



## Carta della Qualità

La Carta della Qualità dell' Istituto di Istruzione Superiore "Francesco Filelfo" di Tolentino è ispirata ai principi della Costituzione Italiana, in particolare agli artt.1, 3, 33, 34 e 35 con le finalità di garantire trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi al cittadino.

Attraverso i servizi di attività formativa si intende contribuire alla crescita di una nuova "cittadinanza" rispettando e implementando i processi della partecipazione, della democrazia, della responsabilità personale nel lavoro e garantire:

- **Uguaglianza** nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio formativo può essere compiuta per motivi riguardanti sesso razza, etnia religione opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche
- **Libertà di insegnamento** la scuola garantisce il pluralismo e la libertà di insegnamento dei docenti, intesa come libertà di scelta dei contenuti, metodologie e percorsi nel rispetto delle norme generali della Repubblica e del POF
- **Diritto allo studio** la scuola tutela il diritto allo studio favorendone il completamento; assicura pertanto interventi di accoglienza, integrazione, orientamento, prevenzione alla dispersione scolastica, sostegno e recupero
- **Buon andamento e imparzialità dell'Amministrazione** tutti gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità, nel rispetto dei diritti dello studente e delle competenze loro attribuite dalla legge
- **Partecipazione** le istituzioni, il personale, gli utenti del servizio saranno protagonisti e responsabili attraverso una gestione partecipata nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti concorreranno a favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio

Gli enti che erogano servizi di pubblica utilità sono tenuti ad uniformarsi alla Direttiva della presidenza del Consiglio del 27 gennaio 1994 contenente " Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" . La Direttiva indica anche un serie di strumenti quali: adozione di standard., semplificazione delle procedure, informazione agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami. Tali strumenti creano un vero e proprio sistema di "garanzia" di qualità del servizio che viene attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini. La presente Carta della Qualità è quindi la risposta ai bisogni reali e di informazione degli utenti, è un patto con i cittadini verso i quali l'Istituto conferma la volontà di fornire un servizio sempre più rispondente in prospettiva alle esigenze reali della domanda.

|               |  |              |               |
|---------------|--|--------------|---------------|
| 05-14/09/12   | Modifica numero classi                     |              |               |
| 04-11/01/11   | Offerta formativa                          |              |               |
| 03-27/07/08   | Modifica sedi Istituto                     |              |               |
| 02-27/07/05   | Aggiornamento L.196/03                     |              |               |
| 01-28/09/04   | Modifica terminologia funzioni strumentali |              |               |
| 00-28/02/03   | Prima emissione                            |              |               |
| n° REV / DATA | NATURA DELLA MODIFICA                      | FIRMA emiss. | FIRMA approv. |



## ***ART. 1. L'ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE " Francesco Filelfo "***

L'Istituto d'Istruzione Superiore "Francesco Filelfo" ha una storia recente. Esso deriva dall'annessione al Liceo Scientifico "Leonardo da Vinci" del Liceo Classico "Francesco Filelfo" avvenuta negli anni 90 in seguito alla razionalizzazione della rete scolastica e successivamente, nell'anno 1995 con l'annessione dell'Istituto Tecnico Commerciale "Luigi Einaudi".

Si veniva così a formare un polo raggruppante le principali istituzioni scolastiche superiori cittadine tutte situate nel centro storico della città di Tolentino, anche se in postazioni differenti, con un'unica dirigenza.



**Il bacino d'utenza** è costituito dalla città di Tolentino (18.346 abitanti), dal territorio ricadente sotto la comunità montana "Zona L" e dal comune di San Severino anche se vi sono spesso iscritti al di fuori di detto bacino, data la favorevole posizione logistica della città di Tolentino.



## ***RISORSE UMANE***

### **DIRIGENTE SCOLASTICO.**

Nel processo di costruzione del Piano dell'Offerta Formativa il Dirigente scolastico svolge un ruolo determinante:

- Rappresenta l'Istituzione scolastica e ne reclina l'autonomia con la collaborazione di tutte le sue componenti
- Coordina le attività di tutti gli organi collegiali, le risorse umane, le risorse finanziarie, le risorse materiali.
- Cura che la programmazione didattica ed educativa sia coerente, coordinata ed efficace.
- Cura che i bisogni di istruzione e formazione degli studenti trovino una risposta conforme agli obiettivi del POF.
- Promuove rapporti di collaborazione con le famiglie degli studenti per la loro riuscita culturale e formativa
- Sollecita il contributo dei servizi sociali e culturali locali per migliorare le risorse della scuola
- Favorisce la buona intesa e lo spirito di solidarietà tra quanti operano all'interno dell'Istituto
- Esercita funzioni di controllo della realizzazione del Piano dell'Offerta formativa

### **DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI.**

-Collabora con il Dirigente Scolastico nelle fasi di pianificazione e gestione del servizio scolastico, nell'ambito delle funzioni e dei compiti attribuitigli dalla legge ed in particolare nella predisposizione del P.O.F, del Programma Annuale e nell'ambito dell'attività negoziale.

-Svolge compiti di rilevante complessità e di rilevanza esterna.

-Sovrintende con autonomia operativa, ai servizi di supporto generali ed amministrativi dell'Istituzione scolastica, curandone l'organizzazione e coordinando il personale amministrativo, tecnico ed ausiliario poste alla sue dirette dipendenze.

### **DOCENTE VICARIO.**

Collabora con il Dirigente scolastico e lo sostituisce in caso di sua assenza o impedimento

### **DOCENTI COLLABORATORI DELEGATI.**

Collaborano nell'organizzazione e nella gestione delle singole sedi dell'Istituto. Ad un docente collaboratore delegato è attribuita la funzione di sostituire il Dirigente o il Vicario in caso di loro assenza e/o impedimento.



### **DOCENTI INCARICATI PER LE FUNZIONI STRUMENTALI** (*funzioni obiettivo*)

Il CD, ai sensi della vigente normativa, stabilisce annualmente numero, funzioni e compiti delle Funzioni Obiettivo (FO). I Docenti incaricati gestiscono l'area di funzione strumentale loro attribuita, collaborano con la Direzione e partecipano agli organismi cui sono preposti.

### **COORDINATORI DI CLASSE.**

Presiedono i consigli di classe e ne coordinano l'attività. Costituiscono il tramite delle istanze degli alunni, dei genitori e dei colleghi docenti.

### **COMITATO DI DIREZIONE (CODIR)**

Composizione e Funzioni del Comitato di Direzione (CODIR).

Di CODIR, oltre a DIR, fanno parte:

il Direttore dei servizi generali ed amministrativi.(DAM)

il Collaboratore Vicario (VIC), i docenti Collaboratori, I docenti Delegati.

Con CODIR collaborano le Funzioni Strumentali (FS). Ai lavori del Comitato possono essere invitati quando necessario gli incaricati di singoli servizi e funzioni.

CODIR è presieduto dal Dirigente scolastico, che ne convoca le riunioni.

Rimane in carica un anno.

Il CODIR coadiuva il Dirigente nella gestione dell'Istituto.

### **CORPO DOCENTE.**

Il corpo docente, distribuito nelle tre sedi(Liceo scientifico, Liceo classico, ITC), realizza, in conformità delle finalità espresse nel POF, il processo di insegnamento/apprendimento al fine di promuovere la crescita umana, culturale, civile e professionale degli studenti.

### **STUDENTI**

Sono soggetti attivi, responsabili e partecipi del dialogo educativo

### **RAPPRESENTANTI dei GENITORI**

Sono i portavoce di tutti i genitori, corresponsabili del processo educativo degli alunni, operano nel Consiglio d'Istituto e nei consigli di Classe.

### **PERSONALE ATA**



Costituiscono le unità di supporto amministrativo (lavoro di segreteria) supporto tecnico (all'attività didattica ed all'organizzazione e manutenzione delle infrastrutture e laboratori) e di supporto ausiliario (servizi generali per il funzionamento dell'Istituzione Scolastica) .

### ***RISORSE MATERIALI***

SEDE LICEI CLASSICO , SCIENTIFICO E COREUTICO

**Presidenza, aule scolastiche n° 25, aula disegno, aula audiovisivi ,aula docenti, auditorium riunioni e conferenze, sala insegnanti, biblioteca, laboratorio di informatica, laboratorio di fisica, laboratorio di chimica, sala proiezioni, aula POF, segreteria.**

SEDE ITE

**Presidenza, aula collaboratori, aula magna, laboratorio di informatica, laboratorio linguistico, laboratorio di trattamento testi, laboratorio scientifico, aula progetti, sala insegnanti, biblioteca, infermeria, archivio, segreteria, 12 aule scolastiche.**

### ***PRINCIPI GENERALI***

L'Istituto si propone di essere un sistema formativo che comprende in sé elementi culturali di tipo generale, metodologico e di indirizzo tali da favorire la crescita della persona nella sua interezza e da fornire contemporaneamente gli strumenti essenziali per mantenere aggiornati i livelli di conoscenza, competenza e abilità.

- La formazione proposta dai tre indirizzi è orientata ad un raccordo sempre più forte con il territorio e quindi ad entrare in rapporto con persone attive nei vari contesti simbolici delle aree disciplinari, in modo da coniugare la parte cognitiva con i momenti applicativi di laboratori, stages, visite guidate, sportelli didattici.

Lo scopo è quello di favorire la formazione di cittadini e di lavoratori capaci di proporsi criticamente in contesti di vita sociale e di lavoro in rapido cambiamento e di fare scelte consapevoli.

- La scuola tenderà a valorizzare la centralità del soggetto in formazione curandone la motivazione allo studio, l'apprendimento, l'orientamento tenendo conto dei diversi stili cognitivi e valorizzando le peculiarità e le differenze.
- Modello dei processi della formazione è quello della relazione educativa. I docenti ed i discenti, infatti, si impegnano a realizzare un contratto formativo nella comunità educante attraverso il quale è facilitato il rapporto interpersonale e l'apprendimento.



- I docenti si propongono come promotori di un processo di conoscenza di sé e degli altri. Gli studenti vengono sollecitati ad assumere nella libertà e nella responsabilità una tendenza al lavoro cooperativo e propositivo.
- La scuola si impegna a cercare e adottare le strategie più utili al fine di attivare interventi di controllo e prevenzione degli atteggiamenti di demotivazione, abbandono ed evasione scolastica.
- La scuola ritiene necessario partire dalla pedagogia dei bisogni, ponendo al centro la persona dello studente e coniugando le richieste con gli obiettivi formulati dalla scuola.
- In ognuna delle tre scuole verranno attivate iniziative di informazione e di accoglienza tese a favorire l'inserimento dei nuovi iscritti.

### ***PRINCIPI OPERATIVI COMUNI***

- In ordine alla formazione delle classi, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 3 del D.P.R. n.417/74, sono stabiliti i seguenti criteri:
  1. Lingua straniera
  2. Località di provenienza
  3. Equilibrata distribuzione della componente maschile e femminile
  4. Equilibrata distribuzione secondo il livello di profitto raggiunto.
- In ordine all'assegnazione dei docenti alle classi, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 3 del DPR n. 417/74, sono stabiliti i seguenti criteri:
  1. Continuità didattica
  2. Incompatibilità
- In ordine all'orario scolastico si specifica che quest'ultimo dovrà tendere a rispettare le esigenze didattiche (carico di lavoro – distribuzione equilibrata delle attività più impegnative all'interno della mattinata e della settimana – esigenze personali degli studenti quali gli orari dei mezzi di trasporto) e, possibilmente, dovrà soddisfare le esigenze del personale che lo utilizza.

- Comitato degli studenti e dei genitori.

La scuola considera il funzionamento dei suddetti comitati come utile momento di confronto dell'attività didattica e del servizio scolastico pertanto promuove contatti e confronti con gli stessi.

- Non si attribuisce alcun valore ai reclami e alle istanze presentate in modo anonimo qualunque sia l'argomento a cui si riferiscono.



## ***OBIETTIVI GENERALI TRASVERSALI***

### ***OBIETTIVI COMPORTAMENTALI (SAPER ESSERE)***

***La scuola si impegna e si attiva affinché gli studenti raggiungano i seguenti obiettivi comportamentali:***

1. Saper instaurare con gli altri rapporti improntati al dialogo, al confronto e alla collaborazione costruttiva, nel rispetto delle persone e del loro ruolo.
2. Saper rispettare in modo motivato le regole del corretto vivere civile e le norme specifiche che disciplinano la vita all'interno dell'Istituto.
3. Saper partecipare attivamente e in modo disciplinato alle lezioni, nonché alle varie attività promosse dalla scuola, rendendosi disponibili e collaborativi di fronte alle proposte educative e agli stimoli culturali anche extrascolastici.
4. Saper essere propositivi sentendosi parte attiva del processo di formazione.
5. Acquisire l'abitudine alla ricerca, all'approfondimento, al chiarimento, all'aggiornamento, al lavoro individuale e di gruppo, nonché all'autovalutazione.
6. Saper rispettare le cose altrui e quelle di proprietà comune.

### ***OBIETTIVI DIDATTICI (SAPERE –SAPER FARE)***

***La scuola si impegna affinché gli studenti possano raggiungere i seguenti obiettivi didattici:***

1. Acquisire una progressiva competenza nell'utilizzare e perfezionare un metodo di studio valido e proficuo attraverso lo sviluppo e il consolidamento delle seguenti capacità:
  - Capacità di organizzazione autonoma e razionale del lavoro.
  - Capacità di individuare tematiche e problemi, di rielaborare appunti, di richiamare concetti svolti in classe, di utilizzare autonomamente il libro di testo e/o altri strumenti didattici.
  - Capacità di scomporre e ricostruire l'argomento, cogliere i concetti portanti ed i significati, memorizzare i contenuti evitando il nozionismo, analizzare e schematizzare, riproporre i contenuti in termini verbali e/o scritti.
  - Capacità di evidenziare le proprie difficoltà cognitive preparando quesiti specifici.
  - Capacità di ampliare i contenuti con proposte e/o curiosità personali.
2. Conoscere e comprendere le strutture e le "coordinate" portanti di ogni disciplina scoprendone gradualmente i loro reciproci rapporti acquisendo una visione globale ed armonica del sapere.
3. Acquisire la competenza di applicare il patrimonio conoscitivo in situazioni note e/o nuove, dimostrando capacità risolutive rispetto alla questione proposta.
4. Perfezionare le abilità logico-formali ed astrattive acquisendo le seguenti capacità:
  - Capacità di analisi.
  - Capacità di sintesi.
  - Capacità di individuare e/o porre criticamente problemi e proporre soluzioni.
  - Capacità di valutare criticamente .
  - Capacità di rielaborazione e di proporre soluzioni creative.



**ISTITUTO D'ISTRUZIONE  
SUPERIORE  
"FRANCESCO FILELFO"  
TOLENTINO**

*Liceo Scientifico Statale-Sez. Classica  
Annessa-Istituto Tecnico Commerciale  
Sez. Associata*

**CARTA  
DELLA QUALITA'**

**TAB 01**

REV. 05  
DEL 14/09/2012  
PAG 8 /14

- Capacità di stabilire autonomamente interrelazioni.
5. Perfezionare le capacità di comunicazione dimostrando le seguenti abilità:
- Padronanza dei linguaggi generali e specifici.
  - Capacità di esposizione ordinata, chiara, appropriata ed efficace rispetto alla situazione comunicativa richiesta.
  - Capacità di rielaborare in modo personale l'esposizione.





### ***ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP***

Questa Scuola intende riaffermare la pari dignità degli alunni portatori di handicap per i quali è previsto l'inserimento nei vari corsi di studi e nelle rispettive classi e sezioni senza alcuna discriminazione facendosi carico di mettere a loro disposizione strutture adeguate e facilmente utilizzabili e un particolare impegno è rivolto al totale abbattimento delle barriere nelle tre sedi .Su questo ambito continue pressioni sono state e vengono fatte sugli Enti Locali Preposti (Comune di Tolentino e Provincia di Macerata) affinché in breve tempo questa non sia più un'aspettativa ma una concreta realtà. Per i soggetti portatori di handicap saranno applicate , ovviamente, tutte le disposizioni previste dalla Legge 104/92 e si avrà cura di tenere con le famiglie uno stretto rapporto al fine di produrre al meglio strumenti educativi e formativi adeguati e sempre indirizzati alla situazione specifica del singolo individuo . Per gli esami di stato conclusivi saranno predisposti , nel rispetto della vigente normativa, percorsi didattici differenziati nell'intento di porre al miglior agio ogni soggetto .Nell'ipotesi in cui dovessero verificarsi situazioni di handicap non dichiarati la scuola chiederà la massima collaborazione alla famiglia per il progetto educativo-formativo individualizzato coinvolgendola il più possibile e in particolare nelle uscite didattiche ,nelle visite guidate e nei viaggi di istruzione .

### ***AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE***

L'attività di aggiornamento per il personale docente e ATA viene definita sulla base delle indicazioni e delle decisioni del Collegio dei Docenti e dalle indicazioni del Personale ATA nelle rispettive aree di competenza: amministrativa, tecnica ed ausiliaria salvi gli obblighi di sviluppare in ogni caso alcune attività di formazione in coerenza con le sperimentazioni esistenti (I e II lingua straniera al Liceo Classico, II lingua straniera al Liceo Scientifico, Storia dell'Arte al Liceo Classico, Piano Nazionale di Informatica per la Matematica e la Fisica al Liceo Scientifico) e con lo sviluppo delle tecnologie informatiche, situazione quest'ultima imprescindibile se ci si vuole muovere al passo con i tempi ed anche con le scelte formative della scuola; un altro specifico settore di formazione sarà quello della sicurezza ex D.M.81/08 e quello relativo alla "privacy" ex-D.Lgs 196/2003. Le ulteriori scelte opzionali dei docenti e del personale orienteranno annualmente "il resto" dell'attività di aggiornamento e di formazione. Sarà compito del docente incaricato per la relativa funzione strumentale a coordinare, organizzare e sviluppare l'intera problematica di questo settore per il personale docente ed in collaborazione con il DAM per il personale ATA .



L' Istituto opera, quindi, nell'ambito dei compiti istituzionali, per lo sviluppo delle capacità culturali e delle competenze professionali di giovani ed adulti, di lavoratori e disoccupati, italiani e stranieri e di soggetti in disagio sociale.

La *missione* specifica dell' Istituto è, in sintesi, di consentire ai soggetti in formazione di acquisire, con percorsi collettivi ed individuali, una professionalità in grado di far loro godere pienamente del fondamentale diritto al lavoro; di far sviluppare strumenti e competenze che consentano alle persone di aumentare le possibilità di apprendimento lungo tutto l'arco della vita.

Esso svolge la propria attività nei settori dell'obbligo e del post obbligo formativo, dell'istruzione tecnica e della formazione continua, anche con percorsi di aggiornamento, qualificazione e specializzazione . In particolare opera nell' ambito di:

**•FORMAZIONE SUPERIORE**

- percorsi brevi post- diploma e post- laurea
- percorsi formativi integrati post - diploma ( IFTS)

**•FORMAZIONE FASCE DEBOLI**

- percorsi di formazione ed orientamento professionale in situazione

**•FORMAZIONE CONTINUA**

- percorsi brevi di aggiornamento e riqualificazione di settore in concertazione con le aziende del territorio

**• FORMAZIONE INIZIALE**

1. assolvimento obbligo formativo:
  - percorsi biennali di qualifica professionale di base
  - percorsi annuali di qualificazione base abbreviata
  - formazione in apprendistato
2. qualificazione base adulti
  - percorsi annuali
3. formazione in apprendistato
  - post - obbligo formativo
4. formazione integrata post - obbligo scolastico
  - percorso orientativo
  - percorso formativo



**•FORMAZIONE PERMANENTE**

- **percorsi di aggiornamento**
- alfabetizzazione informatica
- alfabetizzazione linguistica
- acquisizione competenze professionali di base e specialistiche

**•TIROCINI FORMATIVI**

- percorsi di formazione e orientamento professionale in situazione lavoro

3. Nell'attività formativa l'Istituto garantisce:

- condizioni di libertà di espressione, di pensiero e di coscienza, nel rispetto delle differenze culturali, etniche e religiose;
- rispetto delle pari dignità ed opportunità dei soggetti in formazione;
- diritto alla riservatezza.

**ART. 2. La qualità dell'offerta formativa**

1. L'Istituto, intende perseguire obiettivi di efficacia formativa nell'ottica della soddisfazione della propria utenza.

In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- **Aumentare l'efficienza dell'organizzazione**
- **Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi**
- **Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati , emigrati e cittadini)**
- **Ricerca continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento**
- **Migliorare la comunicazione tra gli operatori all' interno dell' Istituto e tra esso e l'ambiente esterno**
- **Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Marche (DAFORM )**



2. L'Istituto ha adottato metodologie e strumenti di gestione delle osservazioni e dei reclami da parte dei soggetti in formazione e procedure di risoluzione tempestiva delle non conformità, prevedendo azioni correttive e di miglioramento continuo.
3. L'Istituto ha definito, in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committente/beneficiari, i seguenti **fattori qualità** riferiti all'intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta formativa, progettazione, erogazione e gestione del cliente nonché delle risorse coinvolte :

**FATTORI QUALITA' INDICATORI STANDARD DI QUALITA' STRUM.TI DI VER.**

|   |   |           |  |
|---|---|-----------|--|
| Tempestività di risposta alla richieste dei Committenti/beneficiari | N. di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta. | 10 giorni | Rilevazione a campione dei tempi di risposta                   |
| Flessibilità organizzativa/gestionale                               | N. di giorni intercorrenti tra la Segnalazione di non conformità e la Attuazione di azioni Correttive.          | 6 giorni  | Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva |
| Soddisfazione dei partecipanti                                      | Percentuale di partecipanti soddisfatti   | 90%       | Questionari in itinere e finali                                |

L'Istituto si impegna a raggiungere e mantenere nel tempo i presenti fattori di qualità attraverso il monitoraggio costante di tutte le sue attività secondo il Piano di Controllo Qualità stabilito dal proprio S.G.Q.

### ART. 3. Diritti

1. I soggetti in formazione hanno diritto:
  - ad una fase di accoglienza e di orientamento;



- ad una formazione professionale e culturale che rispetti il patrimonio di esperienze, conoscenze e competenze di ciascuno e sia aperta alla pluralità di idee e contributi di tutti;
- a partecipare alle attività didattiche, organizzate secondo criteri di efficienza ed efficacia, nel rispetto dei tempi di apprendimento, individuali e di aula, delle esigenze di vita e lavorative, del contesto sociale e territoriale;
- a poter disporre di aule, attrezzature e materiale didattico necessario al migliore svolgimento dell'attività;
- a poter esprimere osservazioni e reclami;
- ad ottenere, nel rispetto delle regole fissate, l'attestato relativo all'attività frequentata.

2. I soggetti svantaggiati in formazione presso l' Istituto hanno inoltre diritto:

- a poter usufruire delle strutture, aule ed attrezzature in modo adeguato agli obiettivi formativi;
- a contatti periodici con i servizi, per agevolare l'inserimento lavorativo.

3. I soggetti in obbligo formativo, secondo il sistema delineato dalla legge 144/99 e dai successivi provvedimenti attuativi, hanno anche diritto:

- ad avere specifici incontri di orientamento;
- a conseguire una qualifica professionale valida ai fini dell'assolvimento dell'obbligo;
- a vedere riconosciuti i crediti formativi, secondo le modalità definite dalle norme;
- a conoscere i diritti connessi all'integrazione dei sistemi e al passaggio fra questi;
- a avere le proprie famiglie informate circa l'andamento del percorso, con comunicazioni scritte e/o colloqui personali;
- al bilancio delle competenze e a percorsi di accompagnamento per l'inserimento professionale;
- ad un periodo adeguato di stage.

## **ART. 4. Doveri**

I soggetti in formazione si impegnano:

- a partecipare regolarmente all'attività formativa, rispettando il calendario e l'orario concordati;
- ad avere un comportamento collaborativo verso gli altri soggetti, i docenti, il tutor ed il coordinatore;
- a rispettare le aule e le attrezzature;



**ISTITUTO D'ISTRUZIONE  
SUPERIORE  
"FRANCESCO FILELFO"  
TOLENTINO**

*Liceo Scientifico Statale-Sez. Classica  
Annessa-Istituto Tecnico Commerciale  
Sez. Associata*

## **CARTA DELLA QUALITA'**

**TAB 01**

REV. 05  
DEL 14/09/2012  
PAG 14 /14

- ad avvertire tempestivamente l'Ente, nel caso in cui non si possa più frequentare il percorso formativo;
- a compilare correttamente i registri e la modulistica di controllo della qualità;
- ad esprimere con serietà le proprie opinioni, utilizzando i monitoraggi previsti e l'apposito modulo relativo ai reclami ed alle osservazioni.

### **ART. 5 Messa a disposizione della Carta**

La Direzione generale dell'Istituto ha il preciso compito di assicurare la conformità dei servizi offerti ai requisiti tecnici e di qualità definiti nel presente documento in modo da soddisfare nella misura migliore le attese di tutti gli utenti del servizio. L'obiettivo principale è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative di coloro che usufruiscono dei servizi formativi.

La Carta della Qualità è diffusa mediante affissione all'albo e pubblicazione sul sito Internet dell'Istituto.

Tolentino 14-09-2012

La Direzione