



Carta della qualità

Ripartizione Intendenza scolastica italiana

1. Breve presentazione della Ripartizione Intendenza scolastica italiana

La Ripartizione Intendenza scolastica italiana (di seguito anche Intendenza), ha sede in via del Ronco n. 2 a Bolzano, tel. 0471/411330, fax 0471/4149, e-mail is.dir.rip@scuola.alto-adige.it, PEC sovrintendenza.hauptschulamt@pec.prov.bz.it, sito internet <http://www.provincia.bz.it/intendenza-scolastica/>.

Essa è parte del Dipartimento Istruzione e Formazione italiana e fa capo all'Assessorato alla scuola in lingua italiana ed è la Ripartizione cui è affidato il compito di amministrare, attraverso i propri uffici amministrativi e servizi interni, le scuole in lingua italiana, nel rispetto dell'autonomia alle stesse riconosciuta dalla LP n. 12/2000.

In generale la struttura e le competenze della Ripartizione Intendenza scolastica sono definite nell'art. 1 della Del. GP n. 814/2016.

L'Intendenza scolastica italiana si configura dunque come struttura organizzativa complessa ed articolata preposta in primo luogo all'assolvimento di una serie di compiti di natura istituzionale di governo del settore dell'istruzione in lingua italiana ed all'erogazione di un ampio spettro di servizi centralizzati alle scuole o direttamente all'utenza, compresa l'organizzazione di corsi di formazione e aggiornamento.

Alla Ripartizione 17. Intendenza scolastica fanno capo gli Uffici: Progettualità scolastica (17.1), Assunzione e carriera del personale docente (17.2), Amministrazione scolastica (17.3), Finanziamento scolastico (17.4) e la struttura convittuale "City College Bolzano-Bozen".

Rientrano nella competenza dell'Intendenza svariati processi e funzioni amministrativi, necessari al sostegno delle attività degli istituti scolastici.

I principi che animano l'agire dell'Intendenza scolastica nei confronti della propria utenza sono, in particolare, la centralità degli studenti, la professionalità dei docenti, l'attenzione alla comunità territoriale ed il coinvolgimento delle famiglie.

Il soggetto di riferimento principale del sistema scolastico sono le scuole autonome, che, grazie alla propria autonomia didattica, organizzativa, di ricerca, sviluppo e sperimentazione, amministrativa e finanziaria (definita dalla legge provinciale n. 12/2000 "Autonomia delle scuole") e ad un'accurata pianificazione delle attività didattiche (che sfocia, principalmente, nel piano triennale dell'offerta formativa) consentono ai giovani di acquisire le competenze necessarie per essere cittadini consapevoli e attivi.

In quest'ottica, l'Intendenza, tramite la propria offerta formativa e progettuale, fornisce sostegno qualificato e specializzato per il raggiungimento degli obiettivi che le sono propri, tra cui, fra l'altro, la riduzione del fenomeno dell'abbandono scolastico, anche attraverso azioni mirate alla prevenzione dello stesso e lo sviluppo delle competenze chiave dei giovani, anche tramite l'impiego sempre più consapevole e mirato di metodologie didattiche innovative.

Si tratta di obiettivi raggiungibili solo investendo sullo sviluppo delle competenze e conoscenze del personale operante nell'ambito del sistema educativo.

La scuola è il luogo formativo per eccellenza. L'Intendenza scolastica italiana, mettendo a disposizione, in un processo di costante condivisione con tutti i soggetti operanti su territorio, le proprie visioni, idee e competenze, contribuisce a rendere efficace l'attività di formazione.

Il tutto è reso possibile da parte dell'Intendenza per il suo inquadramento in seno al Dipartimento Istruzione e formazione italiana e grazie alle interazioni, collaborazioni e costante confronto con le strutture operative di quest'ultimo, ovvero il Servizio provinciale di valutazione per la istruzione e la formazione, i Servizi Pedagogici, l'Area Formazione Professionale italiana e la Scuola di musica.

2. Livello strategico

Politica della qualità

Gli obiettivi fissati nell'Accordo di coalizione (2013 – 2018) evidenziano l'impegno dell'Intendenza scolastica italiana rispetto alla qualità in ambito formativo. L'Intendenza scolastica italiana, nel quadro del rafforzamento dell'autonomia scolastica e in un'ottica di risposta concreta ed efficace alle esigenze del territorio, si adopera per attuare le necessarie riforme nel settore dell'istruzione e della formazione e provvede a porre in essere tutti gli interventi strategici, organizzativi e operativi necessari: mantenere e migliorare lo standard di qualità del panorama formativo locale, creare percorsi formativi e curriculari di alto profilo, adeguati ed innovativi, mettere a disposizione di bambini e ragazzi un accesso paritario al sistema scolastico e formativo, garantire una formazione del personale insegnante al passo con i tempi e qualitativamente elevata, favorire e rafforzare le competenze dei docenti, aumentare la continuità didattica e l'efficienza dell'insegnamento, sviluppare l'assistenza di alunni con difficoltà di apprendimento e funzionali attraverso un adeguamento dei relativi metodi di insegnamento, rafforzare le competenze linguistiche di alunni e studenti, interagire con le istituzioni scolastiche e gli uffici territoriali e locali, ricercare un migliore coordinamento all'interno del sistema formativo provinciale attraverso la mirata collaborazione con gli istituti musicali e con le organizzazioni esterne alla scuola (ad esempio associazioni sportive o che lavorano con i giovani).

Dall'emanazione della Legge Provinciale sull'Autonomia delle istituzioni scolastiche (L.P. n. 12/2000) ad oggi sono state introdotte numerose novità che hanno trasformato il mondo della scuola, fra cui:

- la riforma del primo ciclo e delle scuole secondarie di II grado con l'introduzione delle Indicazioni provinciali,
- i progetti di inglese nelle scuole primarie e di inglese e tedesco nelle scuole dell'Infanzia,
- l'introduzione della metodologia CLIL,
- l'introduzione di software specifici per la gestione informatica dei processi lavorativi,
- la riforma scolastica - Legge 107/2015 "Buona scuola".

Se da un lato l'Intendenza scolastica provvede puntualmente a recepire le disposizioni normative emanate a livello nazionale ed europeo per applicarle alla realtà scolastica altoatesina – adattandole, laddove necessario, alle specificità del contesto locale, dall'altro osserva ed analizza costantemente ed in modo mirato il contesto ed il sistema scolastico. Avvalendosi, in particolare, degli studi e dei dati statistici forniti dal Servizio provinciale di valutazione per l'istruzione e la formazione in lingua italiana, l'Intendenza tiene monitorata l'evoluzione del sistema scuola, analizzandone periodicamente i mutamenti, i tratti caratteristici, le necessità e le potenzialità al fine di attivare ogni misura necessaria ad accompagnare le istituzioni scolastiche in un percorso di miglioramento e potenziamento della qualità didattica, strategica e organizzativa.

L'azione di supporto alle scuole autonome da parte dell'Intendenza scolastica italiana trova uno dei suoi momenti principali nell'elaborazione delle Indicazioni provinciali per la definizione dei curricula. Si tratta di un documento che, in un'ottica di innovazione delle pratiche pedagogiche e didattiche, ha l'obiettivo di offrire ai docenti un'efficace cornice di riferimento per la loro attività, in particolare per l'elaborazione di curricula di istituto che pongano al centro l'alunno e la sua crescita in una scuola pensata come ambiente di apprendimento aperto e coinvolgente. Le Indicazioni disegnano una scuola che si pone al servizio del bene comune, rendendo accessibili e trasparenti i propri intenti e la propria progettualità in un dialogo sincero e aperto con le famiglie e con tutte le realtà del territorio, consapevole di quanto la formazione sia un cammino complesso che richiede l'interazione di più protagonisti.

Tra i protagonisti del panorama scolastico vi sono gli insegnanti, figure di riferimento per gli studenti che sono loro affidati. Per questo gruppo di interesse, al quale l'Intendenza scolastica dedica particolare attenzione, è fondamentale poter beneficiare non solo della miglior formazione possibile che permetta loro di lavorare con elevata competenza relazionale e didattica, ma anche poter usufruire di valide e lungimiranti iniziative di aggiornamento ed evoluzione professionale. L'apprendimento lungo tutto l'arco della vita assume una particolare valenza per il personale docente, chiamato a formare ed educare le generazioni del futuro. La formazione in servizio costituisce una leva strategica fondamentale per lo sviluppo professionale del docente ed è un diritto-dovere. Per garantire una formazione che corrisponda alle più avanzate ed efficaci

metodologie di insegnamento e che contribuisca a migliorare sempre più la qualità del lavoro pedagogico e formativo, i Servizi pedagogici del Dipartimento Istruzione e formazione, tenuto conto delle esigenze emerse da parte delle scuole, elaborano annualmente un Piano di formazione che vuole essere lo strumento per soddisfare le esigenze di formazione dei docenti delle scuole di ogni ordine e grado. Più gli insegnanti sono preparati e competenti, sia dal punto di vista teorico che pratico, più sono motivati e più sono in grado di interagire con i ragazzi e di aiutarli a sviluppare le competenze e le capacità oggetto dell'offerta formativa e del patto educativo.

Solo se il rapporto tra insegnanti e studenti è efficace e porta a risultati verificabili e duraturi, la scuola, anche in situazioni di elevata complessità e di sempre nuove sfide, è in grado di realizzare la sua missione. Con questa consapevolezza l'Intendenza scolastica italiana concepisce, pianifica e attua i propri interventi, volti a garantire a tutti gli studenti le migliori condizioni di apprendimento possibili.

L'Intendenza scolastica italiana affianca e sostiene le scuole autonome sia sul piano pedagogico e metodologico che su quello più prettamente amministrativo, tecnico e giuridico.

Nel rispetto dell'autonomia decisionale e organizzativa delle scuole, l'Intendenza scolastica pone in essere interventi di osservazione, consulenza e supporto innanzitutto laddove le scuole ne ravvisino la necessità e ne facciano richiesta. Oltre alle azioni mirate e specifiche, costituiscono parte integrante del lavoro dell'Intendenza scolastica anche l'individuazione di buone pratiche scolastiche a livello nazionale, transfrontaliero ed internazionale da cui poter trarre spunti ed elementi, lo sviluppo di visioni strategiche e di idee applicative, l'elaborazione di progetti innovativi ed efficaci, le creazione di momenti di confronto e dialogo che conducano all'adozione di soluzioni condivise con tutti i portatori di interesse.

Il processo di condivisione nell'ambito della comunità scolastica presuppone una consapevolezza di base rispetto agli interessi e agli obiettivi comuni e, pertanto, deve essere supportato da efficaci forme di comunicazione/interscambio di informazioni e idee.

Per comunicare in modo chiaro e trasparente la propria visione, il proprio assetto organizzativo ed i propri obiettivi e per recepire i suggerimenti e le richieste di tutti i soggetti coinvolti nel mondo della scuola, l'Intendenza scolastica italiana si avvale di diversi canali di comunicazione e di diverse situazioni di dialogo variamente strutturate a seconda del livello di interazione e della specificità degli interlocutori.

La prima fonte di informazioni, di generale accessibilità, per chi, a qualsiasi titolo, desidera approfondire la propria conoscenza del sistema scolastico altoatesino e capire quali sono gli intenti/obiettivi dell'Intendenza scolastica italiana, è il sito internet istituzionale dell'Intendenza: <http://www.provinz.bz.it/intendenza-scolastica/>.

Per quanto riguarda gli addetti ai lavori, la comunicazione e la condivisione degli obiettivi qualitativi e quantitativi, avviene

- nelle consulte e nei comitati provinciali (studenti, genitori, docenti ecc.);
- nelle conferenze di servizio (incontri periodici della Sovrintendente scolastica e del suo staff con tutti i dirigenti scolastici);
- nelle riunioni con le rappresentanze sindacali;
- nell'ambito dello scambio e della collaborazione derivante da protocolli di intesa/convenzioni, progetti ed attività istituzionali con il Ministero dell'Istruzione, altre Ripartizioni provinciali, altri enti (Comuni, Comunità comprensoriali, Commissariato del Governo, Servizi sociali, Azienda sanitaria, Camera di Commercio, Industria e Artigianato, ecc.) altre amministrazioni scolastiche, scuole, associazioni ed organizzazioni, a livello provinciale, nazionale ed internazionale.

In particolare, gli obiettivi strategici dell'Intendenza inseriti nel Performance Plan 2017-2019 sono:

- assicurare l'offerta formativa a tutti gli alunni;
- assicurare un buon funzionamento globale della scuola;
- sostenere il plurilinguismo per gli alunni.

3. Livello organizzativo

La Ripartizione **Intendenza scolastica italiana** opera in un territorio in cui la popolazione è plurilingue: gestisce e amministra le competenze provinciali relative al bilancio delle scuole e all'offerta formativa per la popolazione in lingua italiana che vive sul territorio provinciale. La

distribuzione territoriale delle scuole in lingua italiana è difforme rispetto agli altri gruppi linguistici e vi è una forte presenza di alunni con background migratorio. In alcune zone e località periferiche del territorio è alto il rischio di assimilazione/estinzione delle scuole, le oscillazioni demografiche della popolazione scolastica sono difficili da prevedere e da governare. I target principali dei servizi dell'Intendenza sono: alunni, docenti, famiglie, dirigenti scolastici, autorità politiche territoriali e nazionali (Ministero).

La Ripartizione è articolata in 5 unità organizzative (4 Uffici ed un convitto), che impiegano complessivamente quasi 100 dipendenti.

Il **Direttore di ripartizione** cura le relazioni con l'Assessore competente, la Sovrintendente scolastica, i Direttori d'ufficio, i Direttori delle altre ripartizioni della Provincia, i sindacati, le associazioni dei dirigenti scolastici, dei docenti e dei segretari scolastici. Definisce e coordina insieme alla Sovrintendente scolastica gli obiettivi e le attività concordate nei diversi ambiti di competenza con i direttori d'ufficio dell'amministrazione scolastica. Assicura un buon flusso delle informazioni all'interno della ripartizione e verso le scuole. Cura i contatti con le istituzioni scolastiche riguardo alle disposizioni e normative vigenti in ambito scolastico: leggi, deliberazioni, regolamenti, contratti, consulenze tecniche, procedure informatiche, gestione dati. Svolge i compiti previsti dalla normativa in materia di dotazione organica della Ripartizione.

L'intendenza si compone ed Uffici investiti di specifiche competenze e responsabilità.

In seguito alla più recente riorganizzazione del Dipartimento Istruzione e Formazione italiana, di cui alla Delibera della Giunta provinciale n. 814/2016, agli Uffici dell'Intendenza scolastica italiana sono affidati i seguenti ambiti di responsabilità e compiti:

Ufficio Progettualità Scolastica (17.1)

- scrutini, esami e commissioni d'esame,
- attestati, diplomi, schede di valutazione,
- riconoscimento titoli di studio- equipollenze,
- istituzione, soppressione di scuole e piano di distribuzione territoriale delle scuole,
- riconoscimento di scuole private e vigilanza sulle stesse,
- organi collegiali, Consiglio scolastico provinciale e Consulte provinciali (dei genitori e degli studenti),
- sport scolastico e altri progetti sportivi,
- progetti didattici rivolti ad alunne e alunni.

Ufficio Assunzione e carriera del personale docente (17.2)

- graduatorie e concorsi
- assunzioni
- inquadramento e carriera
- stato giuridico, trattamento economico
- incarichi dirigenziali e di presidenza
- titoli di ammissione all'insegnamento, albo professionale del personale docente
- banca dati del personale docente
- archivio.

Ufficio Amministrazione scolastica (17.3)

- organici, classi di concorso
- mobilità del personale docente
- iscrizione alunni e formazione delle classi
- banca dati alunni – ASTAT-INVALSI-PISA
- concorsi, assunzioni e mobilità dei dirigenti.

Ufficio Finanziamento Scolastico (17.4)

- finanziamento per il funzionamento didattico e amministrativo delle scuole
- finanziamento delle scuole paritarie
- bilancio dell'Intendenza scolastica italiana
- interventi speciali a favore di alunni portatori di handicap
- acquisto di arredamento e attrezzature per le istituzioni scolastiche
- vigilanza sulla contabilità delle scuole
- contributi agli enti gestori di scuole dell'infanzia pubbliche e paritarie

- gestione degli impianti sportivi provinciali assegnati alla Ripartizione 17 (piscina scolastica “Samuele” e “Zona sportiva scolastica Talvera”)
- contratti di pulizia per l’attività extrascolastica nelle scuole primarie.

City College Bolzano Bozen

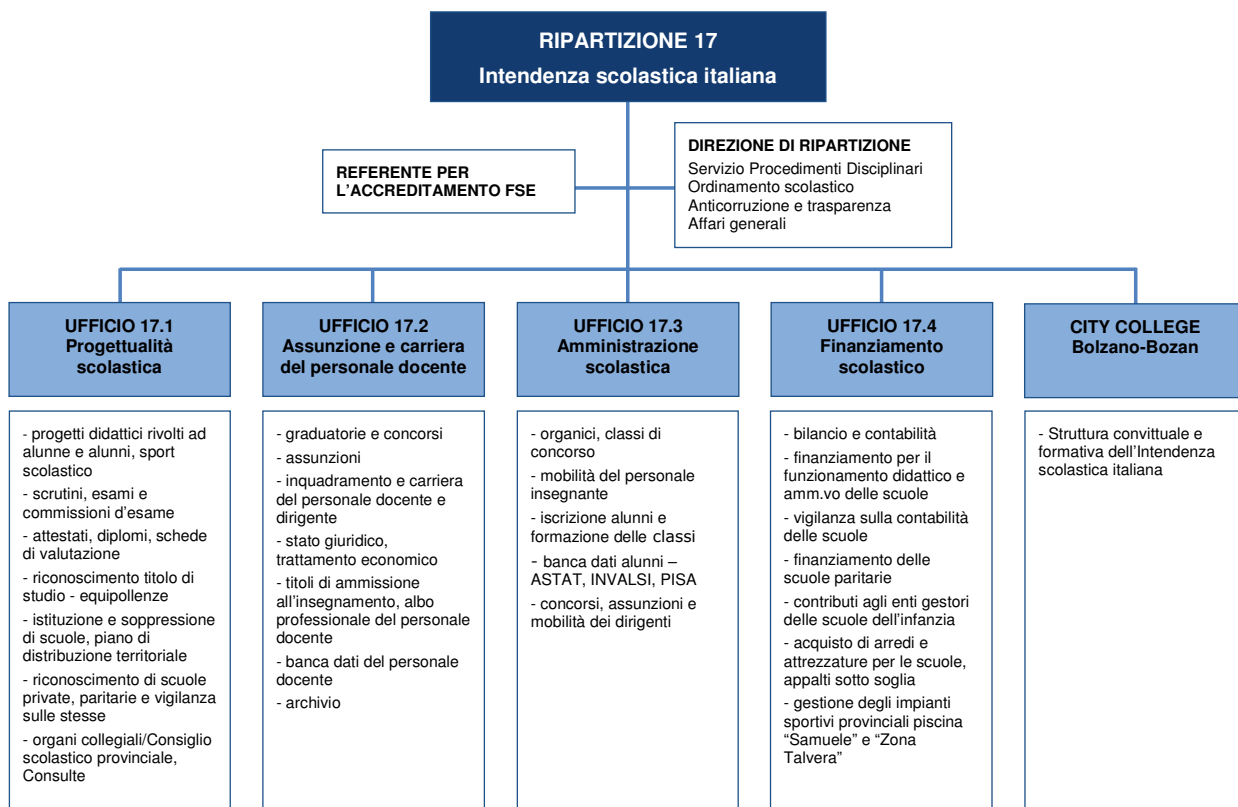
All’Intendenza Scolastica italiana è affidato anche il City College Bolzano Bozen, un polo di servizi, formato da una struttura convittuale e centro di formazione, destinati a studenti e studentesse frequentanti le scuole secondarie, le scuole di formazione professionale e i corsi di istruzione e formazione superiore.

Le attività del convitto comprendono:

- servizio alberghiero: reception, organizzazione del soggiorno di ospiti e convittori, controllo entrate uscite dei convittori, pulizia stanze e servizi, distribuzione biancheria, lavanderia, infermeria.
- servizio di cucina e refezione: gestione acquisti delle merci, preparazione cibi, preparazione sala e distribuzione del cibo.
- centro di formazione: gestione delle domande, preparazione e cura degli spazi, supporto multimediali.

Le caratteristiche ed i criteri di qualità che determinano l’agire della Ripartizione sono: la chiara definizione e programmazione degli obiettivi e delle relative tempistiche, la solida formazione e specializzazione, unita al costante aggiornamento delle proprie competenze, l’accuratezza nell’analisi e la rapidità di intervento, la professionalità e sensibilità nelle interazioni, in particolar modo nelle situazioni particolarmente delicate e complesse.

Intendenza scolastica italiana - Organigramma per aree di competenza:



L’appartenenza dell’Intendenza al **Dipartimento Istruzione e formazione italiana** fa sì che la stessa si avvalga anche dei Servizi facenti capo al Dipartimento.

Si tratta dei Servizi pedagogici, del Servizio ispettivo, del Servizio provinciale di valutazione per la l’istruzione e la formazione, dell’Area Formazione professionale italiana, della Scuola di musica in lingua italiana e del Settore Scuola dell’infanzia.

La Direttrice del Dipartimento Istruzione e formazione italiana ricopre anche la carica di **Sovrintendente scolastica** le cui funzioni comprendono la competenza sul personale docente e dirigente, l'indicazione di linee guida riguardo alle metodologie e alle scelte didattiche di un sistema scolastico che agisce nell'ambito della società, ne raccoglie mutamenti, esigenze e richieste, adattando la propria offerta formativa e la vigilanza sul corretto funzionamento delle istituzioni scolastiche, nonché la promozione e il coordinamento delle iniziative di innovazione e sostegno alle scuole autonome.

I **Servizi pedagogici** del Dipartimento Istruzione e Formazione italiana si occupano prevalentemente della formazione e dell'aggiornamento in servizio del personale dirigente e docente delle scuole in lingua italiana della provincia di Bolzano.

Le iniziative dei Servizi Pedagogici del Dipartimento vengono formulate e proposte dai docenti comandati in servizio presso i Servizi pedagogici e dagli Ispettori dell'Intendenza scolastica e costituiscono l'offerta formativa del Piano di formazione, insieme con le proposte di altri enti pubblici e privati.

Rimane inteso che le scuole, nell'esercizio della propria autonomia, hanno la facoltà di attivare qualsiasi iniziativa in risposta a bisogni formativi specifici del proprio istituto, se nessuna delle proposte comprese nel Piano di formazione proposto dal Dipartimento o dagli altri soggetti proponenti soddisfacesse le loro esigenze formative.

I soggetti preposti all'aggiornamento, esclusi le scuole e gli enti accreditati dal Miur o dalla Sovrintendente, presentano le proprie proposte di formazione alla Sovrintendente scolastica secondo modalità e termini che vengono fissati annualmente con una circolare.

Un'apposita commissione, composta dai rappresentanti del Dipartimento Istruzione e Formazione e dei dirigenti scolastici, esprime un parere sui corsi presentati e con decreto del Sovrintendente viene approvato il Piano di Formazione.

Informazioni concernenti le iniziative approvate vengono pubblicate ogni anno in internet, dove è anche possibile consultare la normativa che regola la formazione del personale docente e la fruizione del diritto alla formazione, che fissa gli obiettivi formativi prioritari e stabilisce i criteri di elaborazione del piano di aggiornamento redatto delle singole scuole e dai docenti all'inizio di ogni anno scolastico:

Quadro strategico nella formazione dei docenti è rappresentato dai laboratori disciplinari attivati per i docenti delle scuole di ogni ordine e grado. Caratteristica peculiare dei laboratori è quella di rappresentare non solo un' "officina di ricerca/azione" per i docenti, in cui produrre materiale, documentazione, unità didattiche per la propria materia di insegnamento, ma anche di essere luogo di incontro, di confronto e di crescita non solo professionale.

I criteri di qualità che determinano l'agire dei Servizi pedagogici sono: la chiara definizione e programmazione degli obiettivi e delle relative tempistiche, l'utilizzo di personale interno specializzato rispetto alle varie aree di intervento, il costante raccordo con le scuole per rilevarne le reali necessità, l'accuratezza nell'analisi delle problematiche e nella programmazione ed attivazione delle misure necessarie, la verifica della soddisfazione degli utenti in un'ottica di miglioramento continuo del servizio offerto.

Gli Ispettori scolastici affiancano la Sovrintendente sia nella programmazione delle azioni strategiche, che nella gestione del servizio più specificamente di consulenza e supporto alle scuole, a genitori e studenti. A seconda dell'ambito di intervento (inclusione, seconda lingua e plurilinguismo, scuola dell'infanzia, scuola primaria, scuola secondaria, religione), gli ispettori scolastici lavorano in sinergia con i Servizi pedagogici (es. formazione docenti) e con gli Uffici della Ripartizione (es. verifiche ispettive legate e procedimenti disciplinari, progetti per studenti). Tra i compiti principali degli ispettori scolastici si annoverano:

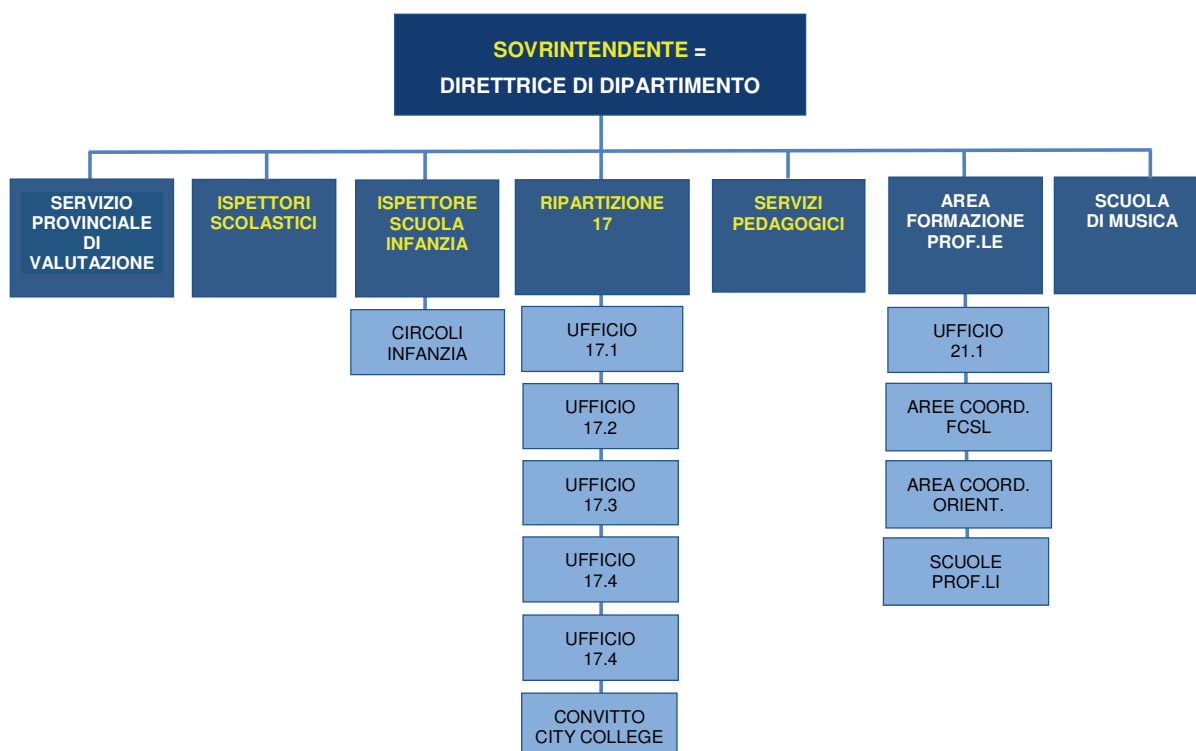
- l'elaborazione di progetti di attuazione degli obiettivi in materia di politica scolastica;
- la consulenza in merito a programmi scolastici, metodologia didattica e tecnologie educative;
- la collaborazione alle attività di aggiornamento del personale direttivo e docente della scuola di ogni ordine e grado;
- le attività di assistenza tecnico-didattica, studio e ricerca e consulenza sui progetti di sperimentazione;
- le verifiche e ispezioni volte a supportare i docenti nello sviluppo di adeguate capacità didattiche e relazionali.

Le caratteristiche ed i criteri di qualità che determinano l'agire degli ispettori scolastici sono: la chiara definizione e programmazione degli obiettivi e delle relative tempistiche, la solida formazione e specializzazione, unita al costante aggiornamento delle proprie competenze, l'accuratezza nell'analisi e la rapidità di intervento, la professionalità e sensibilità nelle interazioni, in particolar modo nelle situazioni delicate e complesse.

Assieme agli ispettori scolastici ed al Direttore di Ripartizione, la Sovrintendente scolastica, gestisce anche tutte le segnalazioni e le richieste di intervento da parte di singoli genitori, studenti e docenti.

Organigramma Dipartimento Istruzione e Formazione Italiana:

DIPARTIMENTO ISTRUZIONE E FORMAZIONE ITALIANA



L'organigramma nominativo Dipartimento Istruzione e Formazione italiana è rinvenibile all'indirizzo web:

<http://www.provincia.bz.it/intendenza-scolastica/amministrazione/uffici-collaboratori.asp>

4. Livello operativo

L'Intendenza scolastica italiana è un'unità organizzativa della Provincia autonoma di Bolzano. Si occupa dell'amministrazione della scuola in lingua italiana, in particolare provvede all'assegnazione e gestione delle risorse finanziarie e risorse umane. La ripartizione cura numerosi servizi e il supporto alle scuole autonome (comprese le scuole per l'infanzia e le scuole paritarie) attraverso: progetti didattici, consulenze giuridiche, procedimenti disciplinari, contrattazione collettiva, organi collegiali.

Due sono sostanzialmente gli ambiti di intervento dell'Intendenza scolastica, legati alla propria mission: quello amministrativo - tecnico/giuridico - finanziario e quello di supporto pedagogico - didattico. Queste due dimensioni si trovano non di rado in stretta correlazione. Le attività collegate a questi ambiti sono amministrative, organizzative, di supporto e di consulenza, laddove nella categoria da ultimo elencata rientrano la programmazione e realizzazione di proposte formative per docenti (iniziative di aggiornamento e sviluppo di competenze). Le esigenze di cui l'intendenza

scolastica italiana è chiamata a tener conto, facendone discendere le proprie strategie e improntandovi le proprie azioni, variano in base all'ambito/alla tipologia di intervento e agli utenti. Gli utenti principali dei servizi dell'Intendenza scolastica italiana sono: gli alunni, i docenti, le famiglie, i dirigenti scolastici, le scuole - intese sia come strutture amministrative, che come comunità di persone - e la società nel suo insieme.

Per corrispondere alle esigenze degli utenti e per garantire l'efficienza, l'efficacia e la trasparenza del proprio agire, secondo parametri oggettivi e misurabili, l'Intendenza scolastica italiana, pur non applicando uno specifico sistema di gestione della qualità, adotta gli strumenti strategici e di valutazione dell'amministrazione provinciale per la realizzazione e misurazione dei compiti derivanti dall'accordo di coalizione e dal mandato istituzionale: piano pluriennale della performance e relazione della performance, bilancio triennale e previsione di spesa, previsione normative per la tempestiva conclusione dei procedimenti amministrativi, misure per la trasparenza e la prevenzione della corruzione, determinazione e valutazione degli obiettivi operativi propri dell'Intendenza tramite accordi scritti e colloqui periodici.

Il Piano della performance, in particolare, è lo strumento pluriennale per la pianificazione ed il controllo, che comprende obiettivi, prestazioni e dati finanziari e costituisce la base per il bilancio di previsione. Gli obiettivi sono definiti e pianificati con l'ausilio di appositi indicatori. Si tratta di una pianificazione continua, è prevista la redazione di una relazione annuale rispetto al Piano della performance. Con il Piano della performance si integrano la programmazione e la gestione strategico - politica, la programmazione finanziaria e la pianificazione operativa annuale delle Ripartizioni e degli Uffici. Nel processo di programmazione e di gestione della performance viene garantito il rispetto delle norme sulla trasparenza e sulla prevenzione della corruzione, conformandosi in tal modo a quanto previsto dalle disposizioni di legge in materia di performance e di amministrazione trasparente.

L'intendenza scolastica italiana, come evidenziato nel Piano della performance, gestisce e amministra le competenze provinciali relative al bilancio delle scuole e all'offerta formativa per la popolazione in lingua italiana che vive nel territorio della Provincia. La distribuzione territoriale delle scuole in lingua italiana è difforme rispetto agli altri gruppi linguistici e vi è una forte presenza di alunni con background migratorio. In alcune zone e località periferiche del territorio è alto il rischio di assimilazione/estinzione delle scuole e le oscillazioni demografiche della popolazione scolastica sono difficili da prevedere e da governare.

Il più recente processo di Riorganizzazione del Dipartimento Istruzione e Formazione italiana, in atto dal 2016, ha condotto a una serie di misure di ottimizzazione e razionalizzazione delle unità organizzative e dei procedimenti e processi lavorativi dell'Intendenza scolastica italiana. La riorganizzazione, frutto del costante confronto con il Direttore Generale e il suo staff, dal quale deriva, per tutta l'amministrazione provinciale e quindi anche per tutte le Intendenze scolastiche, l'indicazione di adoperarsi fattivamente per una maggiore efficienza ed efficacia di strutture e attività, è avvenuta proprio nella logica del miglioramento continuo e del costante sviluppo dei servizi offerti. Riducendo le figure dirigenziali di medio livello e ridistribuendo responsabilità e compiti, i servizi dell'Intendenza scolastica italiana sono impostati in modo ancor più funzionale alle esigenze dell'utenza specifica (scuole come strutture, studenti, docenti, dirigenti scolastici, genitori, uffici dell'Intendenza stessa).

Nel rispetto dell'autonomia culturale, didattica e gestionale delle scuole, derivante dalla legge provinciale n. 12/2000, l'Intendenza scolastica favorisce lo sviluppo organizzativo delle istituzioni scolastiche, volto al perseguimento delle finalità proprie del sistema formativo e al conseguimento degli obiettivi specifici dei singoli istituti.

Fattori di qualità – Indicatori - Processi di verifica

A livello di "sistema scuola" l'obiettivo primario è il miglioramento continuo della qualità del servizio scolastico: all'amministrazione centrale è attribuito il ruolo di programmazione, coordinamento, indirizzo, mentre ogni scuola è autonomamente responsabile per la ricerca, analisi, progettazione e realizzazione di azioni intese ad assicurare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati.

Obiettivo comune è porre in essere nelle scuole, con il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati, percorsi e interventi relativi all'organizzazione e all'erogazione del servizio formativo, tali da garantire il miglioramento continuo e risultati di elevato profilo qualitativo. Assumono particolare importanza momenti di aggregazione finalizzati alla individuazione, alla diffusione e allo scambio delle esperienze, che rendano i servizi scolastici aperti a sinergie con il territorio/con il mondo del

lavoro e in grado di interpretare in maniera coerente e moderna i ritmi di una società complessa, tecnologicamente avanzata e competitiva.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste dei destinatari dei corsi	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Fornire una risposta esaustiva entro 5 giorni	Archivio richieste e risposte, controllo sul rispetto dei termini da parte del coordinatore del corso.
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni tra la segnalazione di variazioni e predisposizione di azioni correttive	5 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva. Controllo sul rispetto dei termini da parte del coordinatore del corso
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	80% definita come percentuale target di customer satisfaction	Rilevazione attraverso il modulo di soddisfazione dei partecipanti

5. Misure preventive a tutela dei committenti e dei beneficiari

Feedback, gestione reclami, azioni correttive

L'Intendenza assicura il mantenimento ed il miglioramento della qualità dei servizi prestatì raccogliendo informazioni, quali spunti di evoluzione e individuando i punti di forza e le possibilità di miglioramento future.

Al fine di realizzare in modo efficiente ed efficace l'erogazione e la gestione di servizi formativi, l'Intendenza utilizza un sistema di feedback. L'analisi e la gestione dei dati da esso emergenti portano al miglioramento continuo della qualità dei servizi svolti da tutte le funzioni.

L'Intendenza provvede inoltre all'individuazione e alla gestione dei reclami. Questi possono pervenire attraverso lettera, posta elettronica, verbalmente, oppure tramite i questionari di soddisfazione e vengono raccolti e registrati per essere analizzati e trattati.

A tal fine la segreteria è disponibile a ricevere e fornire informazioni a chiunque sia interessato offrendo un servizio bilingue, con i seguenti orari: da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e il giovedì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30.

La chiusura dei ogni reclamo viene comunicata a chi lo ha sollevato nel termine di 30 dal ricevimento del reclamo.

Nello stesso termine, l'Intendenza si impegna ad attuare le necessarie azioni correttive.

6. Messa a disposizione della Carta della qualità

La carta della Qualità dell'Intendenza scolastica italiana è messa a disposizione a mezzo pubblicazione sul sito istituzionale dell'Intendenza scolastica <http://www.provincia.bz.it/intendenza-scolastica> e viene aggiornata periodicamente, con cadenza almeno annuale a cura del direttore di Ripartizione.

7. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Attività previste per il responsabile della gestione economico-amministrativa

- gestione contabile, adempimenti amministrativi;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;

- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
- valutazione specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione delle azioni corsuali;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Responsabilità nella gestione dei progetti formativi



8. Descrizione delle principali relazioni con il territorio

Per quanto concerne le collaborazioni con altri settori/enti e le relazioni con il territorio, istituzionalizzate o legate a progetti comuni di natura specifica, l'Intendenza scolastica italiana opera a stretto contatto con il MIUR, l'Intendenza scolastica tedesca e quella ladina, i Centri linguistici, i settori Cultura e Giovani, l'Ufficio bilinguismo e lingue straniere, la Libera Università di Bolzano, l'EURAC, il Dipartimento della conoscenza di Trento, gli Uffici scolastici di altre Regioni e/o Province autonome, la Formazione professionale, la Scuola di musica ed il Conservatorio, il settore della scuola dell'infanzia, le rappresentanze sindacali, il Commissariato del Governo, il Comune di Bolzano, la Camera di commercio, l'Azienda servizi sociali, l'Azienda sanitaria, le Associazioni di categoria, il Teatro comunale, gli enti formativi, le reti e le associazioni che si occupano di giovani e di tematiche legate all'istruzione, formazione ed inclusione.

Relazioni con il sistema produttivo

L'Intendenza scolastica italiana intrattiene relazioni con i soggetti del sistema produttivo locale al fine di promuovere l'integrazione della formazione professionale con il mondo del lavoro. Le

aziende possono entrare in contatto con l'Intendenza in differenti occasioni; in genere esse sono sia potenziali clienti, sia destinatarie di attività di stage.

In ogni caso, con le aziende presso le quali si effettuano stage vengono stipulate convenzioni, archiviate da parte del coordinatore del corso nella documentazione dello stesso.

Per ogni corso, inoltre, il coordinatore predispone un elenco contenente il nominativo dell'allievo e la relativa azienda in cui effettua lo stage. Tale elenco ha la duplice finalità di:

- tenere uno storico delle aziende disponibili a stage in funzione della tipologia di corso;
- tenere traccia delle aziende all'interno delle quali l'allievo ha svolto le attività di stage nel periodo di durata del corso.

Relazioni con il sistema scolastico

L'Intendenza scolastica italiana intrattiene regolarmente relazioni con altri soggetti del sistema scolastico. In particolare, nell'ambito della gestione dei progetti formativi tali contatti si sviluppano nei seguenti momenti:

- Analisi dei fabbisogni;
- Progettazione;
- Attività di Marketing.

Durante la fase di analisi dei fabbisogni avvengono:

- contatti preliminari con testimoni privilegiati (istituti superiori, università, altre scuole del territorio, ecc.) con l'obiettivo di verificare le necessità professionali e formative del contesto territoriale. Tali contatti vengono registrati secondo quanto previsto nella procedura "Analisi dei fabbisogni formativi e professionali".

Durante la fase di progettazione si realizzano:

- possibili partnership nello sviluppo di un progetto con istituti superiori, Università, altre scuole del territorio, ecc., delle quali si ha evidenza nella scheda progetto e nel progetto stesso.

Durante la fase di svolgimento delle attività di marketing si effettua:

- la pubblicizzazione delle iniziative della Ripartizione 17 utilizzando adeguati canali informativi (invio di cataloghi, inviti a convegni, conferenze stampa, inserzioni su periodici o riviste specializzate, ecc.) e avendo come target anche le altre scuole del territorio; l'evidenza di tale attività si riscontra nel materiale promozionale inviato e nelle lettere d'invito.

Relazioni con le famiglie

Nel caso in cui l'Intendenza scolastica attivi progetti rivolti a allievi iscritti nelle scuole secondarie di primo e secondo grado, provvede a pianificare e gestire le relazioni con le famiglie degli allievi, l'invio di comunicazioni periodiche e la pianificazione di incontri individuali con i familiari.

L'Intendenza scolastica predispone:

- comunicazione dell'orario di disponibilità settimanale dei formatori;
- invio altre comunicazioni durante lo svolgimento dell'attività formativa;
- lettera di convocazione agli incontri individuali;
- incontro tra genitori e tutor, nei casi in cui lo si ritenga opportuno;
- incontro tra genitori, tutor e Responsabile del Corso, per la gestione di casi critici.

Gli incontri individuali dei formatori con i familiari degli allievi sono programmati dal coordinatore del corso, il quale verifica che durante l'anno vi siano contatti con i genitori di tutti gli allievi.

Sono previsti almeno due contatti annuali con le famiglie degli allievi. Nel caso in cui vi siano casi particolarmente critici oppure in occasione degli incontri individuali tra genitori e coordinatore del corso, tutor/capoclasse ed eventualmente altri formatori, i contenuti dell'incontro sono verbalizzati a cura del coordinatore nei registri del corso.

Per i soggetti in situazione di svantaggio è previsto anche il coinvolgimento dell'insegnante individuale.

Bolzano, 29/09/2017

Il direttore di Ripartizione
dott. Tonino Tuttolomondo

Kopie des mit folgenden Zertifikaten digital unterzeichneten (von der Landesverwaltung gesetzeskonform erstellten und verwahrten) elektronischen Originaldokuments, welches aus 12 Seiten besteht:

Copia cartacea tratta dal documento informatico originale costituito da 12 pagine, predisposto e conservato ai sensi di legge presso l'Amministrazione provinciale e sottoscritto digitalmente con i seguenti certificati di firma:

Name und Nachname / nome e cognome: TONINO TUTTOLOMONDO
Steuernummer / codice fiscale: IT:TTTTNN75M21A089P
certification authority: InfoCert Firma Qualificata 2
Seriennummer / numeri di serie: 28212e
unterzeichnet am / sottoscritto il: 02.10.2017

Artikel 3 Absatz 2 des gesetzesvertretenden Dekretes vom 12. Dezember 1993, Nr. 39 / articolo 3 comma 2 del decreto legislativo 12 dicembre 1993, n. 39

Am 02.10.2017 erstellte Ausfertigung

Copia prodotta in data 02.10.2017