

**CONTEMPORA**  
LEARNING & EDUCATION

# *Carta dei servizi*

## **Perchè una carta servizi**

Contemporanea è Società Cooperativa Sociale con oltre 30 soci, quasi tutti soci lavoratori. che gestisce il Liceo "L.E.S Paritario S. Pertini".

Nell'ambito della formazione linguistica offre corsi preparatori di tedesco, inglese e italiano, mirati al raggiungimento della certificazione, nonché numerose sessioni di esami.

Attraverso lo spazio ludico-ricreativo "Gym&Fun", Contemporanea intende offrire una ulteriore possibilità formativa che unisce nel contempo l'aspetto sportivo a quello ludico/ricreativo, secondo una visione di spazio interdisciplinare usufruibile sia dagli studenti della Cooperativa, sia da società sportive o da altri enti esterni.

Contemporanea, in un'ottica di costante miglioramento dei propri servizi, ha implementato e certificato il proprio sistema di gestione Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015, avente come **campo di applicazione**

*"Progettazione ed erogazione di corsi di formazione continua; attività di orientamento, consulenza didattico-educativa e interventi a favore dell'occupazione giovanile".*

La Carta dei Servizi è il documento con il quale Contemporanea si presenta e attraverso il quale intende descrivere le attività ed i servizi offerti, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

La Carta dei servizi si rivolge a genitori e studenti per favorire la conoscenza delle modalità di accesso ai servizi offerti da Contemporanea e l'organizzazione interna della scuola; a docenti e personale amministrativo e ausiliario per un supporto all'esercizio delle proprie funzioni; agli Enti locali e associazioni territoriali per una più complessa progettazione sul territorio.

Contemporanea eroga i propri servizi garantendo la presenza dei seguenti principi:

- Uguaglianza e Imparzialità
- Centralità della persona e riconoscimento delle sue risorse
- Continuità di presenza e intervento sul territorio
- Partecipazione, trasparenza e cortesia
- Efficacia ed efficienza
- Flessibilità organizzativa, operativa e professionale
- Accoglienza e integrazione
- Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, libertà di insegnamento
- Aggiornamento professionale

## Dati Anagrafici

|                        |  |
|------------------------|--|
| Ragione sociale        | Società Cooperativa Sociale "Contemporà"<br>Sozialgenossenschaft<br>Ente di Istruzione e Formazione Permanente   |
| Sede amministrativa    | Via Maso della Pieve 4F – I-39100 Bolzano Bozen  |
| Segreteria, sede corsi | Via Maso della Pieve 4F – I-39100 Bolzano Bozen  |
| Legale rappresentante  | Dott.ssa Fiammetta Bada  |
| C.F. e Partita I.V.A.  | 02526520214  |
| Contatti:              |  |
| Tel.                   | 047 1051 720   |
| Fax                    | 047 10 51 721  |
| Sito web               | <a href="http://www.coopcontemporà.com">www.coopcontemporà.com</a>   |
| E-mail                 | <b>amministrazione:</b> <a href="mailto:segreteria@contemporà.bz.it">segreteria@contemporà.bz.it</a><br><b>corsi:</b> <a href="mailto:corsi@contemporà.bz.it">corsi@contemporà.bz.it</a> |
| Orari segreteria       | lunedì a venerdì 8.00 - 12.00 e 16.00 - 19.00  |

## Contesto esterno sociale, culturale ed economico in cui opera Contemporà

Lo sviluppo organizzativo si attua a partire dall'analisi delle aspettative degli utenti (interni ed esterni) e dalla necessità di ottemperare agli impegni istituzionali e di legge.

La dittatura fascista portò ad abitare a Bolzano numerose famiglie provenienti da tutta l'Italia per "colonizzare" questa città che fino a quegli anni era abitata da cittadini di madrelingua tedesca, modificando profondamente composizione etnica e sociale della provincia di Bolzano.

Lo statuto del Trentino-Alto Adige sancisce che la lingua tedesca è parificata a quella italiana, ma quest'ultima fa testo negli atti aventi carattere legislativo (art. 99).

I cittadini di lingua tedesca della provincia di Bolzano hanno facoltà di usare la loro lingua nei rapporti con gli uffici giudiziari e con gli organi e uffici della pubblica amministrazione, nonché con i concessionari di servizi di pubblico interesse.

Il convivere dei due gruppi linguistici diversi rappresenta una fonte di crescita ed arricchimento culturale.

I soci lavoratori della Cooperativa intendono ottenere, tramite la gestione in forma associata e con la prestazione della propria attività lavorativa, continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali, professionali. Il servizio offerto, con L.E.S Paritario, è rivolto anche a persone adulte, principalmente lavoratori che, già occupate in settori diversi, desiderino cambiare la propria posizione lavorativa e raggiungere una competenza specifica nel campo del sociale.

La Cooperativa Contemporanea, attraverso il L.E.S. Paritario e le altre attività formative collaterali, vuole raggiungere anche fasce di popolazione nell'ambito di: immigrazione, recupero dalle dipendenze, disagio familiare, reinserimento sociale, portatori di handicap ecc. offrendo loro l'opportunità d'intraprendere un percorso di studi. Contemporanea intende inoltre promuovere e realizzare sia progetti in collaborazione con altri Enti (culturali / educativi ecc.), sia autonomi sempre finalizzati al raggiungimento degli obiettivi che stanno alla base della Cooperativa. La Cooperativa Contemporanea riceve contributi dall'Ufficio Sviluppo della Cooperazione di Bolzano e finanziamenti statali dalla Intendenza scolastica Italiana della provincia di Bolzano.

### **Contesto interno. La nascita della Cooperativa**

L'istituto è nato nell'anno scolastico 2002/03 come Istituto Tecnico per le Attività Sociali (da qui l'acronimo I.T.A.S.) dall'esigenza di soddisfare le numerose richieste di studenti, in larga misura lavoratori già operanti nell'ambito sociale, di una formazione scolastica specifica in questo campo, non esistendo nel nostro territorio altro istituto tecnico per le attività sociali in lingua italiana con l'indirizzo di dirigente di comunità. L'istituto ha ottenuto il riconoscimento della parità scolastica con decreto prov. nr. 274/17 del 25/11/2002 per il percorso serale. Dal 1° marzo 2007 con il cambiamento della ragione sociale, assunta dalla neocostituita cooperativa sociale "Contemporanea", ha modificato anche il suo nome in I.T.A.S. "Sandro Pertini", trasferendosi nella nuova sede di via Maso della Pieve nr. 4/f. Con tale denominazione ha ottenuto il riconoscimento della parità scolastica con il decreto provinciale nr. 253/71 del 23/05/2007. Nell'a.s. 2008-2009 su sollecitazione di alcuni genitori è stata richiesta la parità scolastica per l'indirizzo: ECONOMO-DIETISTA diurno, rivolto a studenti provenienti dalle scuole secondarie di I. Grado. Il riconoscimento della Parità scolastica di tale indirizzo è giunta con il D.P. nr. 178/17 del 15/04/2009 e ha visto l'avvio nell'a.s. 2010-2011. Con il riordino Gelmini della scuola secondaria di II. grado l'Istituto Tecnico per le Attività Sociali con i suoi indirizzi è stato soppresso e il ns. istituto ha optato per divenire Liceo delle Scienze Umane Economico Sociale a opzione provinciale di Scienza dell'Alimentazione. Con l'a.s. 2012-2013 entrambi i percorsi diurno e serale si sono

trasformati in percorsi liceali. Nell'a.s. 2014-2015 si è concluso il primo quinquennio del riordino della scuola secondaria di secondo grado.

Tutti i soci della Contempora operano nell'interesse della collettività attraverso la gestione di servizi educativi oppure lo svolgimento di qualsiasi tipo di attività.

Per quanto riguarda la disciplina del socio lavoratore della cooperativa, i soci lavoratori instaurano con quest'ultima due rapporti giuridici; un rapporto associativo (prevalente); un rapporto di lavoro (ulteriore, che si instaura con l'adesione al rapporto associativo o anche successivamente). Le competenze del socio lavoro vengono messe in campo in funzione del servizio svolto.

I soci lavoratori sono "coprotagonisti" dell'andamento della società e ciò li differenzia da un normale rapporto di dipendenza da un'impresa con scopi di lucro.

Per quanto riguarda il rapporto di lavoro, la cooperativa definisce, tramite regolamento interno approvato dall'assemblea e depositato entro 30 giorni dall'approvazione presso l'Ispettorato territoriale del lavoro in cui ha sede la cooperativa, la tipologia dei rapporti che intendono attuare, in forma alternativa (subordinato, autonomo, in qualsiasi altra forma, ivi compresa la collaborazione coordinata non occasionale), tra i soci lavoratori.

La partnership educativa tra scuola e famiglia è fondata sulla condivisione dei valori e su una fattiva collaborazione delle parti nel reciproco rispetto delle competenze. Essa è riconosciuta come un punto di forza necessario per dare ai ragazzi la più alta opportunità di sviluppo armonico e sereno ed è parte del concetto, sempre più diffuso, che l'educazione e l'istruzione sono anzitutto un servizio alle famiglie che non può prescindere da rapporti di fiducia e continuità che vanno costruiti, riconosciuti e sostenuti per raggiungere un livello di soddisfazione comune.

### **Analisi del contesto ed Individuazione dei bisogni formativi**

Il presupposto fondamentale di una buona formazione è quello di soddisfare i fabbisogni del sistema produttivo e sociale. Il metodo concreto di analisi delle competenze relative alle figure professionali e l'apprendimento per "competenze" orienta coerentemente l'offerta formativa anche nel medio e lungo periodo e facilita l'attivazione del dispositivo di certificazione delle competenze, per consentire alle persone di vedere riconosciuto il bagaglio delle proprie competenze.

La scelta del L.E.S. per il nostro Istituto si motiva dal fatto di voler assicurare ai nostri studenti da un lato gli strumenti culturali indispensabili per una partecipazione democratica nelle società globalizzate, dall'altro di avere un indirizzo liceale centrato sulle discipline giuridiche, economiche e sociali, in linea con il percorso scolastico precedente incentrato in

parte nel sociale, in parte sull'alimentazione. Senza trascurare il fatto che tale indirizzo è presente nei sistemi scolastici europei e capace di rispondere all'interesse per il mondo di oggi, per la comprensione dei complessi fenomeni economici, sociali e culturali che lo caratterizzano. Infatti il L.E.S. può essere visto come *"liceo della contemporaneità"*, in quanto consente l'acquisizione di strumenti culturali necessari ad affrontare in profondità questioni attuali - dalle risorse disponibili alle regole giuridiche della convivenza sociale, dal benessere individuale e collettivo alla responsabilità delle scelte da compiere - attraverso il concorso di più materie di studio chiamate a collaborare tra loro.

La scelta dell'istituto è motivata anche dalla consapevolezza che il L.E.S. è un indirizzo di studio estremamente innovativo per metodologia e contenuti, dove si studiano due lingue, tedesco L1 e inglese L2, e le scienze economiche e sociologiche si avvalgono delle scienze matematiche, statistiche e umane (psicologia, sociologia, antropologia, metodologia della ricerca) per l'analisi e l'interpretazione dei fenomeni economici e sociali, dove l'approccio umanistico mette la persona al centro dell'economia, studiando in particolare le interdipendenze e legami tra la dimensione internazionale, nazionale, locale ed europea, tra istituzioni politiche, cultura, economia e società. Si può perciò affermare che ciò che distingue l'identità del liceo economico-sociale è l'integrazione di discipline complementari e lo sguardo rivolto alla contemporaneità. Il nuovo impianto didattico disciplinare è caratterizzato dalla peculiare attenzione riservata al raccordo tra le scienze umane e le materie di area giuridico-economica, che ne vanno a costituire il nucleo fondante. La presenza dello "stage" nel curriculum del L.E.S. è un segmento imprescindibile, dotato di forte significatività in quanto, portando - dentro la scuola - il territorio, costituisce l'occasione principale sia per una riflessione sulla realtà e sul lavoro, sia per un'azione di orientamento: gli stage del L.E.S. offrono infatti ai propri studenti la possibilità di mettersi alla prova e confrontarsi con realtà vicine e lontane, con ruoli adulti diversi, con ambienti diversi; consentendo loro di conoscere e sperimentare le proprie attitudini e, quindi, scegliere consapevolmente per il proprio futuro.

È l'unico Istituto ad indirizzo alimentazione in lingua italiana esistente in provincia di Bolzano e rappresenta una particolarità in ambito locale in quanto permette un percorso scolastico anche in orario serale.

La *Cooperativa Sociale "Contempora"* offre, in collaborazione con prestigiosi enti internazionali, l'organizzazione di corsi di preparazione agli esami ed esami per il rilascio di diplomi riconosciuti a livello internazionale di conoscenza delle lingue tedesco, inglese e italiano ai diversi livelli.

## Le parti interessate e i loro bisogni ed aspettative

L'individuazione e la Conoscenza delle parti interessate sono requisiti rilevanti per il sistema di gestione qualità di Contempora.

| Parte interessata                            | Peso  |       |      | Requisiti, bisogni, aspettative   |
|--|-------|-------|------|---|
|  | basso | medio | alto |   |
| <b>Società</b>                               |       |       | X    | La scuola riceve il suo mandato educativo e formativo dalla società che le chiede di farsi carico di una parte di responsabilità, ovvero quella di offrire agli studenti gli strumenti, conoscenze e competenze, imparare ad imparare, che gli consentano di inserirsi nella società e di incidere sulla stessa.  |
| <b>Consiglio di Amministrazione</b>          |       | X     |      | Coerenza tra Mission e Vision, equilibrio economico, durabilità nel tempo della cooperativa, reputazione della cooperativa, partecipazione dei soci e condivisione degli obiettivi<br>Fare utile tutelando il lavoratore in termini di sicurezza e carichi di lavoro<br>Monitorare trimestralmente gli obiettivi di budget stabiliti assicurandone il rispetto<br>Favorire il raggiungimento degli obiettivi  |
| <b>Presidente</b>                            |       | X     |      | ricezione di obiettivi chiari da parte del C.d.A., chiarezza sulle deleghe (potere di spesa e decisionale), ecc.<br>Pianificazione pluriennale degli obiettivi su mandato del CDA<br>Puntuale definizione delle mansioni e delle competenze delle persone coinvolte nei processi aziendali<br>Mantenere e migliorare le competenze del personale<br>Recepire le cogenze e renderle operative  |
| <b>Responsabile amministrazione</b>          |       | X     |      | Collaborazione con direzione per predisposizione budget e bilancio  |
| <b>Soci non lavoratori</b>                   | X     |       |      | trasparenza, coinvolgimento, sostenibilità, etica, condivisione delle politiche, partecipazione, benefit  |
| <b>Coopbund Alto Adige Südtirol</b>          |       | X     |      | Coinvolgimento non solo nell'attività annuale prevista ma anche in momenti intermedi al fine di prevenire problematiche<br>conformità dei documenti contabili<br>rispetto del patto di adesione   |
| <b>Sindacati</b>                             | X     |       |      | Le organizzazioni sindacali, attraverso la prevista regolamentazione o per consuetudine e cultura, possono legittimamente farsi portavoce di un'istanza o interesse di coloro che rappresentano.<br>Rispetto del contratto e delle norme del diritto del lavoro   |
| <b>Studenti/utente/committente privato</b>   |       |       | X    | Gli studenti sono portatori di interessi molto importanti per la Cooperativa, in quanto nel processo di insegnamento/apprendimento non fruiscono solamente del servizio, ma concorrono attivamente al raggiungimento dei risultati previsti. Essi influiscono in modo sostanziale nella determinazione della Mission e alla progettazione degli obiettivi strategici.<br>Una serie di informazioni relative agli studenti risulta fondamentale per fornire il quadro di riferimento rispetto agli obiettivi ed alle azioni educative e formative e ai risultati degli apprendimenti.<br>In particolare le informazioni sulla presenza di allievi considerati svantaggiati e/o che hanno bisogni educativi speciali permettono di disporre di elementi importanti rispetto alla situazione con cui l'istituto deve confrontarsi con la sua azione educativa, formativa e sociale.<br>Tali dati andrebbero integrati da informazioni relative alla percezione del clima relazionale con i pari, la percezione dell'insegnamento, dell'ambiente, le prospettive future. Importanti sono le aspettative degli stessi, legate a percorsi di crescita in conoscenze/competenze e in autonomia/personalità; alla disponibilità di adeguati spazi di dialogo e comprensione; alla possibilità di poter competere all'esterno al termine del percorso studi e nel mondo del lavoro.<br>Committente privato: rispetto dei contratti, servizi di qualità, disponibilità e flessibilità, ritorno d'immagine, personalizzazione del servizio, convenienza<br>servizio di qualità, flessibilità, proposte innovative, raggiungimento degli obiettivi, continuità del servizio |
| <b>Famiglie (compresi educatori, tutori)</b> |       |       | X    | L'importanza delle famiglie come stakeholder va messa in relazione alla loro:<br>- Collocazione strategica, come principali co-educatori degli alunni<br>- Alla rappresentatività come portatori di particolare interesse verso l'istituto scolastico;<br>- Alle risorse che possono mettere a disposizione dell'istituto scolastico e dei suoi obiettivi strategici, non solo finanziarie, ma anche in termini di competenze specifiche e conoscenze;  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  |   | <p>- Alle iniziative che le famiglie possono realizzare a sostegno o come protesta nei confronti dell'Istituto</p> <p>Quanto ai bisogni, due aspetti fondamentali di analisi sono relativi alla comunicazione tra Istituto e famiglie per l'attività didattica e formativa.</p> <p>Riguardo la partecipazione delle famiglie all'attività dell'istituto si prendono in considerazione gli elementi:</p> <p>- Partecipazione alle elezioni degli organi collegiali</p> <p>Partecipazione ad iniziative, gruppi di lavoro, consigli di classe.</p> <p>In merito alle aspettative emerge la richiesta di una formazione in linea agli standard di riferimento, oltre che un aiuto in ambito educativo oltre che didattico</p> <p>accoglienza dei figli</p>  |
| <b>Fornitori</b><br>(compresi consulenti, docenti, esaminatori, ospitanti stagisti, organismi di certificazione) |  | X | <p>Rispetto ai fornitori della scuola andrebbero diffuse informazioni sulle principali tipologie di beni e servizi necessarie a regolare il buon funzionamento. Tra gli aspetti che possono essere oggetto di pubblicità si possono annoverare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le politiche della scuola nella selezione e valutazione dei fornitori;</li> <li>- L'adozione di particolari criteri di natura etico-sociale-ambientale per la selezione di fornitori/beni/servizi</li> <li>- Le eventuali collaborazioni in corso che concorrono al perseguimento degli obiettivi della scuola.</li> <li>- Rispetto delle modalità e tempi di pagamento</li> <li>- fidelizzazione</li> <li>- mantenimento della reputazione</li> <li>- comportamento etico</li> <li>- puntualità nei pagamenti, fidelizzazione</li> </ul>   |
| <b>Territorio</b>  |  | X | <p>La cooperativa è inserita in un sistema territoriale dove sono presenti agenzie educative e formative, organizzazioni del terzo settore, imprese, associazioni di categoria, enti pubblici, che si aspettano una formazione in grado di rispondere alle necessità della società presente e di far incontrare le richieste del mondo del lavoro con le offerte in termini di competenza della scuola; trasparenza, collaborazione, stimoli culturali e di riflessione, opportunità lavorative/formative</p>  |
| <b>Banche</b>  |  | X | <p>Solidità dell'organizzazione.</p> <p>Rispetto dei tempi di pagamento, stato patrimoniale, solvibilità</p>   |
| <b>Personale interno</b>   |  | X | <p>Vanno distinti il personale docente, il Dirigente scolastico, il responsabile dei servizi amministrativi e il personale ATA.</p> <p>La rilevanza dei docenti come stakeholders è determinata dal livello della loro influenza sulla determinazione degli esiti di apprendimento degli studenti e sulla realizzazione degli obiettivi dell'istituto. È l'elemento rilevante ai fini della continuità didattica e dello sviluppo di processi di miglioramento a medio-lungo termine.</p> <p>In relazione alle aspettative di tutto il personale rivestono una parte rilevante la valorizzazione e incentivazione, la formazione continua e aggiornamento in servizio, integrazione scuola-territorio anche con l'attivazione di rapporti in Rete, riconoscimento sociale ed economico, stabilità e regolarità della retribuzione, conciliazione vita/lavoro</p> <p>trasparenza, coinvolgimento, sostenibilità, etica, condivisione delle politiche, partecipazione, benefit</p> <p>formazione, rispetto del contratto nazionale, stabilità e regolarità della retribuzione, conciliazione vita/lavoro</p> |
| <b>MIUR</b><br><b>Intendenza</b><br><b>Scolastica</b>  |  | X | <p>Il Ministero possiede un alto interesse e alta influenza rispetto alla politica di riferimento e quindi ha una forte capacità di intervento sulle decisioni che l'amministrazione vuole adottare. Suo obiettivo è elevare i livelli standard di prestazione del servizio, attraverso sistemi autovalutazione/pianificazione del miglioramento/valutazione del sistema scolastico. Risulta puntuale il suo intervento per individuare correttivi allo scopo di definire una scuola in grado di introiettare buone pratiche e di accogliere le indicazioni ministeriali, nonostante i bisogni nell'ambito di una vita sociale a lungo termine non siano sempre espressi chiaramente e condivisi con docenti e la cittadinanza</p>   |
| <b>Università</b>  |  | X | <p>L'università offre corsi di studi in grado di completare la formazione degli studenti in uscita dal percorso intrapreso e propone corsi di aggiornamento e di formazione per i docenti. In relazione al primo punto occorre potenziare le capacità degli studenti di affrontare con successo le prove selettive di accesso universitario in quanto le università si aspettano studenti motivati, preparati.</p>   |
| <b>Committente pubblico</b>  |  | X | <p>Rispetto dei contratti e degli standard definiti, servizi di qualità, disponibilità e flessibilità, mantenimento della reputazione, diversificazione dell'offerta, convenienza;</p>   |

## **Mission. La politica della qualità**

Contemporaneamente offre gli strumenti per affrontare il futuro assicurando l'accesso alla conoscenza come diritto inalienabile di ogni persona, sviluppando progetti che esaltano la capacità di



accogliere il nuovo come opportunità e ricchezza, di immaginare creativamente nuovi modi di fare le cose.

Contemporanea realizza uno spazio di ascolto, ricco di valori etici, libero da pregiudizi e in cui ciascuno trova le condizioni ideali per esprimere il proprio potenziale.

I valori della Contemporanea sono accoglienza, cooperazione, tenacia e onestà.

La Cooperativa si prefigge di:

- favorire in modo ottimale lo sviluppo personale e sociale di ciascuno studente, anche attraverso la valorizzazione delle sue capacità, nel rispetto della sua identità;
- consentire il raggiungimento delle competenze specifiche, utili per l'ingresso nel mondo del lavoro o per il proseguimento degli studi in corsi di livello universitario, para universitario, post diploma o il rafforzamento delle proprie competenze linguistiche;
- offrire tutti gli strumenti utili per acquisire conoscenze generali e di indirizzo, coerenti con gli obiettivi dei curricula nazionali.

Pertanto si impegna a garantire:

- l'efficienza del sistema organizzativo del servizio e un buon uso delle risorse umane e materiali, favorendo il continuo aggiornamento del personale ad esso preposto, ottimizzando in ogni settore il sistema di responsabilità e qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015;
- l'efficacia nell'azione didattica, seguendo le procedure che più rispondano a queste finalità, ivi compreso l'aggiornamento dei docenti nelle competenze relazionali e comunicative e nell'utilizzo delle nuove tecnologie per l'insegnamento;
- l'adeguatezza dell'ambiente in cui si svolge il processo di insegnamento, individuando ogni accorgimento utile per l'efficace e sereno svolgimento delle ore;
- la possibilità, per tutte le componenti della comunità scolastica, di partecipare adeguatamente alle attività progettuali, finalizzate al miglioramento e allo sviluppo dell'azione educativa.

La politica della Qualità della Contemporanea mostra impegno a garantire, inoltre, un sistema tempestivo e trasparente di prevenzione dei problemi, ricorrendo a forme di individualizzazione delle carenze, dei bisogni e dei desideri; si impegna a indicare e attivare delle procedure di miglioramento del servizio.

La politica della qualità viene tradotta in obiettivi specifici, identificati, quantificati e misurabili, il cui raggiungimento sarà costantemente monitorato anche attraverso la rilevazione della custom satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami.

Gli obiettivi specifici definiti dalla direzione sono comunicati a tutto il personale docente e non docente. La politica della Cooperativa garantisce inoltre un sistema di prevenzione dei

problemi e reclami ricorrendo a forme di individuazione delle carenze e dei bisogni con indicazione e attivazione delle procedure di miglioramento del servizio. La cooperativa monitora e riesamina costantemente le aspettative e le esigenze delle parti interessate attraverso la corretta gestione del proprio sistema qualità.

### Sistema di Gestione della qualità e relativi processi

La cooperativa sociale Contemporanea ha determinato e analizza costantemente i processi necessari all'erogazione del servizio. L'architettura del Sistema è presentata con gli schemi che seguono.

### Mappa di interazione dei processi



### Struttura del Sistema di Gestione della Qualità



## Interazioni tra i processi

|                            | PROCESSO   | RESP.   | INTERAZIONI  |
|----------------------------|--|---|--|
| <b>PROCESSI PRINCIPALI</b> | Leadership<br>(pianificazione del PTOF, accoglienza, orientamento rapporti territorio, valutazione processi e servizi)                   | Presidente<br>CDA   | Tutti i processi   |
|                            | Progettazione attività formative   | Presidente/Dirigente<br>Responsabile dei corsi<br>Docenti | Erogazione della formazione<br><br>Gestione sistema qualità  |
|                            | Erogazione della formazione<br>- Formazione scolastica<br>- Corsi di lingua tedesca e inglese<br>- Corsi su misura richiesti dall'utenza | Docenti<br>Coordinatore di classe                         | Progettazione attività formative<br>Approvvigionamento<br>Miglioramento  |
|                            | Gestione delle Risorse Umane   | Presidente<br>CDA<br>Responsabile del personale           | Approvvigionamento<br>Progettazione attività formative<br>Erogazione della formazione<br>Misurazione e miglioramento     |
|                            | Gestione dello Spazio Ludico-ricreativo Gym & Fun  | Resp. Gym & Fun   | Amministrazione  |
| <b>SUPPORTO</b>            | Gestione finanziaria (Amministrazione e approvvigionamento)  | Responsabile amministrazione<br>Presidente                | Leadership<br>Gestione sistema qualità   |
|                            | Gestione della qualità e sicurezza   | Responsabile della qualità e sicurezza                    | Tutti i processi che impattano sul SGQ   |
|                            | Segreteria amministrativa  | Responsabile di segreteria<br>(giulia)                    | Gestione attrezzature<br>Gestione delle Risorse Umane<br>Progettazione attività formative<br>Erogazione della formazione |
|                            | Office corsi lingua  | Responsabile office corsi tedesco e inglese               | Erogazione della formazione  |
|                            | Office scuola  | Responsabile segreteria                                   | Erogazione della formazione  |
|                            | Pulizia locali   | Responsabile Pulizia                                      | Gestione sistema qualità   |
|                            | Comunicazione, inserimento rapporti con le famiglie e segreteria scolastica  | Vicaria (Vice Preside)                                    | Erogazione della formazione  |

### I Servizi offerti da Contempora

#### a) Orientamento

La consulenza orientativa si configura come una relazione di aiuto individualizzato o collettivo. L'obiettivo è quello di favorire l'utente nella conoscenza di se stesso, favorire lo sviluppo della sua capacità di progettare, decidere e realizzare la sua scelta in modo consapevole. Attraverso la conoscenza dello studente si acquisiscono tutte quelle informazioni necessarie che permettono di costruire un "quadro" realistico delle risorse disponibili in termini di competenze possedute, esperienze vissute, aspettative, allo scopo di individuare il/i percorsi sui quali investire per raggiungere gli obiettivi formativi.

Inoltre è prevista un'analisi costante delle fasi del processo di erogazione del servizio mediante l'adozione di un apposito sistema di monitoraggio e valutazione dell'intera attività formativa e della motivazione all'apprendimento.

A richiesta è dedicato un momento rispettoso dell'ascolto per la riflessione e il confronto in presenza di personale specializzato.

## **b) Formazione scolastica**

La formazione scolastica è stata il motivo conduttore di tutta l'attività di Contempora dal suo nascere. Con la creazione del suo istituto paritario la ns. cooperativa ha voluto da subito caratterizzarsi come centro formativo particolarmente vicino alle esigenze dei propri studenti. Il passaggio poi da Istituto Tecnico Attività Sociali a Liceo delle Scienze Umane Economico Sociale a opzione prov. Scienza dell'Alimentazione ha permesso al ns. istituto di giungere a un'offerta formativa di alto livello.

Il Liceo "S. Pertini" è una scuola paritaria riconosciuta dal Ministero e dalla Sovrintendenza Scolastica di Bolzano. Prevede al suo interno un percorso diurno e uno serale.

La peculiarità principale che lo contraddistingue è l'attenzione particolare al benessere dei propri studenti volto ad accrescere la loro autostima e a incentivare in loro il desiderio di apprendere.

**Requisiti** di ammissione: diploma di scuola media

### **Attitudini richieste:**

- forte motivazione allo studio teorico e interesse per le discipline umanistiche (italiano, storia, filosofia, storia dell'arte), per quelle sociali (sociologia e antropologia) e per il diritto e l'economia;
- costanza, impegno e dedizione nello studio;
- autonomia nella gestione dei tempi di studio;
- perseveranza nel perseguire la realizzazione dei propri obiettivi, poiché lo studio liceale richiede percorsi di studio a medio-lungo termine.

Durata/Contenuti/Insegnamento

**Ambito formativo:** Istruzione liceale

**Durata:** 5 anni

**Inizio:** primi di settembre

**Iscrizione:** entro il 15 febbraio

**Tipo d'insegnamento:** Le lezioni si svolgono da lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.30 con 1 rientro pomeridiano a partire dal III anno.

**Lingua d'insegnamento:** Italiano

### **Struttura del percorso**

Il percorso del Liceo delle Scienze Umane Economico-Sociale offre allo studente la possibilità di coniugare una preparazione generale nelle Scienze Umane con lo studio scientifico ed approfondito delle scienze economiche e sociali, efficace strumento di interpretazione e conoscenza del mondo contemporaneo

### **Caratteristiche:**

- tipo di studio: formazione generale, approccio teorico, utile al proseguimento degli studi universitari o altri percorsi post-diploma; non qualifica per una specifica professione

Gli studenti a conclusione del percorso di studi sapranno:

- comprendere la complessità sociale e i suoi meccanismi economici
- comprendere le origini storiche e culturali delle problematiche sociali
- padroneggiare gli strumenti matematici, statistici e informatici
- affrontare lo studio con spirito critico ed elasticità mentale
- approfondire autonomamente gli argomenti di studio
- argomentare con competenza e strutturare elaborati complessi

## Il piano orario

| MATERIE                         | 1 biennio |        | 2 biennio |        | monoennio |
|---------------------------------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|
|                                 | 1 anno    | 2 anno | 3 anno    | 4 anno | 5 anno    |
| Lingua Lett. Italiana           | 4         | 4      | 4         | 4      | 4         |
| Tedesco L2                      | 4         | 4      | 4         | 4      | 4         |
| Inglese                         | 3         | 3      | 3         | 3      | 3         |
| Storia e Geografia              | 3         | 3      |           |        |           |
| Storia                          |           |        | 2         | 2      | 2         |
| Filosofia                       |           |        | 2         | 2      | 2         |
| Diritto ed Economia             | 4         | 4      | 2         | 2      | 2         |
| Matematica                      | 4         | 4      | 3         | 3      | 3         |
| Fisica                          |           |        | 2         | 2      | 2         |
| Scienze naturali                | 3         | 3      |           |        |           |
| Scienze motorie sportive        | 2         | 2      | 2         | 2      | 2         |
| Religione                       | 1         | 1      | 1         | 1      | 1         |
| Storia dell'Arte                |           |        | 2         | 2      | 2         |
| T.I.C.                          | 2         | 2      |           |        |           |
| Scienza dell'alimentazione      |           |        | 3         | 3      | 3         |
| Scienze Umane con area Progetto | 5         | 5      | 5         | 5      | 5         |
|                                 | 35        | 35     | 35        | 35     | 35        |

## Costi

L'iscrizione all'istituto richiede il pagamento di una quota annuale che può venire aggiornata ad ogni nuovo anno scolastico. Per tutti gli alunni e alunne fino al 2° anno delle scuole superiori e delle scuole professionali è previsto il prestito gratuito dei libri di testo. Gli alunni della 3°, 4° e 5° classe delle scuole superiori e scuole professionali, delle scuole paritarie e delle scuole private riconosciute ricevono annualmente un importo (buono acquisto libri) fino a 150,00 euro per l'acquisto di libri di testo e materiale didattico. A seconda del reddito, del patrimonio e delle dimensioni della famiglia, gli studenti possono anche richiedere una borsa di Studio

## Titolo conseguito

Diploma di superamento dell'Esame di Stato di Scienze Umane a indirizzo Economico-Sociale

**Prosecuzione studi:** Continuazione degli studi in tutti i settori dell'offerta universitaria, in particolare quelli inerenti alla psicologia, al diritto e a scienza dell'alimentazione.

**Impiego del titolo:** In ambito occupazionale permette di operare in tutti i settori che si occupano di alimentazione, in particolare nei vari tipi di comunità sociali (es. scuole per l'infanzia, asili nido,

strutture ospedaliere ecc.) oppure come pure nelle strutture alberghiere, centri fitness ecc. grazie alle competenze acquisite nel campo sia delle nuove tecnologie, sia in quello psico-pedagogico delle Scienze Umane sempre in relazione all'alimentazione.

### **Orari apertura segreteria scolastica**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00

Tel. 0471-051720 – 1

Email: [segreteria@liceopertinibz.it](mailto:segreteria@liceopertinibz.it) e [amministrazione@liceopertinibz.it](mailto:amministrazione@liceopertinibz.it)

## **c) CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE**

La *Cooperativa Sociale Contempora* vanta di poter offrire, in collaborazione con prestigiosi enti internazionali, l'organizzazione di corsi di preparazione agli esami ed esami per il rilascio di diplomi riconosciuti a livello internazionale di conoscenza delle lingue ai diversi livelli.

Organizziamo periodicamente corsi ed esami presso la nostra sede, con orari confacenti anche a utenti lavoratori.

“Con l'accreditamento a centro certificatore di italiano CILS dell'Università degli Studi di Siena Contempora completa la propria offerta di certificazioni.

La certificazione CILS è rivolta principalmente a ns. utenti della certificazione ÖSD per completare così le certificazioni necessarie a ottenere nella provincia di Bolzano il patentino di bilinguismo dei vari livelli.”

### **1) Certificazione delle competenze della lingua tedesca**

Le certificazioni ÖSD attestano la raggiunta competenza linguistica sia nella comprensione che nella produzione orale e scritta, in tutti i sei livelli del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue del Consiglio d'Europa.

ÖSD è Ente certificatore ufficialmente riconosciuto dal MIUR (Ministero Italiano dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca) per la lingua tedesca.

Contempora è accreditata presso ÖSD dal 2014.

La certificazione ÖSD:

- consente l'accesso a numerose università in Germania, Austria, Svizzera e Sudtirolo, come pure ad altre università italiane e straniere;
- è riconosciuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano al fine del patentino di bilinguismo per la parte tedesca;
- a livello internazionale è riconosciuta nel mondo del lavoro come attestazione del proprio livello linguistico.

Offriamo dunque:

corsi Liv.: A2-B1-B2-C1

|       |                      |
|-------|----------------------|
| Esami | Liv.ello provinciale |
| A2    | (per patentino D)    |
| B1    | (per patentino C)    |
| B2    | (per patentino B)    |
| C1    | (per patentino A)    |

## 2) Certificazioni di Inglese

Trinity College London è un Examinations Board (Ente Certificatore) britannico, patrocinato da Sua Altezza Reale il Duca di Kent. Trinity è una charity, e rilascia certificazioni e qualifiche riconosciute per la lingua inglese, la musica e drama.

Trinity è attivo da più di 130 anni e attualmente opera in oltre 60 paesi al mondo.

## 3) Trinity College London

I nostri esami e le nostre qualifiche sono ideati per aiutare gli studenti a progredire per valutare il successo ad ogni tappa del loro sviluppo e a tutti i livelli di competenza, in un viaggio verso la realizzazione dei loro talenti e capacità individuali.

Il Trinity valuta le abilità utilizzando prove tratte dal mondo reale, promuovendo un insegnamento ed un apprendimento efficaci.

La qualità dei nostri esami ed uno stile accessibile, conferiscono al Trinity College London un approccio umano, ideato per incoraggiare e motivare tutti gli studenti a raggiungere i loro obiettivi personali, vocazionali e professionali.

Offriamo dunque:

- Corsi Liv.: ISE-GESE su richiesta
- Esami Liv.:

|         |      |
|---------|------|
| ISE 0   | A2)  |
| ISE I   | (B1) |
| ISE II  | (B2) |
| ISE III | (C1) |
| ISE IV  | (C2) |

GESE (da livello 1 a livello 12)

### a) Gate-House

Ente certificatore di Inglese di cui si è ottenuto recentemente l'accreditamento. Diversamente dal Trinity, permette di effettuare anche gli esami on line

|             |     |
|-------------|-----|
| Esami Liv.: |     |
| ISE 0       | A2) |

|     |     |      |
|-----|-----|------|
| ISE | I   | (B1) |
| ISE | II  | (B2) |
| ISE | III | (C1) |
| ISE | IV  | (C2) |

#### **4) Certificazione di Italiano**

##### **CILS - Università degli Studi di Siena**

Con l'accREDITAMENTO a centro certificatore di italiano CILS dell'Università degli Studi di Siena Contemporanea completa la propria offerta di certificazioni.

La certificazione CILS è rivolta principalmente a ns. utenti della certificazione ÖSD per completare così le certificazioni necessarie a ottenere nella provincia di Bolzano il patentino di bilinguismo dei vari livelli.

La certificazione è mirata per coloro che intendano raggiungere una certificazione di italiano utile assieme alla certificazione di tedesco per il conseguimento del patentino di bilinguismo necessario per lavorare in Alto Adige in ambito sia pubblico, sia privato.

I livelli previsti sono i seguenti:

|    |                |    |
|----|----------------|----|
| A2 | (per patentino | D) |
| B1 | (per patentino | C) |
| B2 | (per patentino | B) |
| C1 | (per patentino | A) |

##### **Orari apertura segreteria corsi e certificazioni**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00

Tel. 0471-051720 – 2

Email: [corsi@contemporabz.it](mailto:corsi@contemporabz.it) / [esami@contemporabz.it](mailto:esami@contemporabz.it)

#### **d) Ludomotricità**

Nella realizzazione dello spazio Gym&Fun il motivo ispiratore è stato quello di dotare la ns. cooperativa di nuova possibilità formativa che unisse nel contempo l'aspetto sportivo a quello ludico/ricreativo, secondo una visione di spazio interdisciplinare usufruibile sia dagli studenti del ns. istituto sia da società sportive o da altri enti esterni.

Gym & Fun by Contemporanea vuole offrire:

- una nuova opportunità ludico- sportiva ai propri studenti
- attività di fitness rivolte a persone esterne
- uno spazio usufruibile anche da società esterne



- Ampi spazi dedicati per attrezzistica, attività motorie ed eventi

## **ACCESSO AL SERVIZIO**

L'accesso è consentito anche a persone esterne, limitatamente all'utilizzo di sale, spazi e attrezzature, previo accordo con il referente

## **ORARI DI APERTURA**

Il centro è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 15.30 alle 22.30.

Il Centro chiude nel mese di agosto, osservando alcune chiusure anche in occasione di eventi cittadini importanti, nel periodo Natalizio e Pasquale. si riserva di modificare gli orari di fruibilità del Centro in caso di necessità contingenti ed eventi imprevedibili.

Il Centro potrà essere aperto anche in giorni e orari diversi dalle aperture prestabilite per lo svolgimento di attività quali laboratori, feste, incontri, eventi, manifestazioni.

## **DIVIETI**

Ognuno è tenuto all'osservanza del Regolamento in vigore e a mantenere comportamenti corretti e rispettosi nei confronti degli operatori e di tutti gli utenti. È vietato portare con sé all'interno della struttura qualsiasi oggetto che possa nuocere alla salute e all'incolumità di utenti, operatori e visitatori. È vietata qualunque attività di gioco d'azzardo. È vietato introdurre al Centro bevande alcoliche e altre sostanze psicotrope. Può essere motivo di allontanamento qualsiasi azione che rechi danno morale o materiale al centro, ai suoi iscritti e agli operatori.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto: celerità delle procedure, trasparenza, informatizzazione dei servizi di segreteria, tempi di attesa agli sportelli, flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, modalità di comunicazione

## **SUPPORTO RISORSE**

Contemporaneamente individua e mette a disposizione le risorse umane e materiali necessarie per l'attuazione, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e rese disponibili dal MIUR e/o dalla Intendenza scolastica di Bolzano e/o dagli enti territoriali. Il sistema di gestione delle risorse configura un sistema ove ai ruoli organizzativi corrispondono risorse operative in possesso di competenze professionali idonee per la gestione delle specifiche attività

## COMPETENZE

L'organizzazione determina le competenze necessarie per le persone che svolgono le attività lavorative sotto il suo controllo e che influenzano le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità. Inoltre ci si assicura che queste persone siano competenti sulla base di istruzione, formazione e appropriate esperienze.

Tutto il personale docente e dirigente è in possesso di titoli di studio e dei requisiti prescritti dalla legislazione scolastica di settore. Ove applicabile, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze, e valuta l'efficacia delle azioni realizzate.

**Contempora** conserva informazioni documentate come evidenza delle competenze.

Per migliorare il servizio, vengono pianificate le relative attività di formazione per il personale. Il personale della Scuola è costituito da: personale docente e personale ATA.

## COMUNICAZIONE

### SERVIZI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

**Contempora** gestisce il piano della comunicazione in base a tali attività:

d) Fornire una informazione esauriente e completa.

e) Raccogliere le informazioni di ritorno (feed-back) e sulla base di esso attuare le eventuali modifiche di miglioramento dell'informazione, le condizioni generali e particolari che regolano la prestazione del servizio; - le modalità da seguire per accedere al servizio e la eventuale documentazione necessaria da produrre; - le specifiche del servizio; - il costo e le modalità di pagamento del servizio; - le regole da rispettare mentre si usufruisce del servizio; - le eventuali condizioni promozionali di volta in volta offerte dalla Società; - le modalità di avanzare consigli, proposte, reclami e relativa modulistica.

**Contempora** forma tutto il personale interno perché possa dare informazioni, delucidazioni, consigli, proposte, raccogliere reclami, fornire modulistica a chiunque ne faccia richiesta: - direttamente presso la struttura; - attraverso linea telefonica diretta o indirizzi e-mail specifici a seconda dell'esigenza; - attraverso il proprio sito web.

Contempora ha istituito e attivato un efficace sistema di comunicazione tra i diversi livelli e processi dell'organizzazione.

La comunicazione esterna è articolata in diversi ambiti: comunicazione con le famiglie, comunicazione con le aziende ai fini del progetto Alternanza scuola lavoro, con le altre istituzioni locali (per progetti quali viaggi e concorsi etc.).

La comunicazione con le famiglie avviene per via telefonica/mail/lettera contattate direttamente dal docente o tramite registro elettronico.

La comunicazione con le aziende ai fini del progetto di alternanza scuola lavoro avviene tramite una ricerca preliminare delle aziende presenti sul territorio seguita da un contatto diretto del docente referente del progetto; una volta stabilita la collocazione dello studente nell'impresa si ha uno scambio informatico via internet dei documenti necessari per la stipula dell'accordo.

La comunicazione con le altre Istituzioni locali avviene o per contatto diretto di un docente con le stesse, al quale vengono presentati diversi progetti, scelto il progetto il docente lo presenta al Collegio dei docenti e una volta approvato viene inserito nel PTOF.

### **Identificazione e rintracciabilità**

In relazione all'importanza della raccolta e archiviazione della documentazione prodotta che attesta l'andamento delle attività, particolare attenzione viene posta all'identificazione dei documenti ed il loro immagazzinamento. I documenti del Sistema di gestione della Qualità sono identificati attraverso il codice e la data di revisione apposto su di essi.

Oltre a quanto sopra-riportato, il servizio scolastico è identificato attraverso:

- giornale di classe elettronico - registro personale del docente (elettronico) - libro dei Verbali del C.d.C.; - programmazioni di dipartimento; - piani di lavoro dei docenti; - relazioni finali dei docenti; - tabelloni dei risultati degli scrutini; - elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni; - verbali delle commissioni; - documenti relativi alla progettazione; - documenti relativi alla manutenzione dei macchinari nei laboratori.

Gli elementi di rintracciabilità attraverso i quali è possibile ricostruire il servizio erogato agli studenti sono contenuti all'interno di un fascicolo personale che riporta: - Nome e cognome dell'allievo, - Numero di matricola, - Anno scolastico e classe frequentata, - Risultati conseguiti, - Crediti formativi acquisiti.

### **Proprietà del cliente**

Per proprietà dei clienti si possono intendere:

- la documentazione richiesta al cliente in sede di iscrizione ai corsi:

- Carta di Identità
- Codice Fiscale
- Autocertificazione titolo di studio (conseguimento diploma Scuola Media Superiore) (rif. Art. 46 – lettera l,m,n – D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)
- Autocertificazione di domicilio (rif. D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445)
- Diploma (opzionale) o altri titoli di studio posseduti.

Tale documentazione è conservata (in forma cartacea) nei faldoni relativi alle iscrizioni di ogni corso e tenuta presso l'archivio di Segreteria e immagazzinata dal sistema gestionale VITOM che garantisce la privacy e la archiviazione sicura.

Il registro elettronico garantisce massima privacy, ai sensi dell'Art.13 del Decreto Legislativo n°196 del 30 giugno 2003 "Codice della Privacy".

- dati personali dei clienti: è richiesta l'approvazione di autorizzazioni riguardanti la privacy (è prevista la sottoscrizione del consenso al trattamento sul Modulo di iscrizione) relativamente alle informazioni che seguono:

- Comunicazioni tramite SMS, e-mail e telefoniche in relazione alle attività didattiche e post didattiche
- Comunicazioni a genitori e parenti relativamente al rendimento scolastico ed alla presenza presso la struttura
- Richiesta di consenso al trattamento dei dati forniti via web

Non sono gestiti ulteriori dati personali

Nel caso in cui Contempora si trovi ad utilizzare informazioni di proprietà dello studente, questi saranno identificati, immagazzinati e, nel caso di danneggiamenti o perdite, sarà data immediata comunicazione allo studente.

Il personale docente e ATA esercita azioni di vigilanza secondo dei turni prestabiliti dal D.S. L'Istituzione scolastica provvede a mantenere sicuri i locali utilizzati all'espletamento dei compiti istituzionali tramite la valutazione dei rischi operata dal D.S., aggiornando almeno il Documento di Valutazione dei rischi e il Piano di emergenza ed evacuazione dell'Istituto. È istituito il Servizio di Prevenzione e Protezione con responsabile l'RSPP.

Per le attività curriculari ed extra-curriculari, gli allievi sono coperti da polizza assicurativa sugli infortuni. Eventuali infortuni subiti dal personale docente ed ATA, nonché dagli alunni, sono registrati in appositi registri tenuti rispettivamente presso la segreteria amministrativa.

In caso di infortunio ad allievi, il D.S. comunica alle famiglie interessate, l'accaduto e, nel momento in cui se ne ravvisasse il caso, chiama il servizio di pronto intervento sanitario n° 118. Il docente in servizio relaziona al D.S. sulle modalità dell'incidente; tale relazione, unitamente al referto medico, viene inoltrata all'assicurazione per l'eventuale indennizzo. L'Istituto ha altresì cura delle informazioni personali di cui viene a conoscenza e di cui detiene registrazione, utilizzando i dati relativi solo a scopi interni legati ai compiti istituzionali, secondo le vigenti disposizioni di legge.

### **Conservazione documenti**

Contempora conserva i documenti derivanti dalla erogazione del proprio servizio formativo ed educativo in maniera da curarne l'integrità per tutto il periodo di conservazione. I prodotti acquistati sono conservati nell'apposita area dedicata negli imballi originari, che consentono una agevole identificazione del prodotto. I beni soggetti a inventario sono identificati da un'etichetta che ne riporta il numero.

È garantita anche l'osservanza di precise regole per la conservazione del software e dei supporti elettronici di back-up dei dati che viene fatto automaticamente su cloud direttamente dalla ditta che fornisce il software gestionale dell'Istituto.

Il DSGA è responsabile della cura e conservazione dei documenti. L'immagazzinamento e conservazione, data la natura del servizio erogato, è applicabile a:

DOCUMENTI - Libri dei verbali dei CdD, CdI, CdC e di dipartimento; - Tabelloni dei risultati degli Scrutini; - Registri di classe; - Registri personali dei Docenti; - Registri dei corsi IDEI; - Fascicoli personali allievi; - Elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni; - Documenti degli esami di idoneità ed integrativi; - Documenti relativi agli Esami di Stato; - Simulazioni di prove dell'Esame di Stato; - Risultati selezione; - Elenchi iscritti; - Materiale didattico; - Modulistica Enti; - Questionari.

Tali documenti, con particolare riferimento agli esiti di verifiche scritte, ai registri e al materiale degli esami, vengono archiviati con l'indicazione della classe e dell'anno scolastico di riferimento e, se necessario, imballati con modalità determinate dalla regolamentazione cogente.

### **LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

La soddisfazione del cliente è il principale obiettivo di Contempora. Determinare gli strumenti operativi con cui valutare quanto un cliente sia soddisfatto oppure non lo sia, in che misura e per quali ragioni (positive o negative), diventa determinante l'organizzazione; come pure risulta essenziale comprendere dove dirigere la propria attività di progettazione

dei servizi, agendo sempre in qualità. Oltre a verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi forniti indagare sul grado di soddisfazione consente di: favorire la comprensione dei bisogni latenti sviluppando la sensibilità e la capacità di cogliere i segnali deboli e anticipare i bisogni. La capacità di comprensione dei bisogni latenti costituisce un forte stimolo all'innovazione; □ aiutare a cogliere idee e suggerimenti in quanto il Cliente può essere fonte inesauribile di proposte verso la definizione di interventi sempre più efficaci; □ portare al superamento dei vincoli interni dati dall'agire ripetitivo e routinario dell'organizzazione; □ integrare la valutazione dell'efficienza e dell'efficacia aziendale attraverso il controllo continuo nel tempo di tale indicatore; □ contribuire alla definizione strategica di nuovi servizi o di interventi di miglioramento di quanto già esistente e proposto al mercato. Un esempio di controllo del grado di soddisfazione dei Clienti comprende sicuramente la gestione dei reclami, infatti la Sicurform Italia e il suo personale accolgono con cortesia ogni reclamo e si impegnano ad assicurare che esso sia valutato in maniera approfondita e risolto nel modo più rapido e adeguato. Tutti i reclami vengono analizzati, in quanto rappresentano il dato da cui prendere spunto al fine di attuare le opportune azioni correttive sui processi interni per il miglioramento del livello qualitativo del servizio. La sistematizzazione dei reclami ha uno scopo: creare un canale di comunicazione con l'utente.

**Contemporaneamente** può segnalare un reclamo attraverso la compilazione di un apposito modulo del Sistema Qualità Scheda reclamo” reperibile o direttamente presso l’Azienda o sul sito web; oppure esporre le proprie lamentele/perplessità telefonicamente o via e-mail, in quest’ultimo caso sarà il personale che le ha accolte a provvedere alla registrazione. I reclami vengono gestiti direttamente dalla Direzione, in collaborazione con il RSQ e il responsabile dell’area di sviluppo, la quale provvederà alla individuazione ed alla realizzazione dell’azione correttiva. L’attività di raccolta e gestione dei reclami, ad ogni modo, da sola non risulta esaustiva, ecco allora che entrano in gioco anche altre forme di raccolta dati, legate a specifiche indagini svolte sui Clienti, ad espressioni di gradimento raccolte al di fuori delle metodiche strutturate e ad informazioni di ritorno da parte del Cliente sui servizi erogati che siano altro rispetto ai reclami stessi.



**CONTEMPORA**  
LEARNING & EDUCATION

**CULTURA IN MOVIMENTO**  
**tel. 0471-051 720**

Contempora – Societa' Cooperativa Sociale  
Contempora – Sozialgenossenschaft  
Bolzano – Via Maso Della Pieve 4/F  
P.I. MwSt. 02526520214  
PEC: [contempora.itasbz@pec.it](mailto:contempora.itasbz@pec.it)