



<p align="center"><b>ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO" DI VESCOVATO</b></p> 	<p align="center"><b>PROCEDURA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'</b></p>	<p>P.7.2.01 Revisione 1 Data 18/03/2008 Pag. 1 di 7</p>
<p>NORME UNI EN ISO 9001:2000</p>		

## DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI IMPEGNI CON L'UTENZA

### Indice

1. **SCOPO**
2. **CAMPO DI APPLICAZIONE**
3. **RESPONSABILITÀ**
4. **PROCEDURA**
  - 4.1 Generalità
  - 4.2 Definizione
  - 4.3 Diffusione

<b>Rev.</b>	<b>Natura modifica</b>	
1	Prima emissione Seconda Emissione: revisione per adeguamento alla nuova normativa e ai nuovi documenti dell'Istituto	
<b>Preparazione</b>		<b>Verifica</b>
M° Fausto Spina		RSQ M° Fausto Spina
		<b>Approvazione</b>
		Prof.ssa Laura Parazzi

<b>ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO" DI VESCOVATO</b>  	<b>PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITA'</b>	P.7.2.01 Revisione 0 Data 18/03/2008 Pag. 2 di 7
Definizione e gestione degli impegni con l'utenza		

## 1. SCOPO

Definire i criteri necessari a garantire che la scuola offra, a tutte le parti interessate, un'adeguata ed efficace informazione sull'Istituto.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicabile alla preparazione e alla diffusione di tutti i documenti che contengono le linee guida sulla base dei quali l'Istituto esplicita la sua offerta formativa: il Piano dell'Offerta Formativa, la Carta dei Servizi, la Carta dei Diritti e dei Doveri e il Regolamento.

## 3. RESPONSABILITÀ

Le responsabilità sono attribuite: al Dirigente Scolastico, alla Funzione Strumentale, alla Commissione, al Collegio dei Docenti, al Consiglio d'Istituto e ai docenti, secondo le indicazioni della tabella sottostante.


Legenda:

**R** = Responsabile

**C** = Coinvolto

	Dirigente Scolastico	Docente Incaricato Responsabile del POF	Commissione POF	Collegio Docenti	Consiglio d'Istituto	Docenti	DSGA	Commissione Regolamento
Pianificazione attività di monitoraggio	<b>R</b>	<b>C</b>	<b>C</b>					
Nomina della Commissione POF	<b>C</b>		<b>C</b>	<b>R</b>		<b>C</b>		

Rev.	Natura modifica	
1	Prima emissione Seconda Emissione: revisione per adeguamento alla nuova normativa e ai nuovi documenti dell'Istituto	
Preparazione	Verifica	Approvazione
M° Fausto Spina	RSQ M° Fausto Spina	Prof.ssa Laura Parazzi


<b>ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO" DI VESCOVATO</b>  	<b>PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITA'</b>	P.7.2.01 Revisione 1 Data 18/03/2008 Pag. 3 di 7
Definizione e gestione degli impegni con l'utenza		

Nomina della Commissione Regolamento	C				R		C	C
Distribuzione e raccolta schede di monitoraggio/ presentazione progetti	C	R	C			C		
Approvazione POF/Regolamento/ Carta dei Servizi/Carta dei Diritti e dei Doveri	C	C	C	R	R	C	C	C
Proposte di modifica		C				R		
Richiesta finanziamenti a Enti esterni	R			C	C			
Stesura versione ridotta del POF		C	R					
Monitoraggio intermedio progetti del POF	C	R	C	C				
Preparazione relazione finale	C	R	C	C				
Approvazione relazione finale	C	C		R				
Preparazione e stesura Regolamento	C						C	R
Diffusione	C	C				R		

## 4. PROCEDURA

### 4.1 Generalità

Il Piano dell'Offerta Formativa (POF) -, la Carta dei Servizi, la Carta dei Diritti e dei Doveri ed il Regolamento hanno lo scopo di definire in modo formale gli impegni che l'Istituto si assume nei confronti dell'utenza e di far conoscere le regole che definiscono le attività all'interno dell'Istituto.

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO" DI VESCOVATO</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITA'</b></p>	<p>P.7.2.01 Revisione 1 Data 18/03/2008 Pag. 4 di 7</p>
<p>Definizione e gestione degli impegni con l'utenza</p>		

## **Il Piano dell'Offerta Formativa**

Il Piano dell'Offerta Formativa è lo strumento di diffusione e comunicazione degli impegni definiti dall'Istituto.

Il Piano dell'Offerta Formativa contiene:

- Il progetto globale con le linee ispiratrici dell'attività educativa e didattica;
- L'insieme delle modalità di svolgimento del servizio didattico;
- L'offerta formativa;
- I parametri di servizio forniti allo studente;
- I risultati attesi: verificabili;
- Gli strumenti per conseguirli;
- Le procedure amministrative dell'Istituto;
- Le risorse a disposizione;
- L'organizzazione dell'attività didattica.

## **La Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni concernenti:

- i principi ispiratori delle modalità di erogazione del servizio;
- la struttura dell'Istituto;
- la sua organizzazione;
- il materiale ed i laboratori di ogni plesso/sezione;
- le modalità di funzionamento degli uffici.
- Le modalità di raccolta delle lamentele e suggerimenti.

## **Il Regolamento**


Il Regolamento contiene tutte le regole della scuola, tenuto conto delle disposizioni di legge, per un suo efficace funzionamento.

## **La Carta dei Diritti e dei Doveri**

La Carta dei Diritti e dei Doveri definisce i diritti ed i doveri del Docente, degli Assistenti Amministrativi, dei Collaboratori Scolastici, degli Alunni ed il Regolamento di disciplina con gli interventi disciplinari.

## **4.2 Definizione**

### **Il Piano dell'Offerta Formativa**

<p align="center"><b>ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO" DI VESCOVATO</b></p> 	<p align="center"><b>PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITA'</b></p>	<p>P.7.2.01 Revisione 1 Data 18/03/2008 Pag. 5 di 7</p>
<p>Definizione e gestione degli impegni con l'utenza</p>		

Ogni anno scolastico il Dirigente Scolastico pianifica e coordina le attività per la stesura o aggiornamento del Piano dell'Offerta Formativa.

Al termine dell'anno scolastico, il Responsabile del Piano dell'Offerta Formativa distribuisce ai Responsabili di Progetto il modulo di monitoraggio dei progetti che sono stati attuati durante l'anno scolastico appena trascorso e i moduli di presentazione dei progetti per l'anno scolastico successivo.

Al termine di ogni anno scolastico le Funzioni Strumentali incaricate della Gestione del POF preparano una relazione che inviano al Dirigente Scolastico. Quest'ultimo la sottopone al Collegio dei Docenti che l'approva ovvero apporta modifiche.

A settembre, il Coordinatore di Plesso/Sede raccoglie i moduli di presentazione dei progetti da inserire nel POF che consegna al Dirigente Scolastico.

Successivamente, il Consiglio d'Istituto approva le linee d'indirizzo del POF per le parti di sua competenza (la parte finanziaria).

Il Dirigente Scolastico, sulla base dei Progetti presentati, inoltra alle Amministrazioni Comunali le richieste dei finanziamenti.

Nella prima parte del mese di ottobre i docenti prendono visione del POF e possono far pervenire alle Funzioni Strumentali eventuali osservazioni o suggerimenti di modifica.


Entro il mese di ottobre, il Collegio Docenti approva il POF per le parti di sua competenza.

I Docenti Incaricati predispongono un'edizione ridotta del POF da distribuire ai genitori.

Il POF viene monitorato a gennaio, termine del primo quadrimestre, con la compilazione di un'apposita scheda che il Docente Incaricato del Progetto utilizza per una relazione al Collegio dei Docenti.

Il documento viene archiviato in segreteria fino alla versione successiva ed è a disposizione di chi ne fa richiesta.

## **La Carta dei Servizi**

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO" DI VESCOVATO</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITA'</b></p>	<p>P.7.2.01 Revisione 1 Data 18/03/2008 Pag. 6 di 7</p>
<p>Definizione e gestione degli impegni con l'utenza</p>		

Il Dirigente ed i suoi Collaboratori procedono alla raccolta dei dati necessari per la revisione eventuale della Carta dei Servizi.

La Commissione, costituita dal Dirigente Scolastico, procede alla revisione del documento che viene sottoposto al Consiglio d'Istituto ed al Collegio dei Docenti per l'approvazione.

Anche la Carta dei Servizi viene archiviata in segreteria almeno fino alla stesura della versione successiva.

## **Il Regolamento**

Il Consiglio d'Istituto, a seguito dei cambiamenti normativi o di proposte formulate dal Consiglio stesso, nomina una commissione incaricata di aggiornare il Regolamento d'Istituto.

La Commissione, coadiuvata dal Dirigente Scolastico e dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, procede ad apportare le modifiche necessarie che vengono sottoposte all'approvazione del Consiglio d'Istituto.

Il Regolamento viene archiviato in segreteria almeno fino alla stesura della versione successiva, per permetterne la visione a chi ne faccia richiesta.


## **La Carta dei Diritti e dei Doveri**

Il Consiglio d'Istituto, a seguito dei cambiamenti normativi o di proposte formulate dal Consiglio stesso, nomina una commissione incaricata di aggiornare la Carta dei Diritti e dei Doveri

La Commissione, coadiuvata dal Dirigente Scolastico e dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, procede ad apportare le modifiche necessarie che vengono sottoposte all'approvazione del Consiglio d'Istituto.

La Carta dei Diritti e dei Doveri viene archiviato in segreteria almeno fino alla stesura della versione successiva, per permetterne la visione a chi ne faccia richiesta.

## **4.3 Diffusione**

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO" DI VESCOVATO</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITA'</b></p>	<p>P.7.2.01 Revisione 1 Data 18/03/2008 Pag. 7 di 7</p>
<p>Definizione e gestione degli impegni con l'utenza</p>		

## **Il Piano dell'Offerta Formativa**

L'edizione ridotta del POF, approvata dal Collegio dei Docenti, viene distribuita e illustrata a tutte le famiglie, entro il mese di novembre, nel corso dell'assemblea di presentazione della programmazione.

L'edizione integrale del POF può essere visionata da chiunque ne faccia richiesta al Dirigente Scolastico.

## **La Carta dei Servizi**

Una copia della nuova edizione della Carta dei Servizi viene inviata ad ogni plesso/sede.

## **Il Regolamento**

Una copia della nuova edizione del Regolamento viene inviata ad ogni plesso/sede ed è affissa all'albo a disposizione di chi ne faccia richiesta.

## **La Carta dei Diritti e dei Doveri**

Una copia della nuova edizione della Carta dei Diritti e dei Doveri viene inviata ad ogni plesso/sede ed è affissa all'albo a disposizione di chi ne faccia richiesta.