



## CPIA 1 PRATO

Sede legale: Via San Silvestro, 11 – 59100 Prato

Tel. 0574/448250-58

PEO: [pomm039004@istruzione.it](mailto:pomm039004@istruzione.it) PEC: [pomm039004@pec.istruzione.it](mailto:pomm039004@pec.istruzione.it)

SITO WEB: [www.cpiaprato.edu.it](http://www.cpiaprato.edu.it)

COD. FISC. 92096380487

AGENZIA FORMATIVA ACCREDITATA DALLA REGIONE TOSCANA COD. IS0048



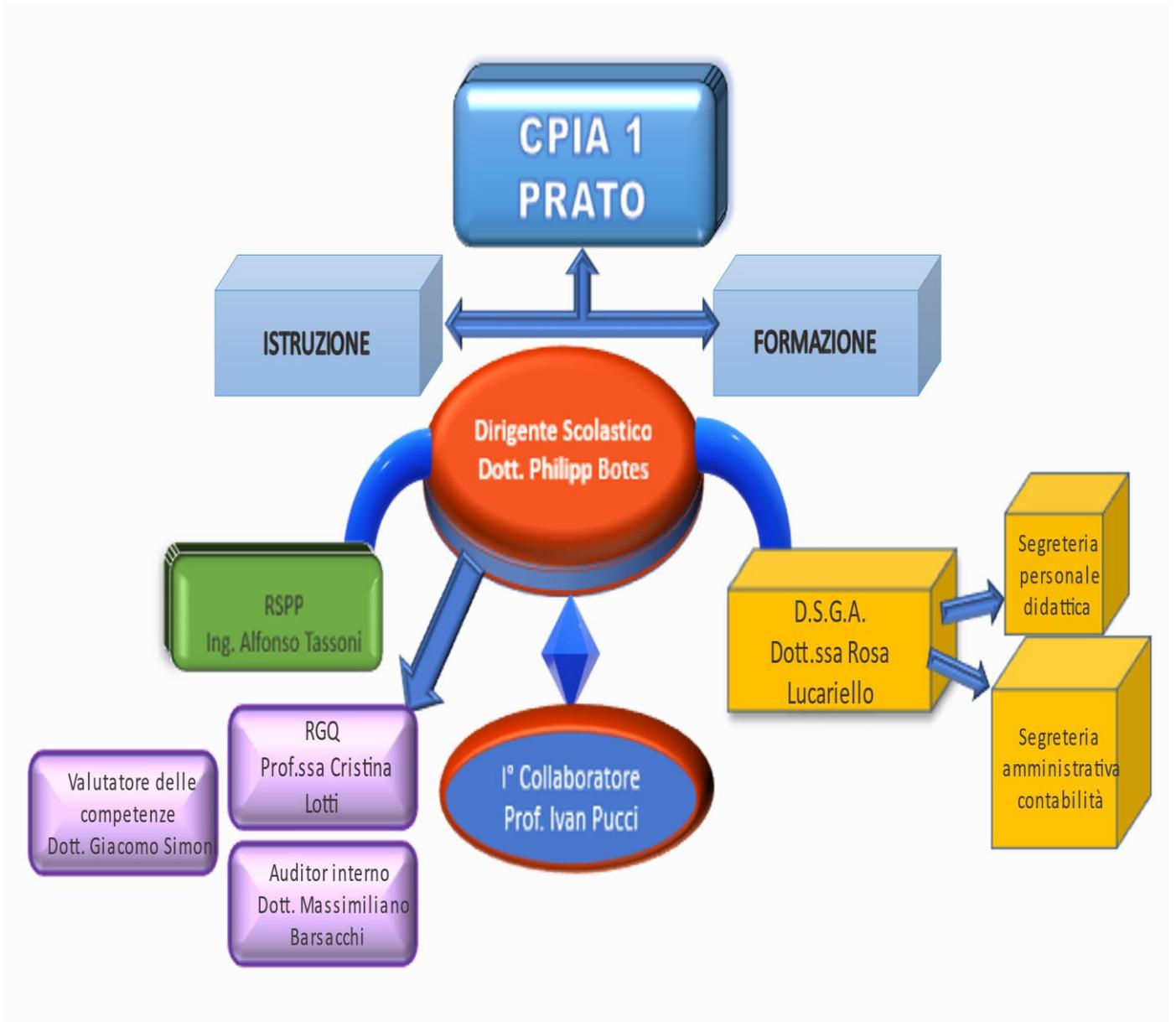
## CARTA QUALITÀ CPIA 1 PRATO

<b>Denominazione Organismo / Istituzione</b>	<b>CPIA 1 PRATO</b>
<b>Estremi atto rilascio accreditamento:</b>	<b>decreto n. 5635 del 11/11/2009 pubblicato sul BURT n. 47 del 25/11/2009</b>
<b>Codice accreditamento:</b>	<b>IS0048</b>

*Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.*

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'Istituto CPIA 1 PRATO assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il CPIA 1 Prato, come tutti i CPIA, è di fatto costituito da tre ordini di scuola di istruzione: alfabetizzazione (scuola Primaria), 1° livello 1° periodo didattico (Scuola Secondaria 1° grado), 1° livello 2° periodo didattico (Scuola Secondaria 2° grado), pertanto l'organico dei docenti viene definito annualmente sulla base del fabbisogno reale. Oltre all'istruzione vengono attivati corsi di formazione per adulti su bandi pubblici (IEFP, FAMI SOFT, PON, ecc.).



Il D.S. si avvale, oltre alla collaborazione dei vicari, di tre docenti nominati con specifico incarico relativo alle seguenti Funzioni Strumentali:

- PTOF
- Certificazione/Accreditamento
- Orientamento

Oltre alle risorse professionali interne al CPIA 1 PRATO, l'Agenzia si avvale di consulenti, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze, sulla base di procedure interne e selezionati in base alle necessità.

Fino alla costituzione del Consiglio di Istituto e della giunta esecutiva le relative funzioni sono svolte dal Commissario straordinario (DPR 263/2012, art. 7 c.2). Il Dott. Marco Fedi è stata nominata Commissario *ad acta* del CPIA 1 Prato.

Svolge la funzione RSPP (Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione) il Dott. Alfonso Tassoni.  
Svolge la funzione di Medico Competente il dott. Carducci Marco.

Direzione e Segreteria si trovano presso il "Comprensivo G. B. Mazzoni" Via San Silvestro 11- 59100 Prato (PO).

L'altra sede di erogazione dei corsi del CPIA 1 PRATO si trova presso:

- Casa Circondariale "La Montagnola" Via La Montagnola 76 - 59100 Prato (PO)

### **DIREZIONE:**

*Dott. Philipp Botes*  
[POMM039004@istruzione.it](mailto:POMM039004@istruzione.it)  
[philipp.botes@cpiaprato.edu.it](mailto:philipp.botes@cpiaprato.edu.it)

### **COLLABORATORE DEL DS:**

*Prof. Ivan Pucci*  
[ivan.pucci@cpiaprato.edu.it](mailto:ivan.pucci@cpiaprato.edu.it)

### **SEGRETARIA**

*L'indirizzo di posta elettronica è:*  
[www.cpiaprato.edu.it](http://www.cpiaprato.edu.it)  
*L'indirizzo di posta elettronica certificata è:*  
[POMM039004@pec.istruzione.it](mailto:POMM039004@pec.istruzione.it)  
*Telefono 0574/448250-448258*

## ACCREDITAMENTO E QUALITÀ

<b>ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:</b>	Decreto n. 5635 del 11/11/2009
<b>AMBITI ACCREDITAMENTO:</b>	Accreditamento per attività Riconosciuta; Accreditamento per attività Finanziata.
<b>PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:</b>	30
<b>CERTIFICAZIONI QUALITÀ':</b>	Standard. ISO 9001:2015 Ente certificatore CSI. CERT.
<b>RESPONSABILE QUALITÀ:</b>	D.S. Dott. Philipp Botes
<b>REFERENTE QUALITÀ:</b>	Prof.ssa Cristina Lotti

### POLITICA DELLA QUALITÀ

Il CPIA 1 Prato ha aderito al modello per la gestione della qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001: 2015 certificato da CSI, organismo notificato per il rilascio della certificazione.

La valutazione di un sistema di gestione non assicura solamente il soddisfacimento dei requisiti della norma, ma valuta l'efficacia dei processi ed individua quali elementi dell'organizzazione possono essere migliorati affinché si raggiunga il livello di qualità desiderato dei servizi gestiti.

Dall'a. S. 22-23, il CPIA elabora il "RAV CPIA", mettendo a punto il nuovo Rapporto di Autovalutazione sulla piattaforma SNV. Il processo di autovalutazione è l'occasione di un esame critico e permette una diagnosi delle azioni e dei risultati, che consente poi di individuare punti di forza e punti di debolezza dell'istituzione, al fine di elaborare azioni di miglioramento. L'elaborazione dei dati raccolti permette di delineare, in coerenza con i bisogni formativi del territorio e con le risorse disponibili, le scelte strategiche della scuola e le principali aree di intervento.

L'offerta formativa del CPIA realizza percorsi di orientamento, istruzione e formazione di qualità per far acquisire ai discenti saperi e competenze necessari per esercitare la cittadinanza attiva, affrontare i cambiamenti del mercato del lavoro ed integrarsi nella comunità territoriale.

A tal fine, il CPIA 1 PRATO si impegna:

- ***a migliorare continuamente livello e natura delle competenze professionali del personale interno;***
- ***a monitorare i processi per soddisfare i requisiti del cliente ed i requisiti imposti dalle normative;***
- ***a operare per il miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità.***

L'azione del personale è rivolta a favorire l'accoglienza degli utenti e alla tutela dei loro diritti con un approccio improntato alla cortesia, alla trasparenza, alla semplificazione, alla ricerca di soluzioni innovative.

La linea strategica di base dell'agenzia formativa nell'ottica della qualità si articola sui seguenti principi:

*P1- Contribuire all'innalzamento del livello di istruzione/formazione degli adulti italiani/stranieri al fine di una loro più efficiente e totale integrazione nel tessuto sociale mediante l'insegnamento della lingua italiana e della sua cultura per facilitare l'ingresso e la permanenza nel mercato del lavoro;*

*P2- Contribuire ad abbassare l'indice di abbandono scolastico nel territorio pratese;*

*P3- Promuovere la creazione, attraverso una didattica pluridisciplinare, di una formazione che unisca all'acquisizione dei saperi di base la conoscenza dei processi ideativi, dei processi operativi e dei processi tecnologici;*

*P4- Promuovere l'integrazione e la socializzazione, favorendo lo sviluppo di un percorso formativo adeguato e fornendo occasioni di crescita culturale e umana;*

*P5- Attivare sinergie con le Associazioni di categoria del territorio (CNA, Confartigianato, ecc.) ed altre agenzie formative in modo da sviluppare le future professionalità richieste dal mercato del lavoro.*

Per una visione maggiormente esaustiva si considerino parte integrante del seguente documento la Politica della Qualità e il PTOF approvati e pubblicati dal CPIA.

#### **EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

**ORARIO DI APERTURA:** Gli interventi formativi di norma sono svolti in orario pomeridiano/serale (dopo le 14.30) sino alle ore 21.40.

Gli orari dei corsi saranno comunque sempre pubblicati sul sito <http://www.cpiaprato.edu.it/> e/o forniti dalla segreteria e dal docente responsabile del coordinamento.

**ORARIO RICEVIMENTO:**

**Al pubblico** -La Dirigenza e i collaboratori ricevono su appuntamento.

Gli Uffici di Segreteria ricevono (previo appuntamento) la mattina il Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e il pomeriggio del Martedì e del Giovedì dalle 15.00 alle 17.00.

Durante il periodo estivo (luglio-agosto), le vacanze natalizie e pasquali la segreteria non effettua il turno pomeridiano.

**Per le iscrizioni ai corsi è possibile rivolgersi:**

allo Sportello FRONTE-OFFICE aperto dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 19.00.  
compilare la domanda attraverso il sito web dell'Istituto (reperibile in lingua).

**TUTTE LE INFORMAZIONI SONO REPERIBILI**

Sul sito internet: <https://www.cpiaprato.edu.it/>

Scrivendo all'indirizzo: [pomm039004@istruzione.it](mailto:pomm039004@istruzione.it)

Telefonando al numero: 0574/448250-448258

presso il **CPIA 1** allo Sportello **FRONTE-OFFICE**

**CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE E ATTREZZATURE TECNICHE***AULE FORMATIVE*

14 aule munite di LIM (lavagna interattiva multimediale) e lavagna tradizionale, connessione ad internet veloce ADSL, Wi-Fi.

*AULA DOCENTI*

Gli insegnanti dispongono di un'aula con due postazioni PC, stampante e LIM oltre all'aula Archivio (con accesso ristretto ad un massimo di due persone) con altre 2 postazioni PC.

*ATTREZZATURE TECNICHE*

La scuola dispone inoltre di n. 3 PC portatili; n.27 Tablet, n.37 notebook, n.3 registratori audio, 1 monitor touch mobile.

### *LABORATORIO MULTIMEDIALE*

L'Istituto dispone di due laboratori multimediali con connessione ad internet veloce ADSL, rete didattica interattiva:

- n° 1 Campus Lab munito di 28 postazioni computer, LIM, stampante;
- n° 2 Laboratorio informatico munito di 6 postazioni, videoproiettore, 2 stampanti.

### *MATERIALI DIDATTICI*

L'Istituto provvede alla realizzazione e/o all'acquisto di materiale didattico multimediale o cartaceo per tutti gli interventi formativi proposti; dispone inoltre di ampia biblioteca corredata da testi specifici, giochi didattici, video, cd musicali.

Si prevede in giorni stabiliti la possibilità di fruire moduli FAD.

### **ACCESSIBILITÀ AI LOCALI**

La sede del CPIA 1 PRATO è raggiungibile anche da disabili attraverso rampa inclinata all'ingresso.

L'edificio dispone di 4 bagni attrezzati per i disabili motorio e dell'ascensore.

L'accesso alle aule ed ai laboratori è previsto secondo l'orario specificato per ogni singolo corso in base alle modalità di svolgimento dello stesso. Nell'orario di svolgimento dei corsi gli utenti possono accedere ai servizi igienici ubicati su ogni piano in prossimità delle aule ed al distributore delle bevande ed ai locali previsti per le attività formative.

Per quanto riguarda la sicurezza dei corsisti, dei visitatori e del personale interno è attuato un piano di sicurezza per la valutazione dei rischi e la definizione e l'attuazione delle procedure atte a garantire il rispetto delle norme per la prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO**

L'istituto garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro.

Il mantenimento della pulizia dei locali è affidato al personale ATA, ma anche alla diligenza ed alla buona educazione degli studenti. La scuola si impegna a garantire, attraverso l'opera del proprio personale e mediante la sensibilizzazione degli studenti, che l'attività scolastica si svolga nelle migliori condizioni di sicurezza, come previsto dal D.lgs. n.81/08. A tal fine, il Dirigente scolastico predispose il documento di Prevenzione dei rischi, in collaborazione con l'RSPP, emana disposizioni a tutto il personale, affinché sia assicurata la continuità della vigilanza, informa gli studenti ed il personale sulle norme da rispettare, nonché sui comportamenti da tenere in caso di emergenza; assicura la formazione del personale sui temi della sicurezza, nomina i responsabili e gli addetti antincendio e primo soccorso. Sono presenti e regolarmente mantenuti i presidi antincendio (estintori, idranti), periodicamente vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

## **MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI**

Le domande di iscrizione possono essere inviate online utilizzando il seguente link: <https://suite.sogiscuola.com/registri/POMM039004/cpia/iscrizioneAlunni.php> oppure possono essere presentate presso lo Sportello Fronte-Office del CPIA 1 Prato nei giorni e negli orari di apertura esposti sopra.

Il termine di iscrizione ad un Corso si intende prorogato fino al raggiungimento del numero degli allievi previsti. I requisiti per l'ammissione e la selezione dei partecipanti sono:

- ✓ l'età 16/65 anni;
- ✓ essere in possesso di un documento valido (permesso di soggiorno, richiesta di rinnovo, carta d'identità);
- ✓ essere in possesso del codice fiscale.

## **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento di un contributo volontario può essere effettuato esclusivamente attraverso il sistema Pagonline, disponibile nel registro elettronico SOGI.

## **MODALITÀ, TEMPISTICHE E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI**

Il CPIA 1 PRATO si impegna verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo e la loro validità temporale:

- ❖ attestati di frequenza;
- ❖ certificazioni attestanti il livello linguistico conseguito;
- ❖ diploma scuola secondaria I° grado;
- ❖ certificazione attestante l'acquisizione delle competenze di base connesse all'obbligo d'istruzione relative alle attività e agli insegnamenti generali comuni a tutti gli indirizzi degli istituti professionali e tecnici.

La frequenza ai corsi verrà documentata con apposita registrazione delle presenze. Al fine del rilascio dell'attestazione finale è normalmente richiesta la partecipazione ad almeno il 70% delle ore complessive previste, salvo casi particolari che saranno comunicati ai corsisti interessati. Gli attestati sono rilasciati di norma entro 15 giorni dalla conclusione dell'intervento formativo. Nel caso di attività riconosciuta o finanziata, tale termine viene calcolato a decorrere dall'autorizzazione regionale alla stampa.

## **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

Tutto il personale dell'Agenzia si impegna a favorire l'accoglienza e l'inserimento degli utenti, con particolare riferimento alla fase di orientamento e di accesso ai corsi.

Per ogni grado di studi viene nominato un coordinatore interno che sarà a disposizione dei corsisti per informazioni, orientamento e supporto didattico.

## **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Sul sito web dell'Istituto e sui moduli per l'iscrizione è riportata una specifica sezione relativa all'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 13 del Reg. UE/679/2016 ed al loro utilizzo. L'Agenzia Formativa CPIA 1 PRATO tratterà i dati secondo la disposizione normativa sopra riportata e il relativo suo recepimento di cui alla legge 101/2018. I dati raccolti non saranno oggetto di comunicazione ad altri soggetti diversi, se non per obbligo di legge. Nel caso di attività riconosciuta o finanziata i dati saranno comunicati alla Regione Toscana in accordo con quanto riportato nell'apposita modulistica. L'Agenzia preserva la documentazione relativa ad ogni corsista durante la produzione e l'erogazione del servizio; sarà poi conservata agli atti in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa al termine degli interventi formativi. Il Titolare del Trattamento dei dati è il Dirigente Scolastico, Dott. Philipp Botes. Il Responsabile per la Protezione dei dati è il Dott. Antonio Vargiu di "Vargiuscuola.it".

Il corsista ha il diritto di accedere ai dati personali che lo riguardano, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi dei dati (inviando la richiesta alla segreteria all'indirizzo [pomm039004@istruzione.it](mailto:pomm039004@istruzione.it) o contattando direttamente la segreteria). Può inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali seguendo le indicazioni riportate sul sito dell'Autorità di controllo (<http://www.garanteprivacy.it/>).

## **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

Il CPIA 1 PRATO raccoglie sistematicamente le informazioni di ritorno dalla sua utenza allo scopo di verificare:

- la propria capacità di soddisfare alle richieste;
- le esigenze della sua utenza di riferimento;
- i propri punti critici e i punti di forza;
- le aree di miglioramento.

La soddisfazione degli utenti viene rilevata per ogni intervento formativo, somministrando uno o più questionari all'utenza.

Il CPIA 1 Prato ha inoltre stabilito una procedura per la gestione dei reclami. Viene messo a disposizione dell'utenza un modulo di reclamo che la segreteria, il coordinatore o il docente raccolgono in forma cartacea e trasmettono alla funzione interessata. Anche i reclami pervenuti per telefono, e-mail o voce vengono documentati dalla segreteria. Se il reclamo è pertinente, deve essere predisposta un'azione correttiva nel più breve tempo possibile. Il referente della procedura per la gestione dei reclami è IL DSGA, ma tutto il personale dell'Istituto è comunque a disposizione dell'utenza per raccogliere i reclami, le segnalazioni del gradimento in riferimento al servizio erogato o eventuali proposte che possano contribuire al miglioramento dell'offerta formativa.

Nel caso in cui un disservizio si manifesti durante lo svolgimento di una lezione, il docente riporta la segnalazione in un apposito registro, comunica tempestivamente a chi competente l'episodio critico o potenzialmente tale, in maniera esauriente e chiara, affinché sia possibile individuare e intraprendere immediatamente i correttivi più appropriati; il docente si assicura che i reclami siano gestiti conformemente alla procedura.

L'agenzia monitora in maniera continua e sistematica le segnalazioni ed i suggerimenti ricevuti dall'utenza che sono presi come riferimento per l'elaborazione degli obiettivi del piano di miglioramento dell'organizzazione.

Rev. 00	03/09/2019
Rev. 01	22/03/2021
Rev. 02	29/09/2022



FIRMA *[Handwritten signature]*