

CARTA QUALITÀ CPIA 1 SIENA

Denominazione Organismo / Istituzione CPIA 1 SIENA

Estremi atto rilascio accreditamento: decreto n°895 del 28/1/2019

Codice accreditamento: IS0029

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'Istituto CPIA 1 SIENA assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

ORGANIGRAMMA



Il CPIA 1 Siena, come tutti i CPIA, è di fatto costituito da tre ordini di scuola: alfabetizzazione (scuola Primaria), 1° livello 1° periodo didattico (Scuola Secondaria 1° grado), 1° livello 2° periodo didattico (Scuola Secondaria 2° grado), pertanto l'organico dei docenti viene definito annualmente sulla base del fabbisogno reale.

Il D.S. si avvale, oltre alla collaborazione dei vicari, di quattro docenti nominati con specifico incarico

di Funzione Strumentale:

-FS PTOF Prof.ssa Maria Caterina Basta

-FS Autovalutazione Prof.ssa Rossella Lussone

-FS Multimedialità Prof. Claudio Marini

-FS Inclusione Prof.ssa Elisa Faleri

Oltre alle risorse professionali interne al CPIA 1 SIENA, l'Agenzia si avvale di consulenti, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze, sulla base di procedure interne e selezionati in base alle necessità.

Fino alla costituzione del Consiglio di Istituto e della giunta esecutiva le relative funzioni sono svolte dal Commissario straordinario (DPR 263/2012, art. 7 c.2). Il prof. Biagini Pietro è stato nominato Commissario *ad acta* del CPIA Provincia di Siena.

Svolge la funzione RSPP Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione è il Dott. Agr. Mario Pedron.

Direzione e Segreteria si trovano presso il "Comprensivo 1 Poggibonsi" Viale G. Garibaldi, 30/32 - 53036 Poggibonsi (SI).

Le altre sedi di erogazione dei corsi del CPIA 1 SIENA si trovano a:

-Altra Sede Valdelsa (SI) 53036:

Loc.Salceto,121 tel.0577-980487

-sede Amiata (SI) 53025

Viale A. Gramsci, 604 tel.0577-786073

-Sede Valdichiana (SI) 53042:

Via del Morellone,1 tel. 0578 63674

-Sede Siena

Via Pisacane, 3 tel. 057744105

DIREZIONE: Prof.ssa Daniela Mayer, danielamayer@cpiasiena.edu.it

COLLABORATORI DEL DS: Prof. Michele Campanini michelecampanini@cpiasiena.edu.it
Prof.ssa Eugenia Fontana eugeniafontana@cpiasiena.edu.it

SEGRETARIA: L'indirizzo di posta elettronica

è: simm050007@istruzione.it

L'indirizzo di posta elettronica certificata

è: simm050007@pec.istruzione.it

tel. 0577/986674-0577/986673

ACCREDITAMENTO E QUALITÀ

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: decreto n°895 del 28/1/2019

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditalamento per attività Riconosciuta; Accreditalamento per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO :25

CERTIFICAZIONI QUALITÀ': Standard adottato: Procedura europea CAF External Feedback, attestato Effective CAF User del 11/05/2019, Ente certificatore: FORMEZ PA - CRCAF.

Responsabile qualità: D.S. Prof.ssa Daniela Mayer

Referente qualità: Prof.ssa Rossella Lussone

POLITICA DELLA QUALITÀ

Il CPIA 1 Siena ha aderito al modello per la gestione della qualità CAF, ottenendo l'attestazione di EFFECTIVE CAF USER a maggio 2019. Il Common Assessment Framework è uno strumento di Total Quality Management che si fonda sul principio che risultati eccellenti relativi alla performance organizzativa si ottengono attraverso una leadership che guidi le politiche e le strategie, la gestione del personale, delle partnership, delle risorse e dei processi. Il processo di autovalutazione è stato l'occasione di un esame critico e ha permesso una diagnosi delle azioni e dei risultati, che ha consentito poi di individuare punti di forza e punti di debolezza dell'istituzione, al fine di elaborare azioni di miglioramento. Durante l'a.s. 2018/2019, il CPIA ha partecipato alla sperimentazione "RAV CPIA", elaborando il nuovo Rapporto di Autovalutazione sulla piattaforma SNV. Il programma di sperimentazione si è basato sulla compilazione di un questionario propedeutico al RAV, e sulla successiva autovalutazione dei dati raccolti. In seguito ai risultati dell'autovalutazione, in coerenza con i bisogni formativi del territorio e con le risorse disponibili, sono state delineate le scelte strategiche della scuola e le principali aree di intervento.

L'offerta formativa del CPIA realizza percorsi di orientamento, istruzione e formazione di qualità per far acquisire ai discenti saperi e competenze necessari per esercitare la cittadinanza attiva, affrontare i cambiamenti del mercato del lavoro e integrarsi nella comunità territoriale. A tal fine, il CPIA 1 SIENA si impegna: a migliorare continuamente livello e natura delle competenze professionali del personale interno; a monitorare i processi per soddisfare i requisiti del cliente ed i requisiti imposti dalle normative; a operare per il miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità. L'azione del personale è rivolta a favorire l'accoglienza degli utenti ed alla tutela dei loro diritti con un approccio improntato alla cortesia, alla trasparenza, alla semplificazione, alla ricerca di soluzioni innovative.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: Gli interventi formativi di norma sono svolti sia durante la mattina, sia in orario pomeridiano (dopo le 14.00) e serale (fino alle 21.30). Gli orari dei corsi saranno comunque sempre pubblicati sul sito <http://www.cpialsiena.edu.it/> e/o forniti dalla segreteria o dal docente responsabile del corso.

ORARIO RICEVIMENTO:

Al pubblico - La Dirigenza e i collaboratori ricevono su appuntamento. Gli Uffici di Segreteria ricevono la mattina dal Lunedì al Venerdì ore 10.00 - 13.00 e il pomeriggio dal Lunedì al Giovedì ore 16.00 - 18.00. Durante il periodo estivo (luglio-agosto), le vacanze natalizie e pasquali la segreteria non effettua il turno pomeridiano.

Per le iscrizioni ai corsi e il ritiro degli attestati rivolgersi alla segreteria negli orari specificati sopra.

INFORMAZIONI REPERIBILI SU

sito internet :<http://www.cpialsiena.edu.it/>
scrivendo all'indirizzo: simm050007@istruzione.it
telefonando al numero 0577/986674 - 0577986673

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE E ATTREZZATURE TECNICHE

AULE FORMATIVE

10 aule munite di LIM (lavagna interattiva multimediale) e lavagna tradizionale, 4 monitor interattivi multimediali, connessione ad internet veloce ADSL, Wi-Fi.

ATTREZZATURE TECNICHE

La scuola dispone inoltre di 78 notebook, 24 Tablet, 6 videoproiettori, 3 tavolette grafometriche, 3 registratori audio e di altre attrezzature in fase di acquisto.

LABORATORIO MULTIMEDIALE

L'Istituto dispone di due moderni laboratori multimediali con connessione ad internet veloce ADSL, rete didattica interattiva docente - studente, videoconferenza etc. con 20 postazioni; tutte le postazioni sono munite di computer.

MATERIALI DIDATTICI

L'Agenzia provvede alla realizzazione e/o all'acquisto di materiale didattico multimediale o cartaceo per tutti gli interventi formativi proposti. Dispense cartacee possono essere previste per singoli corsi sulla base delle specifiche caratteristiche degli stessi.

ACCESSIBILITÀ AI LOCALI

Tutte le sedi del CPIA 1 SIENA sono raggiungibili con l'ascensore e fruibili da portatori di handicap. L'edificio dispone di un bagno attrezzato per i portatori di handicap motorio.

L'accesso alle aule ed ai laboratori è previsto secondo l'orario specificato per ogni singolo corso in base alle modalità di svolgimento dello stesso. Nell'orario di svolgimento dei corsi gli utenti possono accedere ai servizi igienici ubicati su ogni piano in prossimità delle aule ed al distributore delle bevande ed ai locali previsti per le attività formative.

Per quanto riguarda la sicurezza dei corsisti, dei visitatori e del personale interno è attuato un piano di sicurezza per la valutazione dei rischi e la definizione e l'attuazione delle procedure atte a garantire il rispetto delle norme per la prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

L'istituto garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro.

Il mantenimento della pulizia dei locali è affidato al personale ATA, ma anche alla diligenza ed alla buona educazione degli studenti. La scuola si impegna a garantire, attraverso l'opera del proprio personale e mediante la sensibilizzazione degli studenti, che l'attività scolastica si svolga nelle migliori condizioni di sicurezza, come previsto dal D.lgs. n.81/08. A tal fine, il Dirigente scolastico predispose il documento di Prevenzione dei rischi, in collaborazione con il RSPP, emana disposizioni a tutto il personale, affinché sia assicurata la continuità della vigilanza, informa gli studenti ed il personale sulle norme da rispettare, nonché sui comportamenti da tenere in caso di emergenza; assicura la formazione del personale sui temi della sicurezza, nomina i responsabili e gli addetti antincendio e primo soccorso. Sono presenti e regolarmente mantenuti i presidi antincendio (estintori, idranti), periodicamente vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le domande di iscrizione possono essere inviate online utilizzando il seguente link: <https://suite.sogiscuola.com/registri/SIMM050007/cpia/iscrizioneAlunni.php> oppure possono essere presentate presso la segreteria del CPIA 1 Siena nei giorni e negli orari di apertura esposti sopra.

Il termine di iscrizione ad un Corso si intende prorogato fino al raggiungimento del numero degli allievi previsti. È fatta salva la facoltà dell'Agenzia, qualora non si raggiungesse il numero di allievi minimo previsto, di non dare avvio all'attività. I requisiti per l'ammissione e la selezione dei partecipanti sono specificati sul manifesto di pubblicizzazione.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento può essere effettuato secondo la seguente modalità:

- PagoPa (sistema di pagamento elettronico verso la Pubblica Amministrazione)

Il costo a carico di ogni partecipante è comunicato sul sito internet al momento dell'iscrizione e nel modulo di pubblicizzazione di ogni singolo corso; esso è comprensivo di ogni onere (iscrizione, frequenza, esami, attestato finale, materiali d'uso per esercitazioni, assicurazione, attrezzature, e tutto quanto non citato si renderà necessario allo svolgimento delle lezioni).

MODALITÀ, TEMPISTICHE E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Il CPIA 1 SIENA si impegna verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo e la loro validità temporale:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione
- diploma scuola secondaria I° grado
- certificazioni attestanti il livello linguistico conseguito

La frequenza ai corsi verrà documentata con apposita registrazione delle presenze. Al fine del rilascio dell'attestazione finale è normalmente richiesta la partecipazione ad almeno il 70% delle ore complessive previste (in caso di corsi per cui sia richiesta una frequenza per un numero minimo di ore superiore al 70% del monte totale, tale situazione sarà comunicata ai corsisti interessati). Gli attestati sono rilasciati di norma entro 15 giorni dalla conclusione dell'intervento formativo. Nel caso di attività riconosciuta o finanziata, tale termine viene calcolato a decorrere dall'autorizzazione regionale alla stampa.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Tutto il personale dell'Agenzia si impegna a favorire l'accoglienza e l'inserimento degli utenti, con particolare riferimento alla fase di orientamento e di accesso ai corsi.

Per ogni corso viene nominato un tutor interno che sarà a disposizione dei corsisti per informazioni, orientamento e supporto didattico.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I moduli per l'iscrizione prevedono una specifica sezione relativa all'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 13 del Reg. UE/679/2016 ed al loro utilizzo.

L'Agenzia Formativa CPIA 1 SIENA tratterà i dati con modalità manuale e/o informatizzata; il loro

mancato conferimento preclude la partecipazione alle attività e la possibilità del rilascio di un'attestazione.

I dati raccolti non saranno oggetto di comunicazione ad altri soggetti diversi, se non per obbligo di legge. Nel caso di attività riconosciuta o finanziata i dati saranno comunicati alla Regione Toscana in accordo con quanto riportato nell'apposita modulistica.

L'Agenzia preserva la documentazione relativa ad ogni corsista durante la produzione e l'erogazione del servizio; sarà poi conservata agli atti in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa al termine degli interventi formativi.

Il Titolare del Trattamento dei dati è il Dirigente Scolastico, prof.ssa Daniela Mayer. Il Responsabile per la Protezione dei dati è il dott. Ugo Antonino.

Il corsista ha il diritto di accedere ai dati personali che lo riguardano, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al Responsabile del Trattamento dei dati (inviando la richiesta all'indirizzo simm050007@istruzione.it o contattando telefonicamente la segreteria).

Può inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le indicazioni riportate sul sito dell'Autorità di controllo (<http://www.garanteprivacy.it/>).

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Il CPIA 1 SIENA raccoglie sistematicamente le informazioni di ritorno dalla sua utenza, allo scopo di verificare:

- la propria capacità di soddisfare alle richieste;
- le esigenze della sua utenza di riferimento;
- i propri punti critici e i punti di forza;
- le aree di miglioramento.

La soddisfazione degli utenti viene rilevata per ogni intervento formativo, somministrando uno o più questionari all'utenza (a seconda della durata e della complessità dell'intervento).

Il CPIA 1 SIENA ha inoltre stabilito una procedura per la gestione dei reclami. Viene messo a disposizione dell'utenza un modulo di reclamo che la segreteria, il tutor o il docente raccolgono in

forma cartacea e trasmettono alla funzione interessata. Anche i reclami pervenuti per telefono, e-mail o voce vengono documentati dalla segreteria e trasmessi a chi di dovere. Se il reclamo è pertinente, deve essere predisposta un'azione correttiva nel più breve tempo possibile. Il referente della procedura per la gestione dei reclami è la prof.ssa Maria Angela Oliva (olivamariangela@libero.it), ma tutto il personale dell'Agenzia è comunque a disposizione dell'utenza per raccogliere i reclami, le segnalazioni del gradimento in riferimento al servizio erogato o eventuali proposte che possano contribuire al miglioramento dell'offerta formativa.

Nel caso in cui un disservizio si manifesti durante lo svolgimento di una lezione, il docente riporta la segnalazione in un apposito registro, comunica tempestivamente a chi competente l'episodio critico o potenzialmente tale, in maniera esauriente e chiara, affinché sia possibile individuare e intraprendere immediatamente i correttivi più appropriati; il docente si assicura che i reclami siano gestiti conformemente alla procedura.

L'agenzia monitora in maniera continua e sistematica le segnalazioni ed i suggerimenti ricevuti dall'utenza che sono presi come riferimento per l'elaborazione degli obiettivi del piano di miglioramento dell'organizzazione.

Poggibonsi, 30/10/2020

Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Daniela Mayer
Firma autografa sostituita a mezzo stampa
ai sensi e per gli effetti
dell'art. 3, c. 2 D.Lgs n. 39/93