

## LA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della Qualità ha l'obiettivo di comunicare la politica della qualità della scuola ispirandosi a criteri di efficacia e di trasparenza.

### **LIVELLO STRATEGICO**

L'Istituto ha deciso di attuare un sistema di gestione per la qualità, certificabile con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per:

- individuare, progettare e controllare i principali processi relativi all'area educativo-didattica, amministrativa, tecnica, ausiliaria e della comunicazione;
- coinvolgere i genitori, gli allievi, il personale interno e gli organi collegiali interni nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni;
- diventare un riferimento formativo nella fornitura di servizi ad Aziende, Enti e Privati;
- fornire un importante contributo allo sviluppo e alla gestione delle attività, al miglioramento della competitività nel sistema economico locale.

A tal fine l'Istituto ha l'obiettivo di:

- offrire agli alunni una formazione culturale globale secondo i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e partecipazione;
- centrare l'organizzazione e l'offerta formativa sui bisogni e sulle esigenze dello studente ;
- valorizzare attitudini, capacità e aspettative di ciascuno, nel rispetto dei tempi e dei limiti personali;
- incoraggiare la comunicazione e l'informazione, garantendo l'accesso, la trasparenza, e la completezza nel rispetto della dignità di tutti e del diritto alla riservatezza;
- promuovere la progettazione e lo sviluppo tempestivo di nuovi servizi e modalità di erogazione in rapporto a nuove esigenze condivise dall'Istituto
- ottimizzare l'organizzazione interna, eliminando e prevenendo possibili inefficienze e stabilendo efficaci modalità di gestione e di controllo;
- collaborare con le altre scuole, con le agenzie formative e con gli enti locali per le attività di formazione e di approfondimento che possono raccordare l'offerta formativa con le esigenze sia del mondo economico sia degli studi superiori;
- garantire la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili ai prodotti, ai servizi e alle attività della Scuola;
- curare la gestione della documentazione inerente l'attività didattica e l'organizzazione dell'istituto, promuovendone la conservazione, trasparenza e consultabilità anche mediante interfaccia elettronica, in armonia con le norme di legge sulla privacy e l'accessibilità e usabilità;
- garantire la programmazione e la gestione delle risorse umane, delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro, per rendere il Sistema di Qualità idoneo ad assicurare la soddisfazione degli Utenti;
- formare e responsabilizzare le risorse umane interne nell'implementazione della qualità;
- garantire che la politica scolastica improntata sulla qualità sia connotata da una serie di interventi mirati alla pianificazione delle attività, dei processi, dei servizi secondo criteri di efficacia e di controllo e che la comprensione della Politica della Qualità e la sua idoneità siano verificate attraverso il Riesame della Direzione .

### **LIVELLO ORGANIZZATIVO**

#### **Presentazione Istituto**

L'ITCG Cuppari si articola fisicamente su due plessi:

la sede centrale in Via Ugo La Malfa 36, Jesi, che ospita i corsi Amministrazione, Finanza e Marketing, Turismo, I.G.E.A., Mercurio e il biennio Costruzioni, Ambiente e Territorio,

la sede "Carducci", Via Leopardi, Jesi, che ospita il triennio del corso Geometri,

**La Dirigenza Scolastica e la Direzione Amministrativa e Segreteria si trova in  
Via Ugo La Malfa, 36 - 60035 JESI (AN)  
Come contattare la segreteria**

**Telefono: +39 0731 207264**

**Fax: +39 0731 208085**

<b>ORARIO DI RICEVIMENTO</b>		
<b>GIORNO</b>	<b>MATTINO</b>	<b>POMERIGGIO *</b>
Lunedì	10:00 - 12:00	
Martedì	10:00 - 12:00	15:00 - 17:00 *
Mercoledì	10:00 - 12:00	15:00 - 17:00 *
Giovedì	10:00 - 12:00	15:00 - 17:00 *
Venerdì	10:00 - 12:00	
Sabato **	9:00 - 13:00	

\* = Durante i periodi di sospensione delle lezioni l'Istituto è aperto solo al mattino.

#### **Come contattare il Dirigente Scolastico**

**Telefono: +39 0731 207258**

**Fax: +39 0731 208085**

#### **Orario di ricevimento**

Il Dirigente Scolastico (Prof. ssa Giovanna Rinaldini) riceve dal lunedì al sabato nel normale orario di ufficio, previo appuntamento telefonico.

#### **Come contattare il Direttore dei Servizi Generali Amministrativi**

**Telefono: +39 0731 207264 /226124**

**Fax: +39 0731 208085**

#### **Orario di ricevimento**

Il Direttore dei Servizi Generali Amministrativi (Sig.ra Manuela Lenci) riceve dal lunedì al sabato nel normale orario di ufficio, previo appuntamento telefonico.

#### **Come contattare la sede Carducci**

**Telefono: +39 0731 208312**

**Fax: +39 0731 223807**

#### **Indirizzi e-mail**

**Il sito Web [www.cuppari.an.it](http://www.cuppari.an.it).**

**E-mail [cuppari@cuppari.an.it](mailto:cuppari@cuppari.an.it)**

#### **I servizi**

I servizi formativi offerti dall' Istituto sono:

- corsi per il conseguimento del diploma: Amministrazione, Finanza e Marketing; Turismo; I.G.E.A.; programmatori - Mercurio; Sistemi Informativi Aziendali; Costruzioni, Ambiente e Territorio; Geometri
- corsi a pagamento progettati su iniziativa di Istituto: ECDL, Certificazione di lingue.
- corsi di formazione nell'ambito dei seguenti settori: obbligo formativo, formazione continua, formazione superiore

#### **Obbligo formativo**

L'Istituto intende promuovere contatti formali con i centri per l'impiego e la formazione, con i soggetti pubblici e privati che operano nell'ambito del lavoro, tenendo in considerazione anche i bisogni formativi indicati dalla Regione Marche e della Provincia di Ancona. Questi corsi, come previsto dalla L.144/99 art. 68 comma 1 lettera b) e c) sono destinati ai giovani della fascia d'età 15-18 anni che hanno comunicato l'intenzione di abbandonare la scuola o che hanno cessato di frequentare sia la scuola che le attività formative. L'Istituto s'impegna ad effettuare incontri, collettivi periodici (almeno due volte l'anno) e personali con le famiglie ogni volta che si renda necessario per la risoluzione di gravi difficoltà insorte o per recuperare giovani che vogliono abbandonare il percorso. Questi incontri sono finalizzati all'informazione ed all'orientamento.

L'Istituto effettua inoltre un servizio di informazione, di programmazione, di verifica rivolto ad alunni in situazione di svantaggio ed effettua incontri due volte l'anno con gli esperti dei servizi sociali e/o dell'ASUR ed i genitori, al fine di garantire percorsi formativi individualizzati o piani educativi individualizzati -PEI- per gli alunni portatori di handicap. E' previsto altresì un periodo proporzionato di stage secondo le normative vigenti.

### Formazione Continua

L'istituto si propone di organizzare corsi FSE destinati a soggetti occupati, inoccupati e disoccupati per i quali la formazione è propedeutica al lavoro, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo. Tali interventi sono finalizzati all'adeguamento, aggiornamento, specializzazione, perfezionamento, qualificazione e riqualificazione delle competenze professionali.

### Formazione superiore

L'Istituto si propone di organizzare corsi FSE e/o IFTS, destinati a soggetti occupati, inoccupati e disoccupati, riguardanti la formazione post obbligo formativo, corsi per l'istruzione e la formazione tecnica superiore previsti dalla L. 144/99 art. 69, corsi per l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari.

### **Le risorse**

Nell'erogazione dei propri servizi l'Istituto si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, del personale docente interno, del personale docente proveniente da altre scuole, di docenti universitari ed esperti provenienti dal mondo del lavoro.

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

L'Istituto dispone di docenti interni relativamente alle seguenti aree:

- Area linguistico-storico-letteraria;
- Area matematico-scientifica;
- Area giuridico-economica;
- Area tecnico-professionale;
- Area matematico-informatica.

**Le risorse logistico-strumentali**, sono rappresentate da:

#### sede La Malfa

n. 5 lab. informatici

n. 1 laboratorio di lingue

n. 2 aula audiovisivi dotata di lettore dvd + videoproiettore + impianto audio + videoconferenza + ricevitore satellitare.

n. 1 lab. Fisica

n. 1 lab. Chimica

n. 1 biblioteca:

n. 4 postazioni per docenti

La sede la Malfa è cablata e i PC sono collegati in rete

#### sede Carducci

n. 1 laboratorio Cad

n. 1 lab. Fisica/chimica

n. 1 lab. Disegno/Topografia

n. 1 postazione mobile per audiovisivi

n. 2 aule audiovisivi

n. 2 postazioni per docenti

n. 1 biblioteca

### **LIVELLO OPERATIVO**

#### **Area dei servizi amministrativi**

I fattori di qualità comprendono:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;

- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Il ricevimento del pubblico viene effettuato negli orari stabiliti e viene assicurato, salvo casi di eccezionale affluenza, un tempo minimo di attesa e di espletamento delle richieste tranne che per la trattazione di particolari pratiche che richiedono tempi più lunghi per le quali si potrà predisporre un ricevimento su appuntamento

### **Area delle condizioni ambientali della scuola**

Le condizioni ambientali in cui la scuola opera sono un fattore potenziale per l'incremento della qualità degli esiti educativi. Tutto il personale si impegna a garantire adeguate condizioni di igiene, accoglienza e sicurezza dei locali e dei servizi, facendo rispettare le norme di convivenza civile e segnalando agli organi competenti eventuali fattori di rischio o pericolo presenti all'interno dell'edificio o nelle sue pertinenze.

L' Istituto si impegna a mantenere l'ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro, per garantire una permanenza a scuola confortevole per gli studenti e per il personale.

L'edificio scolastico è a norma secondo le vigenti normative che regolano l'abitabilità e l'utilizzo degli ambienti a livello igienico, geostatico e di prevenzione incendi, come attesta la documentazione depositata negli uffici dell'amministrazione in seguito ai regolari sopralluoghi da parte dell'ente proprietario (Provincia di Ancona). Esiste il piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

### **Area dell'attività didattica**

L'istituto fissa e garantisce l'osservanza e il rispetto di fattori di qualità nei seguenti processi dell'attività didattica: orientamento, progettazione, erogazione del servizio, approvvigionamento, gestione risorse umane, gestione infrastrutture, miglioramento.

La misura della soddisfazione degli utenti dei servizi erogati è uno degli indicatori fondamentali che la Scuola utilizza per valutare l'efficienza e l'efficacia del servizio prestato.

Al fine di valutare le prestazioni fornite vengono utilizzati questionari di rilevazione rivolti agli studenti sulle attività svolte.

I questionari sono rigorosamente anonimi e il diritto alla privacy garantito in modo totale.

I risultati generali dei questionari sono pubblicati e resi noti a tutte le componenti della scuola e discussi con esse. I risultati conseguiti e il raggiungimento degli obiettivi posti vengono confrontati nel corso del Riesame della Direzione ed in tale sede vengono adottati provvedimenti per ridurre eventuali scostamenti

## **LIVELLO PREVENTIVO**

### **Garanzia del Committente**

L'Istituto assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

Queste rilevazioni vengono effettuate on line attraverso i questionari di gradimento, i cui risultati vengono monitorati costantemente. Analizzando costantemente il livello di soddisfazione e le aspettative del proprio pubblico di riferimento, l'Istituto interviene sui propri processi di progettazione ed erogazione per meglio definirli e migliorarli. Le evidenze rilevate vengono utilizzate nell'ambito del Riesame della Direzione in cui si provvede a definire gli obiettivi della qualità, definire le risorse necessarie per raggiungerli, verificare la loro persecuzione ed attuare eventuali azioni correttive

### **I reclami**

Ogni utente può presentare reclami. Se il proponente vuole ottenere risposta scritta inoltra il reclamo all'ufficio protocollo, specificando generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta e non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le eventuali accertate cause che hanno provocato il reclamo. I reclami scritti relativi a disagi di servizi di segreteria, dei collaboratori scolastici e del personale tecnico vanno presentati al direttore dei servizi generali e amministrativi della scuola. I reclami dei docenti e degli alunni vanno presentati all'ufficio del Dirigente Scolastico e i reclami anonimi non sono presi in considerazione.

## **CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, l'Istituto s'impegna a verificare ed aggiornare ogni anno la Carta della Qualità che è una valida presentazione dell'istituto in quanto evidenzia il suo impegno ad una vera e propria crescita qualitativa dell'offerta formativa. La carta della qualità di Istituto è redatta dal RAQ ed emessa dal DS, viene consegnata agli utenti dei corsi organizzati, pubblicata sul sito dell'Istituto e affissa all'Albo dell'Istituto. L'avvenuta consegna su cartaceo sarà certificata tramite la firma per ricevuta dei destinatari.

**Jesi , 09 settembre 2011**

**Il Dirigente Scolastico**

.....

**Il Responsabile Qualità**

.....