

**Istituto Comprensivo "G. e A. Frattini " Caravate**

### **Politica per la qualità**

L'orientamento politico dell'Istituto in merito alla qualità dei servizi offerti ed erogati è espresso nei seguenti punti fondamentali che sono integrati nelle politiche generali di gestione.

1. L'Istituto sviluppa, mantiene e migliora con continuità la capacità di erogare, ad un alto livello di qualità, i servizi richiesti dall'utenza, e identificati nella CdS e nel POF, e dalle normative cogenti.
2. La qualità dei servizi è misurata dal grado di soddisfazione percepito dall'utenza, alunni, famiglie ed altre parti interessate, e rilevato con criteri oggettivi dall'Istituto.
3. Il sistema di processi in cui si configurano le attività dell'Istituto è guidato, controllato e migliorato secondo i criteri espressi dal SGQ, elaborato e realizzato in conformità con le Norme ISO 9000.
4. Il SGQ è mantenuto sotto controllo per valutarne l'efficacia e l'efficienza e per individuare e sfruttare ogni conveniente opportunità di miglioramento.
5. Tutti i fattori che intervengono nell'erogazione dei servizi e che influenzano il grado di soddisfazione dell'utenza per i risultati conseguiti sono gestiti e tenuti sotto controllo sistematicamente sia a livello gestionale che a quello operativo con metodi e processi descritti nel SGQ.
6. La diffusione della cultura organizzativa si realizza attraverso buone pratiche di analisi, monitoraggio, valutazione dei processi, attitudine all'innovazione, disponibilità al miglioramento continuo.
7. La qualità dei servizi erogati deve essere comunicata a utenti e parti interessate e percepita attraverso una chiara identità culturale e sociale dell'Istituto.
8. L'applicazione e la revisione di questa politica si attuano con diverse modalità di intervento definite nel Piano per la qualità e nei Riesami sistematici della Direzione.

Caravate, 10.02.04

*Il Dirigente scolastico  
(prof. Massimo Spinelli)*