

# PROCEDURA INTERNA PGI 08.01

## Erogazione del servizio

### INDICE DEI CONTENUTI

1.	SCOPO
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE
3.	RESPONSABILITA'
4.	MODALITA' OPERATIVE
4.1	Input
4.2	Output
5.	EROGAZIONE
6.	REGISTRO ELETTRONICO, VALUTAZIONI E TRASPARENZA
7.	MONITORAGGIO
8.	MODULISTICA
9.	INFORMAZIONI DOCUMENTATE

### REVISIONI

N° REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE
00	29.09.2021	Prima Emissione della procedura
01	05.11.2021	Aggiornamento
Verificata il 29.09.2021	Approvata il 29.09.2021	Emessa il 29.09.2021
RSGQ	RSGQ	RD

## 1. SCOPO

Scopo della presente procedura è di definire le modalità e le responsabilità del processo di erogazione del servizio scolastico dell'ITET "L. Da Vinci" Milazzo al fine di verificarne l'idoneità a conseguire gli obiettivi di Qualità prefissati dalla Direzione, nello specifico:

- coordinare le attività didattiche, di integrazione e recupero nell'ambito dell'Istituto
- verificare in itinere il corretto funzionamento dell'attività didattica
- assicurare una gestione unitaria e coerente delle procedure scolastiche a tutti i livelli, avendo come obiettivo l'efficienza e l'efficacia complessiva del servizio

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Le disposizioni contenute in questo documento si applicano al processo fondamentale di realizzazione del servizio scolastico relativamente alle opzioni CMN e CAIM. (Le disposizioni sono estese ma non certificate a tutti gli indirizzi dell'Istituto)

## 3. RESPONSABILITÀ

La responsabilità del processo è del Dirigente Scolastico che si avvale della collaborazione delle figure individuate nel funzionigramma assegnando loro specifici compiti per la parte di competenza.

Il Dirigente Scolastico si adopera per:

- far recepire gli obblighi legali e regolamentari nell'ambito del SGQ, stabilendo apposite direttive;
- valutare, attraverso il riesame periodico, la soddisfazione e i reclami dei clienti, i processi e le conformità del servizio erogato, i risultati degli Audit e delle attività di autovalutazione
- assicurare che le esigenze e le aspettative dei clienti siano determinate, tradotte in requisiti, comunicate e comprese a tutti i livelli all'interno dell'Istituto.

## 4. MODALITÀ OPERATIVE

### 4.1 Input

- Normativa dell'istituzione scolastica
- Norme UNI EN ISO 9001:2015
- Esigenze nel territorio di figure professionali negli indirizzi Trasporti e Logistica, rilevate dai rapporti occupazionali delle associazioni di categoria e dalle richieste che pervengono da parte di Enti e Aziende
- Esigenze ed aspettative del cliente rilevabili dal sistema di monitoraggio e dai questionari relativi alle diverse fasi del servizio erogato
- Gli input della dirigenza rilevabili dagli esiti del Riesame della Direzione effettuato all'inizio dell'anno scolastico in preparazione del nuovo Piano dell'Offerta Formativa.
- Scheda di valutazione dell'efficacia delle attività inserite nel P.O.F. a.s. precedente
- I reclami dei clienti rilevabili da osservazioni verbali, schede di NC, schede di reclamo.

### 4.2 Output

- Erogazione del servizio
- Aggiornamento delle figure professionali

- Competenze degli studenti secondo gli standard previsti
- Certificazione dei saperi in fase conclusiva
- Documenti di registrazione
- Archiviazione della documentazione
- Elementi utili per la predisposizione del Piano di miglioramento e degli obiettivi dell'a.s. successivo.

## 5. EROGAZIONE

Per la particolare specificità del servizio, la prima fase del processo di erogazione è simultanea alla fase di progettazione e pianificazione (prima della validazione pre-erogazione).

I Dipartimenti disciplinari elaborano collegialmente il test d'ingresso da somministrare dopo le prime due settimane di lezioni e le prove comuni da somministrare in corso d'anno.

A seguito della validazione della progettazione pre-erogazione del Collegio dei Docenti i consigli di classe, tenuto conto degli esiti dei test d'ingresso delle classi, provvedono alla stesura del progetto formativo del Consiglio di classe (GQ 02/06.01) e quindi ogni docente provvederà alla predisposizione del proprio piano di lavoro (GQ 03/06.01) che potrà corrispondere completamente a quanto progettato dal dipartimento disciplinare, o potrà essere modificato in funzione della tipologia di classe che si trova a gestire e delle scelte del Consiglio di classe. Resta inteso che le variazioni proposte rispetto alla programmazione didattica di disciplina dovranno essere approvate dal Consiglio di classe.

A questo punto inizia la fase di erogazione effettiva.

Dopo opportuna ricognizione delle risorse e previo il parere favorevole del COLLEGIO DOCENTI la Direzione, al termine del primo periodo (trimestre/quadrimestre) per gli studenti che evidenziano delle carenze in alcune discipline, provvede all'organizzazione di attività di sostegno o recupero nelle modalità approvate dal Collegio. Successivamente ogni singolo docente programma uno step di prove finalizzate alla verifica dell'avvenuto recupero delle carenze evidenziate in sede di 1° scrutinio. Degli esiti di tali prove (recupero o meno delle carenze) se ne dà evidenza mediante indicazione sul Registro Elettronico con visibilità alla famiglia.

I responsabili di indirizzo (RPD) coadiuvati dal CAeM (Comitato AutoAnalisi d'istituto e Miglioramento) provvedono all'organizzazione e alla gestione della sessione di prove comuni, coordinano la raccolta degli esiti delle prove comuni ed effettuano il monitoraggio dei risultati di tali prove e comunicano i dati ai Coordinatori di classe, accompagnandoli da segnalazioni di difformità o di incongruenze.

I dipartimenti disciplinari, sulla base dei dati del monitoraggio, attuano eventuali modifiche alla programmazione o alle modalità didattico-valutative comuni, dandone comunicazione ai RDP e alla Direzione.

La Direzione, con i propri collaboratori, provvede, sulla base delle deliberazioni del collegio dei docenti alla organizzazione dei corsi di recupero per gli studenti che a Giugno conseguono la sospensione di giudizio.

## 6. REGISTRO ELETTRONICO, VALUTAZIONI E TRASPARENZA

La trasparenza rappresenta oggi uno degli elementi per misurare la qualità della PA e della Scuola. Questa deve essere valore fondante e permeare tutte le azioni della PA ed in particolar modo nel

rapporto, di per sé asimmetrico, con i ragazzi. È indispensabile avere la loro fiducia perché il rapporto educativo sia proficuo e sereno.

**Si raccomanda pertanto di attenersi al CORRETTO UTILIZZO del REGISTRO ELETTRONICO così come esplicitato nel Collegio dei Docenti.**

Inoltre, si raccomanda l'attivazione di pratiche che favoriscano la crescita della consapevolezza di sé e delle capacità individuali, la valutazione formativa è una di queste.

Nel frontespizio della verifica scritta deve essere riportata la competenza (LL.GG. e/o STCW) oggetto della verifica.

Ogni attribuzione di voto dovrà essere sempre comunicata e spiegata agli alunni ed il singolo studente deve essere guidato nella individuazione dei propri punti di forza e di debolezza e nella individuazione delle strategie per il miglioramento.

Le verifiche scritte poi dovranno essere corrette e notificate entro massimo 15 giorni dalla loro effettuazione.

In nessun caso si potrà procedere ad una successiva verifica se non siano stati restituiti gli esiti di quella precedente. Nella valutazione degli elaborati dovranno essere utilizzate, ed allegate ad ogni compito, le griglie adottate dal collegio docenti.

## 7. MONITORAGGIO

Periodicamente ciascun insegnante effettua una valutazione circa l'andamento ed il grado di attuazione rispetto a quanto pianificato.

Tale valutazione è oggetto di riunioni dei Consigli di Classe, allo scopo di prevenire o gestire eventuali situazioni di criticità, anomalie o imprevisti che rischiano di impedire o hanno ostacolato l'attuazione di quanto pianificato.

Il Responsabile progettazione (RPD) controlla la gestione e l'avanzamento della programmazione didattica di ogni docente delle sette discipline caratterizzanti (Lingua Inglese, Matematica e Complementi di Matematica, Elettrotecnica Elettronica e Automazione, Diritto ed Economia, Scienza della Navigazione Struttura e Conduzione del Mezzo, Meccanica e Macchine, Logistica) su piattaforma SIDI (Anagrafe Nazionale degli Studenti Monitoraggio percorsi formazione marittima).

Tale controllo avviene periodicamente secondo la seguente tempistica:

- Fine primo periodo
- Fine secondo periodo
- Fine anno scolastico

La **registrazione del controllo** verrà eseguita dal Responsabile progettazione (RPD) sul modulo **GQ 01/08.01**

Qualora venga riscontrata qualche carenza il Responsabile progettazione (RPD) invierà una mail istituzionale al docente interessato al fine di regolarizzare la corretta compilazione. La stessa mail sarà inviata per conoscenza al Dirigente Scolastico e al RSGQ.

Il D.S. inoltre, a sua discrezione, può periodicamente controllare l'effettivo svolgimento del Piano di Lavoro approvato.

Qualora venga riscontrata qualche carenza ritenuta di particolare gravità può convocare il docente o il Consiglio interessato per discutere della situazione e trovare adeguate soluzioni.

Al termine dell'anno scolastico, entro la data fissata dal D.S., e comunque entro la fine di giugno, ogni docente elabora una relazione finale in cui verifica il raggiungimento degli obiettivi prefissati o espone il motivo del loro mancato raggiungimento.

Tale relazione viene acquisita agli atti e diventa elemento in ingresso per una migliore pianificazione della didattica dell'anno successivo, coerentemente con le logiche del miglioramento continuo.

## 8. MODULISTICA

- GQ 01/08.01 Registrazione avanzamento erogazione del servizio

## 9. INFORMAZIONI DOCUMENTATE

- GQ 04/06.01
  - Registrazione avanzamento erogazione del servizio
  - Verbali delle riunioni
  - Prove di verifica effettuate con relative griglie di valutazione