

Copia controllata**SCOPO**

Definire le responsabilità e le modalità operative per gestire gli incontri con le famiglie e le altre parti interessate.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Incontri con le famiglie e le altre parti interessate al di fuori di riunioni collegiali.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Norma UNI EN ISO 9001

Paragrafo 8.2.1 – Comunicazione con il Cliente

Manuale Accreditamento:

Parametri 41, 42

INCONTRI CON LE FAMIGLIE

Nell'ambito delle attività di istruzione gli incontri possono essere ordinari o straordinari.

Incontri ordinari.

Avvengono secondo tempistiche e modalità deliberate dal Collegio Docenti.

Ogni docente, in occasione dell'incontro con i familiari dell'allievo, annota sul Giornale del Professore, negli appositi spazi, la data dell'incontro e una eventuale breve sintesi degli argomenti trattati e/o di segnalazioni o reclami ricevuti.

Incontri straordinari.

Avvengono a seguito di decisioni collegiali o su segnalazione del singolo docente o su richiesta della famiglia e sono legati a problemi connessi con l'attività didattica: disciplinari, di frequenza saltuaria o abbandono degli studi, di inserimento, di scarso rendimento scolastico, etc.

Il Dirigente Scolastico o un suo delegato emette, tramite contatto telefonico oppure in forma scritta mediante lettera, le opportune comunicazioni sugli incontri da effettuare.

Il Responsabile Incaricato effettua l'incontro con le famiglie e provvede, a richiesta delle parti presenti, a registrarlo tramite Verbale, ponendo particolare attenzione a riportare le considerazioni emerse e le eventuali azioni concordate. Le parti firmano il Verbale che viene consegnato al Dirigente scolastico o a un suo delegato.

Copia del Verbale viene resa disponibile, se necessario, ai membri del Consiglio di Classe o, in caso di riunione imminente, discussa nel Consiglio stesso.

Al termine dell'anno scolastico, la Segreteria Didattica per conto della Presidenza, provvede ad archiviare il Verbale nel fascicolo personale dello studente.

Nel caso in cui la riunione sia riferita a più studenti, copia del Verbale viene inserita nel fascicolo di ogni studente interessato.

Se nel corso dell'incontro, ordinario o straordinario, i familiari dell'allievo presentano un reclamo relativo alla didattica, questo deve essere riferito al Dirigente Scolastico per essere gestito come da Procedura "Gestione Non Conformità, Emergenze, Disservizi".

INCONTRI CON LE ALTRE PARTI INTERESSATE

Nell'ambito delle attività di istruzione si possono avere incontri con Esperti esterni (per esempio: psicologo, equipe dell'ASL), Enti Territoriali, Enti Istituzionali, etc. Se l'incontro coinvolge un Consiglio di Classe o parte di esso, viene redatto apposito Verbale.

Per le attività accreditate gli incontri rientrano nell'ambito delle relazioni con il sistema produttivo e dei rapporti con i partner territoriali. Il Responsabile Incaricato effettua l'incontro con le parti interessate e provvede a registrare l'incontro tramite Verbale, ponendo particolare attenzione a riportare sia le considerazioni emerse dall'incontro, sia le eventuali azioni concordate. Le parti firmano il Verbale che viene consegnato al responsabile dell'attività (Responsabile IFTS) o a un suo delegato.

Se l'incontro è relativo ad uno specifico progetto, il Verbale viene archiviato assieme agli atti del progetto stesso.

	Preparazione	Verifica	Approvazione
Funzione	Resp. Qualità e Accreditamento	Resp. Qualità e Accreditamento	Dirigente Scolastico
Data	20/04/2017	20/04/2017	20/04/2017
Firma	G Diritti	G Diritti	Raffaella Miori

GESTIONE DEI DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELL'ATTIVITA'

Titolo	Predisposizione	Conservazione			Accesso riservato (presidio)	Modalità di eliminazione
	Responsabile Incaricato	Responsabile	Luogo	Tempo		
Verbale		Dirigente Scolastico	Presidenza	A.S. in corso	DS Docenti Partecipanti (in presenza di dati sensibili)	=
		Segreteria Did.ca	Fascicolo Studente	Illimitato		
Registro Elettronico	Dirigente Scolastico/ Fornitore	Fornitore			DS Docenti	=