

A.S. 2016/2017

La MISSION dell'Istituto Tecnico Commerciale "L. PALMA" è:

Promuovere lo sviluppo di saperi, abilità e competenze per favorire in ogni studente la via personale alla formazione e all'inserimento consapevole nel mondo del lavoro.

Questo documento fa riferimento ai contenuti della Carta dei Servizi e del Piano dell'Offerta Formativa Triennale, le cui linee guida fondamentali sono:

- Riconoscimento alla scuola di un ruolo formativo, non selettivo;
- Sviluppo di conoscenze, competenze e abilità volte a far elaborare da parte di ogni studente una via personale alla formazione;
- L'apertura alla sperimentazione e all'innovazione didattico-metodologica.
- Le priorità e i traguardi scaturiti dal processo di autovalutazione di istituto.
- Promozione del successo formativo, tramite momenti di orientamento e di riorientamento;
- Sviluppo di una professionalità in sintonia con il mondo del lavoro.

Per quanto sopra indicato, è volontà del Dirigente Scolastico:

- *Coinvolgere* sempre più tutto il personale docente e non docente, attraverso una continua formazione/informazione, alla comprensione dell'importanza del proprio ruolo/mansione per la gestione di un sistema per la qualità dell'Istituto che abbia nel *miglioramento continuo e in particolare nell'attenzione all'alunno e alla famiglia*, la propria finalità;
- *Instaurare* un rapporto di assoluta trasparenza e piena comprensione delle problematiche reciproche tra le varie aree scolastiche, e tra l'istituto e gli alunni/famiglie, quali uniche e necessarie condizioni per costruire una gestione della *qualità* sempre crescente.

L'obiettivo prioritario che il Dirigente Scolastico intende perseguire, con l'attivazione di un Sistema di Gestione per la Qualità è quello di costruire un "sistema di gestione dell'Istituto controllato" attento sia ai "processi interni", sia alle richieste del territorio, sia ai bisogni degli studenti in formazione, la cui soddisfazione rispetto al servizio offerto sarà regolarmente rilevata e monitorata.

La Certificazione di Qualità contribuisce ad un miglioramento evidente dell'Istituto Tecnico Commerciale "L. Palma" perché consente di rispondere alle domande di un'utenza mutevole e giustamente sempre più esigente e alle aspettative di soddisfazione professionale delle risorse umane investite.

La "**cultura della qualità**", quindi, continuerà a guidarci nel percorso di cambiamento e miglioramento continuo della nostra offerta formativa, con occhio attento alle richieste dell'utenza e del territorio.

La "Politica per la qualità" dell'ITC "L. PALMA", recependo le norme istitutive ed applicative, è costantemente tesa alla realizzazione di azioni finalizzate al raggiungimento del successo formativo, coerentemente alle attese dei portatori d'interesse interni ed esterni ed alle dinamiche del mercato del lavoro.

In particolare l'Istituto si propone di:

- impostare la gestione organizzativa delle proprie componenti nell'ottica di un miglioramento continuo;
- continuare a trasferire la cultura della Qualità in ogni comparto organizzativo attraverso forme di sensibilizzazione e formazione del personale;
- gestire l'istituzione in funzione del raggiungimento della soddisfazione dell'utenza (studenti e genitori) attraverso l'analisi dei bisogni impliciti ed espliciti, con particolare riguardo al contesto territoriale;
- identificare e pianificare i processi di realizzazione del prodotto/servizio, assicurando che essi siano gestiti nell'ambito di una comunicazione efficace ed efficiente;
- rendere il servizio efficiente attraverso l'aggiornamento continuo del personale, il suo coinvolgimento e partecipazione ad attività progettuali e attraverso il reperimento, il mantenimento e il rinnovamento delle risorse materiali;
- riesaminare annualmente la politica per la qualità al fine di verificarne l'idoneità e l'attualità, e definirne e riesaminarne gli obiettivi.
- Inserire priorità e traguardi in relazione ai punti di debolezza riscontrati dal processo di Autovalutazione, in ottemperanza alla Legge n. 107 del 13 luglio 2015, già definiti nel Piano di Miglioramento 2016/2019.

Gli obiettivi specifici della Politica della Qualità per l'anno scolastico 2016-17 sono i seguenti:

OBIETTIVO	INDICATORE	MISURA	SEZ. MQ	TEMPI	RESP.
Mantenimento Certificazione				30.06.2017	Gruppo Qualità
Progetti POF con forte ricaduta di immagine	N. prog. Con coinvolgimento esterno o pubblicazione	≥ 7	7.3.1	30.06.2017	RP
Miglioramento offerta formativa	Tasso di successo scolastico	≥ 90%	7	30.06.2017	F.S.-RP
Ridurre la dispersione scolastica	N. alunni ritirati	≤ 10%	7	30.06.2017	FS- RP
Migliorare gli esiti delle prove Invalsi	N. alunni passati a livello medio/alto	> 20%	7	30.06.2017	FS Val
Migliorare competenze di cittadinanza	Incremento raccolta differenziata	> 30%	7	30.06.2017	FS
Miglioramento della professionalità delle risorse umane	Corsi di formazione del personale	> 6	6.2	30.06.2017	R.P.
Miglioramento individuazione esigenze dell'utenza	N. test di customer satisfaction	≥1	Diversi	30.06.2017	R.P.
Miglioramento del SGQ, implementazione di nuove procedure e processi iniziando dal monitoraggio della situazione esistente, almeno 1 monitoraggio	N. test di monitoraggio di erogazione servizio	≥1	7	30.06.2017	R.P.

Miglioramento comunicazione SGQ	N. incontri sul SGQ con alunni, genitori e docenti	≥2	Tutte	30.06.2017	Gruppo Qualità
Miglioramento comunicazione SGQ	Aggiornamento del sito WEB.		7.3.1	30.06.2017	R.P.

CORIGLIANO 13/10/2016

Il Dirigente Scolastico
Dott.ssa CINZIA D'AMICO