio personale). La direzione con il supporto di un assistente tecnico di area informatica elabora l’orario di ogni attività scolastica (l’orario è disponibile presso il sito dell’istituto)

Sulla base del monitoraggio dei risultati dell’anno precedente e delle valutazioni emerse dai coordinamenti disciplinari a chiusura dell’a.s., lo staff del DS e le Funzioni Strumentali e referenti degli indirizzi di studio) elabora eventuali ipotesi d’innovazione all’inizio di settembre. Lo staff assieme alla DIREZIONE effettua la verifica di fattibilità (spazi - tempi - risorse umane). Si sottopongono le proposte agli assi culturali e ai dipartimenti disciplinari con il mandato di verificare in sede di COORDINAMENTO le opinioni dei gruppi disciplinari e di formulare eventuali ipotesi alternative. Ove possibile in tale sede, oppure durante successiva riunione, gli assi culturali prima e a seguire i dipartimenti disciplinari stabiliscono inoltre:

- la programmazione comune

- i criteri di valutazione comuni

- le competenze di base o standard minimi

Le eventuali proposte di innovazione o di modifica vengono sottoposte all’approvazione del Collegio docenti entro il mese di ottobre. A seguito dell’approvazione in Collegio Docenti viene inviata informativa della complessiva organizzazione didattica, della calendarizzazione e dei criteri di valutazione agli studenti, ai docenti e alle famiglie tramite circolare e pubblicazione sul RE e sul Sito web.

Per i docenti di nuova nomina viene organizzato apposito corso di formazione su

* + SGQ (campo d’applicazione, scopo, procedure e modulistica) [a cura del DS]
	+ Privacy e sicurezza [a cura del DPO e RSPP]
	+ modalità e sui criteri didattico-valutativi in essere [a cura dei referenti di indirizzo (RPD)]
* Gli Assi culturali elaborano la progettazione per competenze e definiscono le relative rubriche di valutazione.
* I Dipartimenti disciplinari recepiscono le proposte degli assi e declinano le abilità e le conoscenze coerenti con le competenze definite dagli assi, quindi, elaborano collegialmente i criteri per la verifica del conseguimento delle competenze minime disciplinari.
* Ogni docente elabora il piano di lavoro per classe (MOD. 08.3.03)
* I consigli di classe valutati i livelli in ingresso degli studenti redigono il piano di lavoro della classe (MOD. 08.3.02)

Dopo opportuna ricognizione delle risorse e previo il parere favorevole del COLLEGIO DOCENTI la Direzione, al termine del primo periodo (trimestre/quadrimestre) provvede all’organizzazione di attività di sostegno o recupero nelle modalità approvate.

I Dipartimenti disciplinari elaborano collegialmente il test d’ingresso da somministrare dopo le prime due settimane di lezioni e le prove comuni.

Il responsabile di indirizzo (RPD) provvede all’organizzazione e alla gestione della sessione di prove comuni, coordinano la raccolta degli esiti delle prove comuni ed effettuano il monitoraggio dei risultati delle prove e comunicano i dati ai Coordinatori di classe, accompagnandoli da segnalazioni di difformità o di incongruenze.

I dipartimenti disciplinari, sulla base dei dati del monitoraggio, attuano eventuali modifiche alla programmazione o alle modalità didattico-valutative comuni, dandone comunicazione ai RDP e alla Direzione.

La Direzione, con i propri collaboratori, provvede, sulla base delle deliberazioni del collegio dei docenti alla organizzazione dei corsi di recupero per gli studenti che a Giugno conseguono l’ammissione all’anno successivo con OFA (obblighi Formativi Aggiuntivi). Al termine delle attività didattiche relative agli OFA da tenersi nella settimana precedente l’inizio delle lezioni dell’anno scolastico successivo, la direzione con i propri collaboratori provvede all’organizzazione della sessione di prove per gli studenti con OFA.

|  |
| --- |
| ***4.5* Riesame dei requisiti relativi al servizio** |

Prima che l’Istituto si impegni ad erogare un intervento formativo i relativi requisiti sono riesaminati allo scopo di:

* verificare che tutti i requisiti espressi dalle parti interessate possano essere soddisfatti;
* verificare che eventuali divergenze fra gli obiettivi stabiliti dal CI, CD, e siano risolti;
* verificare che l’organizzazione abbia le capacità e le risorse per soddisfare tali requisiti.

L’accesso al servizio avviene con i seguenti step

* iscrizione classe prima da scuola media
* iscrizione classe prima - perfezionamento
* iscrizione interni

In queste fasi risultano fondamentali i colloqui con gli utenti (allievi e famiglie) finalizzati a definire inequivocabilmente le specifiche del processo educativo e le modalità della sua erogazione. Gli elementi necessari alla definizione delle condizioni contrattuali sono formalizzati nei modelli di iscrizione:

* iscrizione prima volta
* iscrizione interni

La domanda di iscrizione costituisce un ordine rivolto alla scuola

* Esso viene accettato solo se l’utenza compila la domanda in tutte le sue parti, sottoscrivendola (per i minorenni occorre la firma del genitore), sottoscrive il patto di corresponsabilità e dichiara di aver preso visione dei requisiti minimi (visus, ecc.,...) previsti per gli specifici indirizzi CAIM e CMN.
* I documenti di cui al punto precedente, insieme alla ricevuta dell’effettuato versamento delle tasse governative sono condizione necessaria affinché vi possa essere il perfezionamento dell’iscrizione.
* Attraverso il programma gestionale interno, in cui vengono inseriti i nominativi degli iscritti, nella fase precedente al perfezionamento, la scuola può procedere ad una verifica della capacità di soddisfare le esigenze di tutti gli iscritti: analisi di fattibilità.
* Eventuali modifiche/integrazioni verranno gestite con specifiche circolari rivolte dalla scuola agli utenti (famiglie/allievi).

|  |
| --- |
| ***4.6* Comunicazione con gli utenti** |

L’Istituto ha stabilito modalità efficaci di comunicazione con gli utenti e le parti interessate relative a:

* informazioni sugli interventi formativi;
* modalità di gestione degli aspetti relativi al contratto formativo con i partecipanti
* risposte ad eventuali quesiti o richieste di chiarimenti da parte degli utenti;
* informazioni di ritorno da parte dei discenti, con particolare attenzione ai reclami ed alle segnalazioni di feedback;

Ogni reclamo o informazione di ritorno viene registrata, valutata e gestita adeguatamente (eventualmente mediante azioni correttive).

Viene data risposta agli utenti sulle modalità di gestione del reclamo e viene verificata l’adeguata chiusura dello stesso.

I reclami e la documentazione relativa alla loro gestione sono archiviati e costituiscono elemento di analisi da sottoporre al riesame della Direzione.

Tutta la comunicazione è gestita tramite la pubblicazione in Bacheca del RE, quella non contenente dati riservati è gestita tramite il sito WEB**.**

|  |
| --- |
| **5. MODULISTICA** |

* MOD 8.3\_02 Progetto formativo del Consiglio di Classe
* MOD 8.3\_03 Progettazione didattica esecutiva
* MOD\_8.3\_04 Prova di Verifica

|  |
| --- |
| **6. INFORMAZIONI DOCUMENTATE**  |

* MOD 8.3\_02 Progetto formativo del Consiglio di Classe
* MOD 8.3\_03 Progetto formativo del Docente
* Verbali delle riunioni
* Prove di verifica effettuate