

CARTA DELLA QUALITÀ

Principi, finalità e criteri di attuazione

PRINCIPI E FONDAMENTI

La Carta dei servizi di “SCOLASTICA” ha come fonte di ispirazione fondamentale l'**art. 3** della Costituzione italiana e, per quanto in essi pertinente, gli **art. 33 e 34**.

LIVELLO STRATEGICO-ORGANIZZATIVO

‘Politica della Qualità’ :La missione gli obiettivi e gli impegni

- Scolastica è un centro di formazione culturale e professionale
- l’offerta di servizi di istruzione didattica di ogni ordine e grado, aggiornamento didattico professionale imprenditoriale e per il tempo libero, specializzazioni post-laurea, attività di tipo creativo e culturale, organizzazione dei meeting, consulenza didattica con espletamento di pratiche inerenti e assistenza all’infanzia.
- fornisce elementi e nozioni sufficienti a comprendere ed elaborare concetti fondamentali
- fornisce strumenti ai beneficiari per scelte di base che possano costituire un elemento fondamentale per il loro futuro

La crescita formativa e il successo scolastico attraverso:

- una didattica flessibile e rinnovata;
- la continuità educativa in stretta correlazione con l’elevamento dell’obbligo scolastico;
- l’orientamento formativo e informativo;
- iniziative di recupero sostegno e approfondimento;
- iniziative in favore di studenti che non possono frequentare a causa di seri problemi di salute.

L’Educazione permanente e ricorrente per la tutela del diritto all’apprendimento lungo tutto l’arco della vita con azioni relative a:

- la realizzazione dell’obbligo formativo;
- la formazione continua;
- la formazione superiore.

L’Efficienza e l’efficacia del servizio scolastico attraverso:

- il miglioramento della comunicazione interna ed esterna;
- l’arricchimento della professionalità dei docenti e del personale;
- la definizione, la diffusione e la progressiva attuazione della propria politica per la qualità.

L’azienda s’impegna a garantire per ciò che riguarda:

Obbligo formativo

- incontri con le famiglie al fine di confrontarsi garantendo la continuità servizio-famiglia
- gestione del passaggio fra sistemi con indicazioni di tutti i diritti connessi ad esso
- incontri programmatici con le famiglie per un minimo di due incontri annuali
- l’orientamento con relativa indicazione del progetto culturale e professionale adeguato ad ogni soggetto in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni provinciali
- gli stage; dove previsti saranno direttamente proporzionali alla durata dell’intervento formativo

Formazione superiore

- incontri con le famiglie al fine di confrontarsi garantendo la continuità servizio-famiglia
- gestione del passaggio fra sistemi con indicazioni di tutti i diritti connessi ad esso
- l’orientamento con relativa indicazione del progetto culturale e professionale adeguato ad ogni soggetto in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni provinciali
- gli stage; dove previsti saranno direttamente proporzionali alla durata dell’intervento formativo
- analisi del territorio e del mercato del lavoro, innovazione tecnologia

Formazione continua

- gli stage; dove previsti saranno direttamente proporzionali alla durata dell'intervento formativo
- analisi del territorio e del mercato del lavoro, innovazione tecnologia
- riqualificazione e arricchimento culturale
- innovazione dell'offerta formativa in relazione alla richiesta del territorio e del mercato.

Area dello Svantaggio

- incontri periodici con i 'Servizi Sociali' ed educativi del territorio al fine di monitorizzare l'accrescimento e le problematiche attenendosi ai Crediti Formativi Scolastici stabiliti dal Ministero della Pubblica Istruzione.

Finalità

- rientro nel sistema scolastico
- occupazione
- innalzamento professionale
- autostima

RISORSE LOGICO-STRUMENTALI/RISORSE PROFESSIONALI

- un'immobile di 200 mq la posizione è particolarmente strategica con ampio parcheggio
- facilmente raggiungibile
- 6 aule
- laboratori specialistici
- data display
- lavagne luminose e cartacee
- biblioteca informatica e non
- strumenti multimediali
- libri di testo
- angolo caffè

Scolastica dispone di personale stabile così suddiviso:

- Direzione Generale
- Direzione Didattica
 - Segretario didattico
 - Psico-pedagoga
 - Coordinatori delle singole macro - aree
 - 40 % Docenti, professionisti, specialisti
 - stagisti
- Direzione Amministrativa
- Direzione Marketing

Inoltre l'Istituto si avvale della collaborazione di professionisti esterni, selezionati in base alla competenza ed alla esperienza maturata.

LIVELLO OPERATIVO /FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Gestione della qualità

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Regolarità d'erogazione	Ore con variazioni su ore totali	Variazioni non superiori al 20% delle ore	Registrazioni delle variazioni
Comunicazione erogatore/beneficiario/ Azienda	Numero giorni di preavviso dell'evento	Non meno di 3 giorni di preavviso	Rilevazione dai documenti
Reclami scritti	Numero giorni per risposta a beneficiario	Non più di 15 giorni per la risposta scritta	Rilevazione dai documenti
Controllo erogazione	Numero dei riesami	Non meno di 2 (intermedio e finale)	Rilevazione dai documenti

- Il personale, i docenti i beneficiari e le aziende sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta della Qualità", attraverso una gestione partecipata del servizio stesso che si concretizza attraverso la costituzione di un Comitato di Gestione composto da 1 corsista per corso attivato, un socio d'azienda, la coordinatrice psico-pedagogica, un rappresentante del personale

La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza dei requisiti alle attese del beneficiario	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Rispondenza non inferiore a 75%	Apposito questionario
Percezione della cortesia del personale	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore a 80%	Apposito questionario
Percezione della professionalità del personale	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore a 80%	Apposito questionario
Percezione complessiva sulla efficacia delle comunicazioni	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore a 80%	Apposito questionario
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale dei partecipanti	% definita come percentuale di soddisfazione	Apposito questionario Indagine telefonica

MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA 'CARTA DELLA QUALITA'

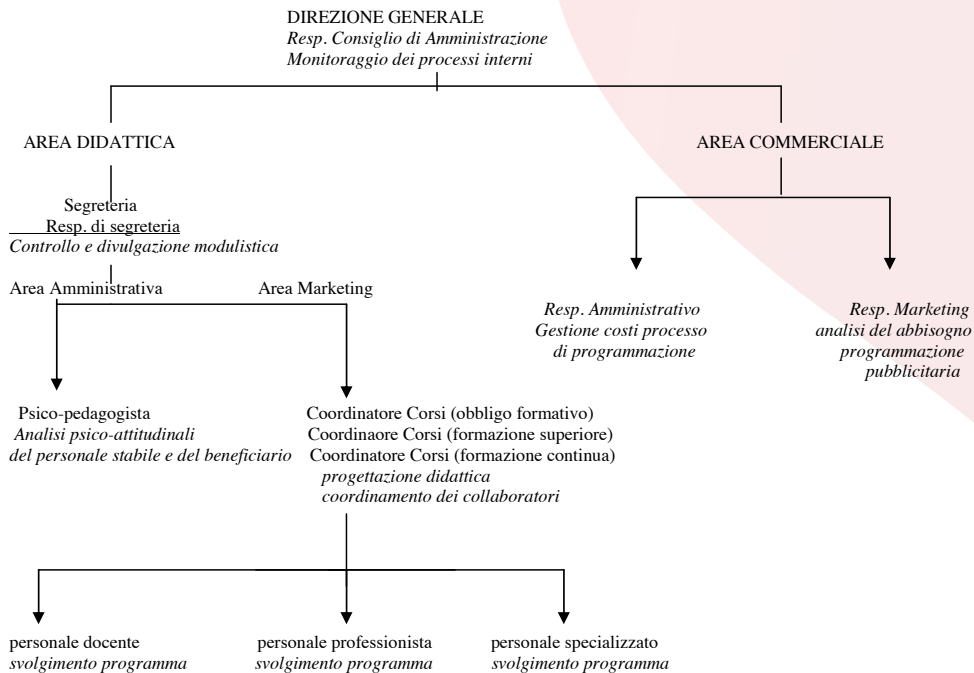
La carta dei servizi è sempre affissa nella bacheca della scuola, inoltre viene consegnata brevi mano ai singoli corsisti nel momento dell'iscrizione e viene richiesta una firma che attesti la consegna della stessa e il rispetto degli articoli in essa sviluppati. E' possibile consultarla anche sul sito www.scolasticasrl.it con scadenza annuale la 'Carta della Qualità' viene aggiornata.

DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTE E BENEFICIARI

Scolasticasrl si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari dei propri corsi di formazione, in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. Le segnalazioni potranno essere inoltrate :

- per posta, all'indirizzo Scolastica srl Via G. Valenti, 1 - 60131- Ancona;
- per fax, al numero 071-202323
- via e-mail, all'indirizzo g.giacchetti@scolasticasrl.it ; professioni@scolasticasrl.it
- direttamente al Coordinatore del Corso di Formazione.

SCHEMA DI MODELLO ORGANIZZATIVO AZIENDALE



Ancona, 12/02/2015