

CARTA DELLA QUALITÀ

R.10

PREMESSA

La Carta della Qualità ha lo scopo di comunicare all'utenza e più in generale agli "stakeholder" gli impegni che l'Istituto Professionale di Stato per l'Industria e l'Artigianato "O. Ricci" (di seguito Istituto) assume nei loro confronti ai fini della qualità e della trasparenza dei servizi educativi e formativi offerti, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

LIVELLO STRATEGICO

La missione dell'Istituto è quella di progettare ed erogare le attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico che prevedono il rilascio di attestati e titoli in base alle disposizioni della L. 21 dicembre 1978, n. 845 e ss.mm.ii., con standard di eccellenza. A tal fine il Dirigente Scolastico e le figure di staff, si impegnano formalmente, per il miglioramento della qualità, nel:

- perseguire la piena soddisfazione dell'utenza, attraverso la ricerca di processi formativi qualificanti e aderenti alle necessità dell'Istituto, orientati ai bisogni dell'utenza e del territorio;
- migliorare continuamente i processi educativi e formativi;
- promuovere attività di orientamento efficaci ed efficienti;
- utilizzare metodologie e strumenti tecnologici avanzati;
- stimolare le risorse umane impegnate a migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'"azione formativa" globale;
- diffondere nell'ambito della propria struttura organizzativa la consapevolezza che la formazione continua è lo strumento strategico cardine per l'aggiornamento, lo sviluppo e la crescita del "capitale umano".

Il Dirigente Scolastico ha definito la **Politica della Qualità** (R.15) dell'Istituto in funzione:

- degli scopi istituzionali dell'IPSIA "O. Ricci";
- degli impegni assunti per il miglioramento continuo;

e garantisce che la stessa sia illustrata e diffusa all'interno della propria organizzazione, affissa in bacheca e pubblicata sul sito www.ipsiafermo.edu.it. La Politica per la Qualità è condivisa da tutto il personale ed è sottoposta a riesame periodico da parte del Dirigente Scolastico al fine di garantirne una costante adeguatezza.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Il Sistema di Gestione per la Qualità adottato dall'Istituto è funzionale ad:

- elaborare e far conoscere insieme al presente documento, il dettaglio dei corsi approvati contenente:
 - caratteristiche;
 - modalità di accesso;
 - tipologia di attestati/qualifiche rilasciati;
- rendere noti gli obiettivi formativi e i percorsi necessari al loro conseguimento;
- assicurare la corretta informazione ad utenti, beneficiari e agli altri "stakeholder".

Il Dirigente Scolastico si impegna al rispetto degli accordi programmatici relativi agli indirizzi formativi e dei diritti connessi al passaggio tra i Sistemi formativi. Per una migliore e completa definizione dell'offerta formativa l'Istituto pianifica incontri con i

"rappresentanti del mondo economico e sociale del territorio" sia per la programmazione di corsi relativi all'area dello svantaggio che per l'inserimento lavorativo.

Aree di attività: l'Istituto eroga servizi formativi nei settori meccanico, elettrico-elettronico, moda/calzaturiero e benessere (estetica e acconciatura). Svolge inoltre attività di formazione finanziata mediante FSE, e fornisce ad aziende e/o al singolo privato supporto metodologico, logistico e tecnologico.

SERVIZI OFFERTI

Servizi Formativi, finalizzati alla progettazione e sviluppo delle seguenti macrotipologie:

- Obbligo Formativo,
- Percorsi Integrati ai sensi del DGR 1035/2010 e s.m.i.,
- Formazione Superiore,
- Formazione Continua,
- Corsi autorizzati al rilascio di titoli ai sensi della L. 845/78.

Per tutti i corsi dell'obbligo formativo l'Istituto programma attività di orientamento all'istruzione e al lavoro ed un periodo di PCTO proporzionale al numero totale di ore previste dal corso in conformità a quanto previsto dalle vigenti normative.

Servizi Informativi: l'Istituto dispone di un adeguato servizio di accoglienza ed orientamento, anche attraverso:

- il sito istituzione - www.ipsiafermo.edu.it,
- la PEO apri02000q@istruzione.it
- la PEC apri02000q@pec.istruzione.it.

Per la trasparenza amministrativa l'Istituto assicura spazi idonei all'informazione "on site" e attraverso l'accesso al sito istituzionale, dove sono reperibili dati sull'organizzazione e il funzionamento dell'istituto.

L'Istituto organizza almeno due incontri annui con le famiglie per fornire informazioni relative all'andamento degli allievi ed eventuali colloqui con i singoli docenti.

Servizi di Segreteria: l'Istituto ha informatizzato la gestione dei propri uffici di segreteria e si impegna ad osservare:

- trasparenza;
- riduzione dei tempi di attesa del pubblico;
- flessibilità degli orari degli uffici,

e fissa i seguenti standards, ai fini di un miglior servizio per l'utenza:

- iscrizione degli allievi, effettuata nel normale orario di apertura al pubblico presso la segreteria didattica;
- rilascio dei certificati, effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, dietro richiesta scritta, entro e non oltre cinque giorni lavorativi;
- attestati originali, una volta vidimati dagli Enti preposti, consegnati a vista con firma per ricevuta da parte del richiedente;

La Segreteria Didattica garantisce il seguente orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle 08:30 e dalle 12:30 alle 14:00, e in aggiunta lunedì e mercoledì dalle 15:00 alle 18:00.

Gli altri uffici di segreteria garantiscono per l'utenza il seguente orario dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00.

Tipo	Descrizione	Area	Codice	Pagine
Modulo	CARTA DELLA QUALITÀ			1 di 2



CARTA DELLA QUALITÀ

R.10

RISORSE STRUMENTALI

Nell'**Allegato 1** (ai documenti di accreditamento) è riportato l'elenco delle risorse logistico-strumentali di cui l'Istituto dispone. Il Dirigente Scolastico si impegna, con la collaborazione del personale tecnico, a mantenere in stato di sicurezza le aule, i corridoi, le uscite, le aree di pertinenza dell'edificio scolastico, nel rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza.

RISORSE UMANE

Il Dirigente Scolastico ha definito un **Organigramma** (vedi **Allegato 2.A**), **Funzionigramma** e mansionario (vedi **Allegato 2.B**) ed assicura che il personale cui sono state attribuite precise mansioni e responsabilità ha le necessarie competenze, possiede cioè, un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

LIVELLO OPERATIVO

La rilevazione della soddisfazione degli utenti, dei docenti e delle aziende coinvolte nei processi formativi viene eseguita mediante somministrazione di questionari specifici su qualità attesa e progettata. L'Istituto si è dotato di metodi per misurare e monitorare i processi fondamentali per rispondere ai requisiti degli utenti e delle altre parti interessate. Il sistema di monitoraggio e misurazione dei fattori di qualità è gestito attraverso le seguenti fasi:

- definizione degli **indicatori di qualità** (vedi **Allegato 3**) per ogni processo significativo;
- definizione della tendenza degli indicatori;
- rilevazione periodica dei dati;
- verifica conseguimento degli obiettivi;
- definizione degli obiettivi per il periodo successivo e del range di accettabilità.

Nella logica del miglioramento continuo il valore degli obiettivi varia nel tempo e mira a raggiungere il target fissato. Per garantire che i requisiti dei **servizi** siano soddisfatti l'Istituto pianifica ed attua azioni di monitoraggio e misurazione specifiche. I Coordinatori pianificano, in apposite fasi dei corsi, le attività di controllo, le eseguono e ne registrano l'esito per verificarne la conformità. I Docenti nei piani di lavoro formalizzano il programma delle attività didattiche e delle verifiche del grado di apprendimento. I risultati dei controlli eseguiti sono debitamente registrati. Le attrezzature acquistate o riparate sono opportunamente controllate, testate e collaudate prima della loro accettazione.

LIVELLO PREVENTIVO

Controllo delle Non Conformità

Ogni problema rilevato è gestito come "non conformità", quindi analizzato e valutato al fine di individuarne il trattamento più efficace ed efficiente in modo sistemico. I responsabili incaricati della verifica sull'efficacia dei trattamenti adottati per la risoluzione delle non conformità, oltre a valutarne gli effetti, hanno anche l'autorità per richiedere, ove necessario, l'adozione di azioni correttive.

Analisi dei dati

L'Istituto raccoglie ed analizza i dati scaturiti dalla misurazione, dal monitoraggio e da altre fonti pertinenti per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e le azioni di miglioramento.

Miglioramento Continuo

L'Istituto attua i processi adeguati al perseguimento del miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità. Per fare ciò utilizza: la politica e gli obiettivi per la qualità, risultati degli audit, processi di autovalutazione, analisi dei dati, azioni correttive e preventive e i riesami periodici.

Azioni Correttive e Preventive - Reclami

L'Istituto rende disponibili specifici modelli per la segnalazione di reclami e/o disservizi ed ha definito modalità e responsabilità per la gestione degli stessi. I criteri e le metodologie di gestione e registrazione delle azioni preventive sono gli stessi adottati per le azioni correttive.

I reclami possono essere espressi in forma scritta (anche mediante PEO o PEC), devono essere sottoscritti e contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente, dopo aver esperito le opportune indagini, risponde, sempre in forma scritta entro trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause se il reclamo risulti fondato.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Validazione, modalità di diffusione al pubblico e di revisione periodica

La presente Carta della Qualità è stata redatta dal Responsabile Qualità ed approvata dal Dirigente Scolastico. Il personale preposto e gli orientatori ne curano la diffusione al pubblico, all'utenza, agli Enti e al personale interno ad ogni revisione. Il Comitato Qualità periodicamente riesamina la presente Carta della Qualità per verificare la sua attualità e rispondenza alla realtà dell'organizzazione o per effettuarne l'aggiornamento.

Fermo, 13 maggio 2025

Il Dirigente scolastico
Dott.ssa Annamaria Bernardini

Tipo	Descrizione	Area	Codice	Pagine
Modulo	CARTA DELLA QUALITÀ			2 di 2