

7 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Lo scopo del presente Capitolo è di descrivere le modalità e le responsabilità definite dell'I.I.S. "G. Antonietti" per garantire che il servizio erogato sia progettato, pianificato, gestito e controllato in modo tale da essere conforme agli standard di riferimento, coerentemente con l'offerta presentata all'utenza allo scopo di garantire la piena soddisfazione dell'utenza stessa.

7.1 Pianificazione per l'erogazione dei servizi

L'offerta del servizio formativo viene esplicitata ogni anno attraverso il POF, il quale, in coerenza con la *Politica per la Qualità* definita, permette di pianificare i processi per l'erogazione del servizio stesso; la pianificazione costituisce parte integrante dei processi operativi chiave elencati nella sezione MQ-4.1.1 del presente Manuale.

Ogni anno il Dirigente Scolastico e il suo staff pianificano l'erogazione del servizio formativo tenendo conto del POF, della *Politica* e degli obiettivi per la qualità procedendo con:

- a) la definizione dell'organico dei docenti da abbinare alle classi (assegnazione cattedre), in base alle iscrizioni e nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente;
- b) la formazione delle classi, secondo i criteri stabiliti dall'Istituto stesso nella procedura *formazione classi* (PR-7.3-02);
- c) la definizione del calendario scolastico in conformità alla delibera della giunta regionale;
- d) la definizione dell'orario d'ingresso e d'uscita deliberato dal Consiglio d'Istituto sulla base delle indicazioni del Collegio Docenti;
- e) la predisposizione dell'orario delle lezioni settimanali secondo la normativa vigente, i criteri didattici stabiliti dal Collegio dei Docenti e quanto previsto nella procedura *orario di servizio* (PR-7.3-04);
- f) l'approntamento dei regolamenti di accesso e di utilizzo degli spazi (officina, laboratori, palestre, aule speciali...), coerentemente con l'orario delle lezioni;
- g) l'eventuale revisione delle metodologie di controllo e monitoraggio delle fasi di erogazione del servizio.

I risultati della pianificazione del servizio formativo sono rappresentati nei documenti predisposti nelle fasi di cui ai punti d) ed e) precedenti e sono comunicati e diffusi all'interno dell'I.I.S. "G. Antonietti" in forma controllata (si veda procedura PR-4.2-01 *gestione della documentazione e controllo delle registrazioni*) nel seguente modo:

- *orario delle lezioni*: tramite pubblicazione ed affissione all'albo;
- *piano di utilizzo degli spazi*: tramite affissione all'esterno dei locali di cui al punto f).

Durante il corso dell'anno scolastico, l'*orario delle lezioni* e il *piano di utilizzo degli spazi* possono subire revisioni, sulla base di necessità sopraggiunte, derivanti da vincoli normativi o da segnalazioni e richieste da parte del personale e delle classi, che vengono valutate e recepite per quanto possibile. Le revisioni dei documenti di pianificazione vengono consegnate e diffuse nel modo sopra indicato.

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi ai servizi

L'I.I.S. "G. Antonietti" determina i requisiti relativi all'erogazione dei propri servizi formativi e di orientamento tenendo in considerazione:

- i requisiti specificati dal cliente, in particolare delle specifiche esigenze formalizzate con la scelta dell'indirizzo di studio (PR-7.3-01 *iscrizioni classi prime*) e delle esigenze di natura personale emerse sia nel corso dei colloqui con studenti e genitori (PR-7.5-07 *ricevimento genitori*) sia nel corso del primo inserimento nella scuola degli alunni (PR-7.5-04 *accoglienza classi prime*) sia durante le riunioni dei Consigli di Classe;
- i requisiti non precisati dal cliente, ma impliciti nell'erogazione del servizio. In particolare la pianificazione degli orari di servizio (PR-7.3-04 *orario di servizio*) e la composizione delle classi (PR-7.3-02 *formazione classi*) mirano a soddisfare requisiti di tipo logistico (orari e mezzi di trasporto pubblico) e sociale (alunni dello stesso paese nella medesima classe);
- i requisiti cogenti contenuti nelle indicazioni ministeriali sui programmi dei corsi.

Questi e ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dall'istituto sono raccolti e utilizzati nel processo di *elaborazione del POF* (PR-7.2-01), con il quale vengono definiti gli indirizzi e l'orientamento del servizio che sarà erogato per l'anno successivo.

La **CA** o il docente incaricato individua i requisiti del servizio erogato, considerando quelli cogenti, quelli derivanti dal monitoraggio dei processi, quelli ottenuti mediante raccolta di dati e le proposte provenienti dalle parti interessate, compresa l'utenza e il personale. Le proposte sono vagliate dalla commissione con il DS ed il DSGA in merito alla fattibilità dei progetti. Vengono mantenuti, tramite docenti delegati, i contatti con il territorio (enti, associazioni, imprese, ...). La commissione valuta la necessità di modifica dell'edizione precedente del POF, sulla base delle risultanze di cui sopra e in funzione dell'esigenza di una maggiore chiarezza nella descrizione dei servizi erogati.

La specificità della scuola come luogo di formazione fa sì che i requisiti dell'utenza (espressi, non espressi, cogenti) siano costantemente identificati e considerati nell'erogazione del servizio formativo, sommandosi a quelli espressi dall'I.I.S. "G. Antonietti" nella *Politica per la Qualità* e nei relativi obiettivi **fissati nel Piano di Miglioramento – Obiettivi per la qualità (PQ-01)**.

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

L'attività di riesame dei requisiti del servizio erogato, che rientra nel riesame generale da parte della Direzione, avviene costantemente e specificamente:

- durante la revisione finale del POF, perché l'offerta formativa sia coerente con risorse e disponibilità;
- dopo la raccolta delle iscrizioni (in febbraio), allo scopo di valutare la fattibilità del servizio in relazione alla domanda dell'utenza, risolvendo, ove possibile, eventuali divergenze tra quanto offerto e quanto richiesto.

Il POF stesso e gli eventuali avvisi relativi alle modifiche apportate ai servizi, emesse dalla Direzione e dirette al personale coinvolto e all'utenza, rappresentano le registrazioni del riesame dei requisiti del servizio, che vengono quindi gestite secondo quanto previsto dalla procedura *gestione della documentazione e controllo delle registrazioni* (PR-4.2-01).

L'**iscrizione** rappresenta il momento nel quale l'I.I.S. "G. Antonietti" conferma i requisiti del servizio allo studente e alla sua famiglia.

7.2.3 Comunicazione con il cliente

La comunicazione con studenti e famiglie e con tutti gli altri portatori d'interesse individuati dall'I.I.S. "G. Antonietti" è gestita attraverso la Procedura *gestione della comunicazione* (PR-5.5-01), che indica, le responsabilità e le modalità di gestione per le diverse tipologie di comunicazione.

La comunicazione con gli studenti e le loro famiglie è in particolare attivata attraverso:

- i momenti istituzionali (Consigli di Classe, Assemblee);
- i ricevimenti dei genitori da parte degli insegnanti, dei coordinatori di classe, del Dirigente Scolastico;
- altri strumenti, come il sito WEB.

Oggetto della comunicazione e della relazione sono anche le informazioni relative al servizio erogato, la gestione del *contratto formativo* e le comunicazioni dell'utenza, inclusi i reclami.

La *pagella scolastica* rappresenta il documento nel quale l'Istituto formalizza la fruizione del servizio formativo da parte del singolo utente e i requisiti o titoli da questi posseduti, che possono essere richiesti per diversi usi (legali, didattici,...).

Per i reclami è attivata una modalità che prevede la forma scritta o verbale, successivamente formalizzata per iscritto. Tale comunicazione va fatta al Dirigente Scolastico o al vicario, i quali:

- ne vagliano la consistenza, ricercando le cause del problema,
- adottano le misure opportune per la rimozione delle cause,
- comunicano al reclamante le azioni intraprese.

Per i reclami è prevista l'annotazione su un registro al fine di tener traccia degli stessi e poter individuare anche soluzioni di miglioramento in sede di riesame.

7.3 Progettazione e sviluppo dei servizi

La progettazione e lo sviluppo dei servizi formativi è descritta, oltre che nei punti seguenti del presente capitolo del manuale, nella procedura **progettazione nuovi indirizzi e iniziative ampliamento dell'offerta formativa** (PR-7.3-05).

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L'I.I.S. "G. Antonietti" pianifica e tiene sotto controllo la progettazione e lo sviluppo di tutti i servizi erogati, prevedendo opportune azioni all'interno dei processi chiave del servizio formativo.

La pianificazione dell'offerta formativa, che avviene attraverso il processo di *elaborazione del POF* (PR-7.2-01), rappresenta un momento strategico per la scuola poiché, sulla base delle linee d'indirizzo dell'I.I.S. "G. Antonietti", definisce l'offerta formativa:

- raccogliendo i risultati delle progettazioni e delle pianificazioni dei vari responsabili;
- stabilendo le priorità di realizzazione, sulla base delle risorse disponibili.

L'elaborazione del POF ha come elemento in uscita l'offerta relativa al servizio formativo articolata nei corsi, nella formazione aggiuntiva, nei progetti attivati per l'arricchimento di tale offerta.

La pianificazione considera come dati in ingresso i seguenti elementi:

- le informazioni dal territorio;
- i dati e i risultati degli anni scolastici precedenti;
- le informazioni di ritorno dagli utenti e gli esiti del *monitoraggio della soddisfazione del cliente* (PR-8.2-01);
- le proposte e le richieste di modifica pervenute.

Le attività di supporto e di arricchimento dell'offerta formativa sono nate come progetti caratterizzanti la specificità della proposta all'utenza dell'I.I.S. "G. Antonietti"; tali progetti, sulla base della sperimentazione attuata nel corso degli anni, sono considerati, per ripetuta consuetudine, servizi standard dell'istituto.

Durante la fase di pianificazione può emergere la necessità di realizzare nuovi servizi o attivare nuovi indirizzi, in risposta alle esigenze emerse dall'analisi dei dati e delle informazioni raccolte.

Quando è necessaria l'introduzione di nuovi servizi (per esigenza dell'utenza, decisione della Direzione o come committenza di Enti, associazioni o altro) viene individuato un *Responsabile della progettazione e sviluppo* e, se il tipo di servizio lo richiede, viene formata una commissione di lavoro coordinata dallo stesso Responsabile. Il Responsabile, eventualmente coadiuvato dalla commissione ha il compito, coerentemente con la *Politica* e gli *obiettivi per la qualità* dell'I.I.S. "G. Antonietti", di:

- pianificare la progettazione;
- pervenire a una progettazione di massima;
- verificare e riesaminare tale progettazione;
- pervenire a una progettazione di dettaglio;
- validare o sperimentare (data la specificità del servizio scolastico) tale progettazione attraverso un progetto pilota;
- implementare e standardizzare il progetto.

La progettazione di nuovi servizi avviene in forma controllata nel rispetto dei requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2008.

La pianificazione della progettazione tiene conto:

- delle **responsabilità** ed autorità per la progettazione, ivi compresi i rapporti e le modalità di relazione tra i diversi soggetti coinvolti;
- delle **fasi** della progettazione richiamate precedentemente, ivi compresa quella della definizione dei requisiti degli elementi in ingresso e in uscita dalla progettazione;
- delle attività di **riesame** dopo la progettazione di massima, la progettazione di dettaglio e la validazione;
- delle attività di **verifica** della congruenza tra gli elementi in ingresso e quelli in uscita della progettazione di massima e di dettaglio;
- della **validazione / sperimentazione** del progetto pilota;
- di iniziative e **modalità comunicative** efficaci, al fine di prevenire un impatto negativo nella scuola.

Tale pianificazione è contenuta in un documento che viene costantemente verificato e aggiornato dal *Responsabile del Progetto* attraverso operazioni di monitoraggio delle varie fasi progettuali e consegnato ai diversi soggetti coinvolti nella progettazione (*scheda di progetto/attività Mod. I.I. 38*)

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione

I dati in ingresso alla progettazione del nuovo servizio comprendono i requisiti funzionali, quelli legati all'efficienza e alle prestazioni del servizio e quelli cogenti applicabili al servizio.

Costituiscono altresì dati in ingresso i requisiti definiti attraverso:

- indagini presso l'utenza o il territorio;
- analisi di richieste specifiche dell'utenza;
- suggerimenti di soggetti partner in altri progetti e informazioni derivanti da precedenti progettazioni similari, ove applicabili;
- dei committenti del servizio (p.e. Ministero, Regione, Comune, altri Enti e Associazioni);
- osservazioni del personale dell'I.I.S. "G. Antonietti".

Gli elementi in ingresso alla progettazione sono registrati nella scheda descrittiva del progetto.

Il Responsabile della progettazione e sviluppo, in collaborazione con l'eventuale commissione, ha inoltre:

- **la responsabilità** di riesaminare i dati in ingresso, al fine di verificarne l'adeguatezza e la coerenza, anche nel rispetto della *Politica* e degli *obiettivi per la Qualità*. La registrazione di tale verifica viene verbalizzata dal Responsabile della verifica;
- **il compito di** coinvolgere e/o consultare l'utenza o il committente, per la definizione dei requisiti;
- **l'autorità di** risolvere situazioni di ambiguità e di conflitto tra i dati utilizzati per la determinazione dei requisiti.

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione

I dati in uscita dalla progettazione rappresentano il risultato della stessa e contengono tutte le informazioni necessarie per la verifica dell'efficacia e dell'efficienza del nuovo servizio, come:

- le caratteristiche e le specifiche del servizio e del suo processo;
- i criteri per il monitoraggio e il controllo;
- l'indicazione dei requisiti di formazione eventualmente richiesti per il personale coinvolto;
- le eventuali istruzioni per il personale coinvolto e le informazioni per i destinatari del servizio;
- l'indicazione delle risorse finanziarie e delle attrezzature necessarie per l'attuazione del servizio;
- i requisiti di accettabilità per l'erogazione del servizio.

È compito del *Responsabile della progettazione e sviluppo*, in accordo con l'eventuale commissione, di:

- riesaminare i dati in uscita dalla progettazione per verificare che essi soddisfino i requisiti richiesti in ingresso;
- approvare i dati in uscita prima del loro utilizzo.

7.3.4 Riesame, verifica e validazione della progettazione

Sistematicamente, a conclusione di ogni attività pianificata, il *Responsabile della progettazione e sviluppo*, insieme a tutte le funzioni coinvolte nella progettazione del servizio ed eventualmente con la partecipazione dell'utenza, riesamina la progettazione.

Le attività pianificate comprendono la definizione degli elementi in ingresso e di quelli in uscita, la progettazione di massima, la progettazione in dettaglio, la validazione e la sperimentazione del servizio.

Il **riesame** della progettazione è funzionale sia alla verifica della rispondenza del servizio ai requisiti stabiliti sia all'individuazione degli eventuali problemi e al superamento degli stessi, allo scopo di garantire la rispondenza del servizio ai requisiti stabiliti.

L'attività di **verifica** dei risultati della progettazione, utilizzabili poi per l'erogazione del servizio, si basa sul confronto tra i dati in ingresso e quelli in uscita e con eventuali progetti simili già sperimentati. Essa è svolta dal *Responsabile della Progettazione e Sviluppo* e serve per assicurare la compatibilità tra gli elementi in ingresso e in uscita e che, quindi, il progetto soddisfi le esigenze emerse.

La **registrazione** del riesame della progettazione, dell'approvazione dei dati in uscita e della verifica della progettazione è annotata sul documento di progettazione o in apposito verbale (MR-09 verbale di riunione e/o MR-32 *relazione finale del progetto*)

Data la specificità dei servizi scolastici, la fase di **validazione** coincide, di fatto, con la prima sperimentazione degli stessi, non essendo sempre possibile – per un servizio – effettuare prove preventive: considerata la delicatezza della sperimentazione, viene prestata molta attenzione alla programmazione collegiale, alla condivisione di metodi e alla creazione di strumenti didattici, anche attraverso la ricerca e il confronto con esperienze già effettuate dell'I.I.S. "G. Antonietti" o da altre scuole.

Le verifiche periodiche (monitoraggi) dei risultati via via raggiunti con la sperimentazione permettono di riesaminare ulteriormente la progettazione.

Alla fine della sperimentazione di un nuovo servizio è prevista una relazione finale (avente valore di registrazione della qualità) che comprende anche gli esiti di un eventuale questionario sottoposto ai destinatari e al personale coinvolto.

Tale relazione è firmata dal Responsabile del servizio/progetto e dal DS e rappresenta un documento cui fare riferimento per validare i successivi processi di erogazione del servizio in oggetto.

7.3.5 Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e sviluppo

Quando è necessario apportare delle variazioni ad un progetto precedentemente definito, il *Responsabile della progettazione e sviluppo*, eventualmente coadiuvato dalla commissione, identifica le modifiche necessarie e, se il servizio è già attivo, valuta i possibili effetti che le modifiche potrebbero avere sullo stesso. Le modifiche vanno poi approvate, verificate e i loro risultati registrati.

Il *Responsabile della progettazione e sviluppo* registra tutte le attività su un verbale che allega al documento di progetto.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 Processo di approvvigionamento

Il processo dell'approvvigionamento concorre al raggiungimento degli obiettivi dell'I.I.S. "G. Antonietti" ed è finalizzato a:

- acquisto di prodotti di facile consumo, materiali, mezzi e strumenti per le attività amministrative e didattiche;
- acquisto di servizi di assistenza, manutenzione, consulenza e aggiornamento per l'attività amministrativa (assistenza hardware e software) o didattica (agenzie di viaggio);
- l'erogazione di attività formativa rivolta al personale (corsi di aggiornamento) o, assegnata con incarico specifico (in out-sourcing), all'utenza (corsi di teatro, lingua, terza area...);
- reperimento dal territorio degli investimenti utili per rendere le strutture sempre più adeguate all'Offerta Formativa.

Il processo di approvvigionamento è gestito dall'I.I.S. "G. Antonietti" secondo modalità che assicurano la conformità degli approvvigionamenti e il controllo del processo stesso, attraverso:

- la valutazione, la selezione e la qualifica dei fornitori di beni e servizi considerati critici;
- la gestione dei documenti di approvvigionamento;
- la verifica dei prodotti e dei servizi approvvigionati.

L'I.I.S. "G. Antonietti" provvede all'approvvigionamento di materiali, mezzi, strumenti e servizi nel rispetto della normativa vigente, secondo quanto definito nella procedura **approvvigionamento selezione e valutazione fornitori** (PR-7.4-01).

I fornitori dell'I.I.S. "G. Antonietti" possono essere classificati, in base alla tipologia della fornitura, nelle seguenti categorie:

- a) fornitori di materiali;
- b) fornitori di servizi in assistenza e manutenzione;
- c) fornitori di servizi formativi **(vedi anche cap. 4.1.3)**.

La procedura di **approvvigionamento selezione e valutazione fornitori** (PR-7.4-01) descrive la prassi di gestione attraverso la definizione delle responsabilità e delle modalità di misurazione e di controllo per le attività necessarie a tradurre una necessità di approvvigionamento in fornitura. La procedura descrive le modalità e le responsabilità per la verifica degli approvvigionamenti.

Le fasi principali del processo sono:

- formulazione necessità di acquisto da parte del personale;
- verifica della disponibilità finanziaria;
- individuazione dei potenziali fornitori (tra quelli qualificati);
- formulazione e inoltro delle richieste di preventivo ai fornitori qualificati;
- raccolta e comparazione delle offerte;
- produzione dell'ordine di acquisto (ODA);
- ricevimento dei prodotti o impiego del servizio;
- verifica ed eventuale collaudo del bene approvvigionato;
- accettazione ed emissione del pagamento;

- valutazione dei fornitori qualificati e aggiornamento del relativo elenco;

7.4.1.1 Valutazione dei fornitori

Per lo svolgimento delle attività di didattica è necessario approvvigionare dei materiali di consumo, dei servizi e delle attrezzature strumentali. Alcuni dei beni oggetto degli approvvigionamenti hanno un impatto maggiore di altri sulla qualità, in quanto il loro utilizzo (beni materiali) o la loro fruizione (servizi) da parte del cliente ha un impatto sulla qualità percepita dallo stesso. Questi approvvigionamenti sono trattati con particolare cura dall'I.I.S. "G. Antonietti" e l'impiego dei relativi fornitori sono gestiti secondo un iter di selezione, qualifica e valutazione periodica che è descritto nella procedura **approvvigionamento selezione e valutazione fornitori (PR-7.4-01)**.

La procedura **PR-7.4-01** non si applica ai fornitori di beni e servizi considerati non critici ai fini della qualità dell'istituto.

I fornitori sono valutati secondo i seguenti criteri:

- **GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FORNITURE:** corrispondenza alle esigenze e ai requisiti previsti dall'Istituto per l'utilizzo finale del bene acquistato, trasparenza nella gestione del contratto di fornitura, grado di affidabilità del fornitore,
- **QUOTAZIONE ECONOMICA:** rapporto qualità/prezzo o rapporto prestazione/prezzo, nei prodotti e/o servizi approvvigionati,
- **TEMPI DI CONSEGNA:** tempestività nelle consegne,
- **ASSISTENZA:** garanzie di assistenza nel dopo vendita,
- **RISPETTO DELLE NORMATIVE:** provate garanzie di esecuzione dei lavori, qualora necessario presso i locali dell'istituto, in condizioni di sicurezza personale e ambientale, rispetto dei requisiti cogenti (leggi e norme) certificazione UNI EN ISO **9001:2008**.

La responsabilità della tenuta del *Registro dei fornitori qualificati* e della loro valutazione è del RAM, che conserva in Segreteria – ufficio acquisti - tale documentazione.

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Sono considerate critiche per la qualità dei servizi didattici le forniture di:

- attrezzature hardware e software;
- esperti e consulenti esterni incaricati di svolgere, per conto dell'istituto, corsi agli allievi dell'istituto;
- servizi di manutenzione ai laboratori e alle attrezzature quali i fotocopiatori;
- ogni tipo di materiale e servizio specifico per gli studenti diversamente abili.

Sono considerate non critiche le forniture di:

- carta per stampanti e fotocopiatrici;
- toner per stampanti e fotocopiatrici;
- registri personali docenti, registri di classe e libretti personali degli studenti;
- cassette audio e video;
- materiale di consumo e manutenzione per l'officina meccanica e i laboratori della sezione IPIA;
- materiale di consumo e manutenzione per i laboratori di informatica, fisica e multimediale;
- libri, riviste, giornali e vocabolari per la biblioteca.

Anche negli approvvigionamenti per la segreteria didattica e amministrativa vi sono prodotti e servizi considerati critici per l'impatto della qualità del servizio i cui fornitori sono trattati in base alla procedura **approvvigionamento selezione e valutazione fornitori (PR-7.4-01)** e altri, ai quali, per la natura dei loro approvvigionamenti non si applica tale procedura. In particolare sono critiche per la segreteria tutte le forniture di:

- attrezzature hardware e software;
- esperti e consulenti esterni nella gestione dei processi amministrativi.

Non sono invece considerati critici gli approvvigionamenti di:

- carta e toner per stampanti e fotocopiatrici;
- tutta la cartoleria minuta della segreteria (matite, penne, scotch...);
- faldoni e raccoglitori per la documentazione cartacea;
- libri, riviste, giornali.

7.4.3 Verifica dei prodotti e dei servizi approvvigionati

L'I.I.S. "G. Antonietti" ha stabilito le modalità di verifica necessarie per assicurarsi che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati nell'ODA.

Le modalità definite per la verifica degli approvvigionamenti di prodotto sono:

- l'ispezione di ogni singolo prodotto approvvigionato e, se necessario, il collaudo, per le forniture di attrezzature, strumenti, mezzi e prodotti software,
- l'ispezione a campione nel caso di forniture di materiale di consumo.
- per gli approvvigionamenti di servizi, si procede direttamente alla valutazione del servizio fornito. La valutazione del servizio si realizza con la relazione del docente o del personale che ha utilizzato il servizio in oggetto.

In ogni caso la responsabilità della verifica è del RAM, che si avvale del supporto del responsabile del magazzino o di altra persona individuata dal DS in accordo con DSGA. La verifica prevede l'apposizione della firma dell'incaricato sul documento di trasporto o sulla fattura in caso di fornitura regolare e l'utilizzo di un modulo che evidenzia eventuali non conformità.

Sulla fattura si riporta anche il numero di inventario o di giornale di magazzino (PR 7.5-15). Successivamente si procede all'emissione del mandato di pagamento da parte del DS e del DSGA.

7.5 Erogazione del servizio formativo

Il servizio formativo si realizza attraverso i processi legati all'attività formativa e al suo arricchimento e con il supporto di altri processi che ne rendono possibile l'attuazione coerentemente alle linee indicate nella *Politica per la Qualità* e nel *POF*. Tutti questi processi sono indicati nella tabella **G**:

TABELLA G

	PROCESSI	Riferimento documento
Processi per l'erogazione dei servizi formativi	Programmazione didattica	PR-7.5-01
	Orientamento formativo in ingresso	PR-7.5-02
	Orientamento informativo in ingresso	PR-7.5-03
	Accoglienza classi prime	PR-7.5-04
	Viaggi di istruzione e visite guidate	PR-7.5-05
	Stage	PR-7.5-06
	Ricevimento genitori	PR-7.5-07
	Scambi culturali	PR-7.5-08
	Attività di recupero e sostegno	O.M. 92/07 e normativa essenziale per il funzionamento didattico e organizzativo IIS Antonietti
	Orientamento in uscita	PR-7.5-10
	Gestione della didattica	PR-7.5-12
	Valutazione dell'apprendimento	PR-7.5-13
	Gestione del magazzino	PR-7.5-15
Gestione degli scrutini	PR-8.2-04	

Il servizio principale dell'I.I.S. "G. Antonietti" è rappresentato dalla *didattica*, che è l'insieme delle attività di insegnamento tese a facilitare l'apprendimento e la formazione degli studenti per metterli in grado di comprendere la realtà e operare scelte significative, tenendo conto delle diversità dei ruoli e garantendo la pari dignità.

Gli obiettivi di questo servizio sono quelli di

- programmare e realizzare attività che consentano la formazione e l'educazione mediante lo studio, l'acquisizione di conoscenze e lo sviluppo della coscienza critica
- creare una comunità di dialogo ed un'esperienza sociale mirata alla crescita della persona in tutte le sue dimensioni

Essa si articola in tre momenti, ciascuno supportato da processi specifici:

- La pianificazione** dei corsi da parte dei docenti, attraverso le attività collegiali e individuali (PR-7.5-01 *programmazione didattica*). La pianificazione scandisce i tempi ed i metodi per la realizzazione del processo formativo, individua i contenuti, le strategie, i criteri di verifica e di valutazione che garantiscono la coerenza con quanto disposto dalle *normative ministeriali* e con quanto dichiarato nel *POF*.
- L'erogazione** dei corsi da parte del singolo docente (PR-7.5-12 *gestione della didattica*). Attraverso questa attività si realizza la formazione che promuove la crescita culturale, individuale e sociale degli studenti. La formazione è compito del docente, che individua i contenuti e i metodi idonei al raggiungimento degli obiettivi, cura il raggiungimento di opportune relazioni comunicative con gli studenti per trasmettere le conoscenze specifiche della propria disciplina, controllando gli adempimenti scolastici e comportamentali degli studenti.
- La valutazione** degli apprendimenti degli studenti (PR-7.5-13 *valutazione dell'apprendimento*) si realizza con l'applicazione di adeguati metodi di monitoraggio e misurazione, allo scopo di verificare il raggiungimento dei risultati pianificati e comprovare l'efficacia del servizio

erogato, in coerenza con i fini istituzionali e con le aspettative dell'utenza. Parte integrante del momento valutativo è lo scrutinio (fine primo **periodo**, fine anno), inteso come attività volta alla valutazione collegiale del grado di preparazione e delle competenze globalmente acquisite dagli studenti. La valutazione avviene in base ai criteri stabiliti dal Collegio dei Docenti, tenendo conto degli obiettivi fissati dai docenti e dal CDC.

I servizi che supportano e arricchiscono l'attività *didattica*, essendo funzionali alla sua riuscita e integrati con la stessa, possono essere classificati in base ai destinatari e più precisamente in:

a) Servizi rivolti alle classi:

- *Scambi culturali* (PR-7.5-08), **opportunità volta** a sviluppare tra gli studenti la consapevolezza di essere cittadini d'Europa; favorisce la conoscenza reciproca fra studenti di scuole europee attraverso il rapporto diretto fra i partecipanti, gli scambi di esperienze, il confronto fra i diversi sistemi educativi e la comunicazione linguistica;
- *Viaggi di istruzione e visite guidate* (PR-7.5-05), servizio che nasce dall'esigenza di integrare e arricchire l'aspetto formativo della realtà scolastica con le esperienze e le sollecitazioni offerte dall'ambiente esterno;
- Il Servizio di **Mediateca** mette a disposizione di tutte le componenti scolastiche, a fini didattici, il materiale librario, le riviste, gli audiovisivi, offrendo la possibilità di approfondire ed ampliare la conoscenza delle diverse tematiche.

b) Servizi rivolti a singoli studenti:

- *Orientamento informativo in ingresso* (PR-7.5-03), che prevede l'articolazione in una serie di attività tese a **fornire informazioni sull'offerta formativa e i servizi dell'Istituto a studenti, famiglie e docenti delle SSMM per favorire un consapevole e sereno inserimento nella scuola superiore.**
- *Orientamento formativo in ingresso* (PR-7.5-02), **i cui** destinatari sono gli studenti frequentanti la seconda classe presso le SSMM del territorio. Essi vengono coinvolti in attività laboratoriali relative alle discipline caratterizzanti i vari indirizzi e corsi, che essi svolgono in collaborazione con gli studenti del nostro Istituto. La finalità è quella di rendere gli studenti delle medie consapevoli delle competenze, dei contenuti e dei linguaggi necessari per affrontare i vari indirizzi della Scuola Superiore;
- *Accoglienza classi prime* (PR-7.5-04), insieme di attività che facilitano gli allievi nell'inserimento nella nuova realtà formativa e culturale della scuola superiore;
- *Stage* (PR-7.5-06), **il servizio intende favorire nello studente una conoscenza diretta del mondo del lavoro che gli consenta di mettere a frutto e sviluppare ulteriormente le competenze acquisite nel corso dell'attività formativa. Il fine, per quanto riguarda l'allievo, è quello di approfondire alcune conoscenze tecnico – professionali, nonché di facilitare l'orientamento professionale e la valutazione delle proprie attitudini ed inclinazioni;**

- L'attività di recupero e sostegno, ai sensi della O.M. 92/07 viene normata dai Criteri Didattico – Metodologici e dai Criteri Organizzativi Attività di Recupero e di Sostegno che annualmente il CD delibera. Si tratta di interventi di rinforzo e recupero di conoscenze e abilità nelle singole discipline. L'obiettivo è quello di limitare i casi di insuccesso scolastico.
- *Orientamento in uscita* (PR-7.5-10), è finalizzato a fornire un supporto agli studenti delle classi terminali nella scelta del percorso successivo (mondo del lavoro, formazione post diploma);
- La scuola fornisce il supporto didattico e organizzativo agli studenti interessati ad una *certificazione di competenze* in ambito informatico (ECDL) e linguistico. La certificazione avviene comunque ad opera di enti esterni.

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi

I servizi sono pianificati ed erogati attraverso processi controllati. Le caratteristiche dei servizi sono indicate nel *POF*, mentre nella *procedura documentata*, sono indicati gli elementi utili per la realizzazione del servizio:

- gli *obiettivi*;
- la *documentazione* di riferimento (di origine interna ed esterna, i moduli utilizzati e le *registrazioni* della qualità);
- gli *elementi in ingresso* al processo e quelli in *uscita*, i *vincoli* e le *risorse* del processo;
- la descrizione delle *attività* e delle figure coinvolte in esse;
- gli *indicatori* e le relative modalità di misurazione.

7.5.2 Validazione dei processi di erogazione dei servizi

Poiché, per i servizi formativi, non è possibile un collaudo o una sperimentazione prima della loro erogazione, la validazione degli stessi avviene, in prima istanza, attraverso la validazione della progettazione.

Inoltre, i processi devono ritenersi validati alla fine dell'erogazione dei servizi stessi se non si riscontrano non conformità rispetto ai requisiti previsti e ciò viene rilevato attraverso le relazioni finali dei responsabili dell'erogazione del servizio.

In particolare, per il servizio formativo, la validazione del processo viene di fatto realizzata attraverso il costante controllo dello stesso. A tale scopo esistono momenti specifici della programmazione dei Consigli di classe (PR-7.5-01 *programmazione didattica*) durante i quali l'attenzione si focalizza sull'andamento didattico e disciplinare della classe in relazione alla pianificazione del CDC e della singole discipline. A conclusione dell'anno scolastico, dopo l'effettuazione degli scrutini finali, ogni docente redige la propria *relazione finale MR-27* che ha lo scopo sia di validare il corso effettuato sia di costituire punto di riferimento per i corsi futuri.

L'esito degli scrutini, opportunamente tabulato, viene sottoposto all'analisi e valutazione dei docenti nell'ultimo CD con la doppia finalità di validare il servizio erogato e individuare occasioni di miglioramento.

Le relazioni finali sono raccolte e tabulate dalla Dirigenza e le risultanze comunicate e discusse nel corso del primo CD dell'anno scolastico successivo al fine di proporre delle azioni migliorative.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità dei servizi erogati

L'identificazione del servizio formativo è assicurata dalla documentazione esistente nell'I.I.S. "G. Antonietti", come il *POF*, la *Carta dei Servizi*, il *Regolamento d'Istituto*, il *Manuale Qualità*, la *descrizione dei processi*, l'organigramma e le *nomine* del personale su incarichi specifici.

L'identificazione viene inoltre assicurata attraverso i documenti che comprovano lo stato d'avanzamento nell'erogazione dei servizi, come

- il calendario delle lezioni e gli orari della scuola (ingresso, uscita, apertura degli uffici, apertura giornaliera...);
- l'orario delle lezioni e il piano d'utilizzo degli spazi;
- i calendari e i piani delle attività extracurricolari (offerta formativa aggiuntiva,);
- le circolari;
- i registri di classe e quelli personali dei docenti, dove viene annotato, da parte dei docenti, lo svolgimento delle lezioni;
- il materiale didattico (verifiche, dispense o quanto altro utile per la realizzazione del servizio).

La rintracciabilità del servizio formativo e in generale di ogni altro servizio erogato è garantita, nei tempi indicati dalla normativa di riferimento, dalla documentazione conservata in archivio (registri, verbali, ...).

La tutela della privacy dei dati personali degli studenti (con particolare riferimento ai registri personali dei docenti) viene garantita nel rispetto delle norme vigenti.

7.5.4 Proprietà del cliente

Il servizio formativo erogato dall'I.I.S. "G. Antonietti", non prevede – in generale - casi in cui vi siano prodotti o beni dell'utenza che vengono utilizzati dalla scuola stessa, se non i diplomi o altri documenti personali, che vengono utilizzati per le iscrizioni e che vengono adeguatamente conservati nell'ufficio di segreteria (con tutela della privacy) fino al termine dell'iter scolastico, quando vengono riconsegnati ai proprietari **o archiviati.**

Anche gli elaborati e le prove d'esame degli studenti sono conservati secondo quanto previsto dalla normativa vigente (R.D. n.653 del 4.5.1925 - Circolare Ministeriale 17 luglio 1971 n.231 e loro successive modifiche e integrazioni).

L'I.I.S. "G. Antonietti", pur non potendo rispondere direttamente di furti o smarrimenti all'interno dell'Istituto, opera comunque per la conservazione dei beni degli studenti durante lo svolgimento delle lezioni e delle attività legate alla didattica, attraverso la chiusura delle porte delle aule quando l'attività si svolge in altri spazi dell'Istituto e attraverso la vigilanza sui corridoi da parte del personale incaricato, nei limiti della disponibilità delle risorse.

La denuncia effettuata dagli studenti in caso di smarrimento o furto viene protocollata e inoltrata, se concordato con lo studente o con l'avente potestà, all'autorità giudiziaria.

Per particolari situazioni di committenza di progetti da parte di Enti, Associazioni o altro, l'accordo contrattuale prevede gli impegni dell'I.I.S. "G. Antonietti" per la conservazione, protezione e salvaguardia di tali beni.

Qualora tali proprietà fossero perse, danneggiate o riscontrate inadatte all'utilizzo il DS ne informa tempestivamente i proprietari con comunicazione protocollata, rappresentando questa una registrazione della qualità.

7.5.5 Conservazione del servizio

I servizi erogati dall'I.I.S. "G. Antonietti" si traducono, al termine del corso degli studi, in un bagaglio personale consistente in formazione, istruzione, cultura e competenza tecnica.

La conservazione dei prodotti finali del servizio è quindi a carico del destinatario.

L'I.I.S. "G. Antonietti" attua, nell'evolvere del corso della permanenza del cliente nell'istituto, delle attività di supporto alla didattica finalizzate al consolidamento, al recupero, all'approfondimento e al costante aggiornamento della formazione, in particolare attraverso le attività di potenziamento, recupero e sostegno, stage in azienda, viaggi di istruzione con finalità di cultura generale e di cultura specialistica, visite guidate a convegni ed esposizioni e luoghi d'arte. Inoltre, la Direzione dell'istituto ha adottato, nell'assegnazione dei docenti alle classi, il principio della continuità didattica.