

MARCHIO COLLETTIVO
QUALITA' ED ECCELLENZA DELLA SCUOLA
S.A.P.E.R.I.

Regolamento d'uso

Art.1 Oggetto del regolamento

Il presente regolamento definisce le condizioni e le modalità per il rilascio del "*Marchio collettivo qualità ed eccellenza della scuola SAPERI*", di proprietà dell' Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte (nel seguito USR).

Il marchio è diretto a valorizzare e diffondere, negli istituti pubblici di istruzione e in tutti gli enti e le istituzioni autorizzati dall' USR, i modelli e gli standard derivati dalle esperienze pilota sulla qualità del servizio e sull' eccellenza sviluppate negli ultimi 10 anni in Piemonte (in particolare all' interno delle scuole aderenti alla rete per la Qualità "SirQ").

La diffusione del marchio di qualità mira a sviluppare, nel maggior numero di istituti, un *processo innovativo di incontro domanda/offerta nell'erogazione dei servizi scolastici*, - attraverso la verifica di standard per la qualità e l' eccellenza descritti nel "**Disciplinare tecnico**" approvato dall' USR.

La gestione del marchio, regolata da specifico regolamento, è affidata all' istituto di istruzione superiore "Tommaso D' Oria" , via Prever 13 di Ciriè (To), Centro Rete Qualità del Piemonte ed alla rete SIRQ.

Art 2 Finalità

La creazione del marchio, attraverso il processo d' incontro tra domanda e offerta di qualità, ha, inoltre, la finalità di:

1. *Valorizzare* e diffondere i modelli e gli standard derivati dalle esperienze pilota piemontesi descritti **nel "Disciplinare tecnico"**
2. *Integrare* il complesso reticolo di iniziative e di attori che hanno fino a oggi attivato esperienze nelle singole scuole o in rete
3. Aggiornare e formare il maggior numero di persone sulla qualità e sull' eccellenza
4. **Formare un nucleo di esperti** per il trasferimento delle competenze alle scuole
5. Garantire un sistema di verifica della qualità dei servizi scolastici.

Art.3 Definizioni ¹

Disciplinare tecnico: documento che definisce i requisiti di conformità dei servizi oggetto di controllo per il rilascio del marchio. E' predisposto dalle scuole della rete SIRQ ed è approvato dal gruppo di lavoro Qualità dell' USR Piemonte, sentite le principali parti interessate;

¹ Per approfondimenti vedere il Dizionario della Qualità collegato al Marchio

Linee guida per la qualità e l' eccellenza: interpretazione del gruppo qualità dell' USR della ISO 9004:2000, per il miglioramento delle prestazioni, sentite le principali parti interessate.

Linee guida per l' autovalutazione: interpretazione del gruppo qualità dell' USR, condivisa dalle parti interessate, dei criteri generali per scegliere le modalità di autovalutazione ed effettuare piani di miglioramento individuando le strategie e gli approcci più opportuni.

Organismo di controllo: soggetto indipendente che svolge le verifiche sui servizi erogati secondo i criteri della norma UNI EN 45011².

Rapporto di controllo: documento mediante il quale l' Organismo di controllo della SIRQ dichiara che un istituto è stato assoggettato a verifica rispetto ad un determinato disciplinare.

Comitato di controllo: commissione che rilascia l' autorizzazione all' utilizzo del marchio sulla base delle risultanze degli audit, di cui fanno parte i soggetti individuati dalla rete SIRQ in rappresentanza dei portatori d' interesse.

Art. 4 Richiesta e concessione del marchio

I requisiti dei servizi per i quali può essere concesso l' uso del marchio sono definiti nel disciplinare tecnico.

Il marchio è attribuito dalla Direzione scolastica regionale del Piemonte su proposta di un Comitato di Controllo nominato dalla Rete SIRQ su indicazione dell' USR. Del Comitato di Controllo fanno parte i rappresentanti dei principali portatori d' interesse.

Le categorie devono essere rappresentate in modo equilibrato senza predominanza di singoli interessi.

Le decisioni sono assunte a maggioranza.

Possono ottenere il *Marchio* da parte del Comitato di Controllo tutti gli istituti statali e paritari di ogni ordine e grado che superino i controlli della rete sulla base dei requisiti minimi come riportati nel disciplinare.

Hanno facoltà di accedere al marchio anche gli enti, le istituzioni, le organizzazioni che si impegnano a rispettare il disciplinare ed a sottostare ai controlli, previo accordo e autorizzazione dell' USR Piemonte.

L' USR del Piemonte sorveglia sul corretto uso del marchio o direttamente o avvalendosi di un Organismo di controllo terzo e indipendente.

L' USR Piemonte non ha l' obbligo di concedere il marchio, anche in presenza dei requisiti previsti dal regolamento e dal disciplinare tecnico; in caso di diniego fornisce al richiedente la motivazione scritta. Il marchio non è confinato in Piemonte.

Possono ottenere l' uso del marchio i soggetti che presentino all' USR apposita domanda sottoscritta dal legale rappresentante.

²E' la versione ufficiale in lingua italiana della norma europea EN 45011 (edizione febbraio 1998). La norma specifica i requisiti generali che un organismo che gestisce un sistema di certificazione deve soddisfare per essere riconosciuto competente ed affidabile.

I soggetti preposti devono presentare i seguenti requisiti:

1. interprofessionalità (i soggetti costituenti devono rappresentare la relativa filiera produttiva in forma mediata;
2. imparzialità (rappresentanza equilibrata delle diverse categorie, senza predominanza dei singoli interessi nella compagine sociale);
3. autonomia e trasparenza (nessun vincolo di dipendenza finanziaria da organismi esterni);
4. competenza (professionalità ed esperienza nel settore dei controlli);
5. schemi di controllo;
6. economicità

Nella domanda dovrà dichiarare:

- che la scuola è statale o paritaria o che l'organizzazione eroga servizi d'istruzione ai sensi della normativa vigente secondo i requisiti previsti dal disciplinare tecnico nelle aree SAPERI
- di volersi assoggettare alle verifiche dell'Organismo di controllo e di accettare le prescrizioni del presente regolamento;
- che l'organizzazione si trova nel libero esercizio dei propri diritti, non essendo in stato di liquidazione, di fallimento o di concordato preventivo.

Alla domanda sarà allegata una relazione di presentazione dell'istituto e un'autodescrizione nelle aree SAPERI del disciplinare tecnico.

Al fine dell'ottenimento dell'uso del marchio l'ente deve inoltre aver superato positivamente le verifiche effettuate dall'Organismo di controllo.

L'USR Piemonte, tramite l'IIS D'Oria e la rete SirQ, verifica la completezza e congruità della documentazione presentata, nonché l'esistenza dei requisiti dichiarati e provvede quindi a fornire comunicazione all'interessato sugli esiti di tale verifica.

L'eventuale mancato accoglimento della domanda dovrà contenere l'indicazione dei motivi che l'hanno determinato.

Art. 5 Controlli

La verifica è effettuata sulla base dei requisiti del disciplinare tecnico da personale formato, con professionalità ed esperienza documentata nel settore dei controlli, dell'istruzione e formazione, delle norme di gestione ISO 9000:2000, dei modelli di autovalutazione per l'eccellenza EFQM/CAF e in grado di condurre gli audit secondo il disciplinare tecnico del marchio.

L'audit per il rilascio del marchio è successivo all'approvazione di un documento di autovalutazione della scuola redatto secondo uno schema prefissato. La visita sul campo segue il superamento dei requisiti di base, è condotta secondo a un protocollo definito e si conclude con la compilazione di una relazione tecnica riassuntiva da parte del team di verifica.

La metodologia dell'audit prevede interviste al personale, verifica documentale, richieste generiche di informazioni presentate con il metodo del *mystery client* (persona del team che rivolge alla scuola una o più richieste in incognito e verifica la capacità di risposta dell'organizzazione in condizioni ordinarie).

I controlli sono effettuati sulla base di checklist coerenti col disciplinare tecnico.

Gli esiti delle verifiche sono evidenziati in un Rapporto che viene inoltrato al Comitato di controllo per le decisioni in merito al rilascio del marchio. Il Rapporto di controllo potrà contenere, oltre alle eventuali non conformità, anche proposte di miglioramento.

Il rifiuto o la mancata esecuzione delle azioni di miglioramento, proposte dai valutatori e condivise dal Comitato di Controllo, comporta il non accoglimento della domanda di rilascio del marchio o, in caso di rinnovo, la revoca del suo uso.

Se l'interessato non condivide le conclusioni del Comitato di controllo potrà ricorrere entro trenta giorni secondo le modalità previste nell'art. 13 del presente regolamento.

Art. 6 Uso del marchio

Il marchio è di proprietà dell'USR del Piemonte.

L'USR concede l'uso del marchio con provvedimento del direttore scolastico regionale a condizione che le verifiche eseguite dall'Organismo di controllo abbiano portato a un esito positivo e il Comitato di controllo abbia concesso parere favorevole.

Il provvedimento direttivo deve contenere i dati dell' istituto/organizzazione, l'identificazione degli esiti dei controlli, la data di rilascio, nonché le condizioni alle quali l'uso del marchio è concesso.

Art. 7 Elenco speciale

La scuola alla quale è stato concesso l'uso del marchio è iscritta in uno speciale elenco tenuto dalla USR e portato a conoscenza dei cittadini e delle parti interessate.

Tale elenco è continuamente aggiornato con inserimenti e/o cancellazioni disposti dall' USR con provvedimenti motivati.

Il diritto all'uso del marchio non è trasmissibile.

Art. 8 Diritti e doveri dell'utilizzatore

L'istituto che ha ottenuto l'uso del marchio assume l'obbligo di:

- a) osservare quanto prescritto nel disciplinare tecnico;
- b) assoggettarsi alle verifiche dell'Organismo di controllo in qualunque momento, consentendo il libero accesso ai valutatori e garantendo ogni assistenza durante le visite fornendo loro ogni informazione utile per l'espletamento dell'incarico;
- c) adempiere a tutte le azioni correttive delle non conformità prescritte dal Comitato di Controllo;
- d) mantenere inalterate tutte le condizioni che hanno permesso il rilascio d'uso del marchio;
- f) non utilizzare il marchio se l'uso è stato revocato, sospeso o in caso di rinuncia;
- g) non erogare servizi non conformi al disciplinare tecnico.

L'utilizzo del marchio su carta intestata, materiale promozionale o pubblicitario è autorizzato se riferito ai servizi sottoposti a verifica.

Art. 9 Non conformità

L'Organismo di controllo comunica al Comitato di controllo le irregolarità riscontrate nel corso delle verifiche eseguite.

Art. 10 Sospensione

La sospensione è applicata per un tempo determinato non superiore ad un anno a fronte di almeno 3 non conformità gravi.

In ogni caso la sospensione è applicata in caso di:

- uso improprio del marchio;
- rifiuto per due volte consecutive e senza giustificato motivo della verifica di controllo;
- mancata correzione di una non conformità nei tempi convenuti.

Art. 11 Revoca

La revoca dell'uso del marchio è disposta in caso di:

- mancato adempimento delle condizioni richieste per l'uso del marchio riscontrato all'esito della verifica eseguita dall'Organismo di controllo, al termine del periodo di sospensione;
- cessazione dell'attività;
- utilizzo del marchio in termini illegali o fraudolenti;
- contravvenzione alla prescrizione.

La revoca comporta la cancellazione dall'elenco speciale.

Art. 12 Rinuncia

L'organizzazione che ha ottenuto l'uso del marchio può rinunciarvi.

La comunicazione della rinuncia deve essere inviata al Comitato e all'Organismo di controllo con lettera raccomandata, fax o altro mezzo equivalente e non ha diritto ad alcun rimborso.

A seguito della rinuncia l'organismo perde il diritto all'utilizzo del marchio e alla citazione nell'elenco speciale.

Art. 13 Ricorsi

L'organizzazione può fare ricorso contro le decisioni del Direttore Generale entro trenta giorni dalla notifica della decisione.

Il Direttore generale ha l'obbligo di trattare il ricorso, tramite il Comitato di Controllo, entro novanta giorni dal ricevimento.

Art. 14 Durata della concessione

La durata della concessione è biennale e il rinnovo è annuale, con verifica documentale del concedente circa il permanere dei requisiti.

Art 15 Attribuzione di un punteggio

Il Marchio si configurerà come una valutazione del tipo passa/non passa a cui è associata una certificazione di livello, con una scala da 0 a 10 per ciascuno dei sei criteri assunti come critici per la scuola: i S.A.P.E.R.I. descritti nel *disciplinare tecnico*.

Art. 16 Marchio con segnalazione speciale

Il modello permette di rilasciare una segnalazione agli istituti che dimostrino di portare avanti iniziative eccezionali e degne di diffusione come esempi d' eccellenza.

Art. 17 Obbligo di riservatezza

Gli atti e le informazioni riguardanti la scuola sono considerati riservati, salvo disposizioni di legge contrarie o autorizzazione scritta della scuola.

Il Comitato di controllo, la SIRQ e i valutatori sono vincolati al segreto professionale.

Torino 10/07/07

Il Responsabile Centro Rete

(Vito Infante)

