



Ripartizione Intendenza scolastica italiana

Carta della qualità

Ripartizione Intendenza scolastica italiana



Ripartizione Intendenza scolastica italiana

1. Breve presentazione della Ripartizione Intendenza scolastica italiana

La Ripartizione Intendenza scolastica italiana (di seguito anche Intendenza) ha sede in via del Ronco n. 2 a Bolzano, tel. 0471/411330, e-mail intendenzascolastica@provincia.bz.it PEC intendenzascolastica@pec.prov.bz.it, sito internet <http://www.provincia.bz.it/intendenza-scolastica/>.

Essa è parte del Dipartimento denominato Direzione Istruzione e Formazione italiana e fa capo all'Assessorato all'Istruzione, Formazione e Cultura italiana, Sviluppo economico. Alla Ripartizione è affidato il compito di amministrare, attraverso i propri uffici e servizi interni, le scuole in lingua italiana, nel rispetto dell'autonomia alle stesse riconosciuta dalla LP n. 12/2000.

In generale la struttura e le competenze della Ripartizione Intendenza scolastica sono definite dal Decreto del Presidente della Provincia 26 marzo 2024, n. 3, come modificato dal Decreto del Presidente della Provincia 11 settembre 2025, n. 24.

L'Intendenza scolastica italiana si configura dunque come struttura organizzativa complessa ed articolata preposta in primo luogo all'assolvimento di una serie di compiti di natura istituzionale di governo del settore dell'istruzione in lingua italiana ed all'erogazione di un ampio spettro di servizi centralizzati alle scuole o direttamente all'utenza, compresa l'organizzazione di corsi di formazione e aggiornamento per il personale docente.

Alla Ripartizione Intendenza scolastica italiana (ex Ripartizione 17) fanno capo gli Uffici: Ordinamento e progettualità scolastica, Assunzione del personale docente, Amministrazione scolastica, Finanziamento scolastico, Aggiornamento e didattica e Formazione professionale.

Rientrano nella competenza dell'Intendenza svariati processi e funzioni amministrativi, necessari al sostegno delle attività degli istituti scolastici.

I principi che animano l'agire dell'Intendenza scolastica nei confronti della propria utenza sono, in particolare, la centralità degli studenti, la professionalità dei docenti, l'attenzione alla comunità territoriale ed il coinvolgimento delle famiglie.

Il soggetto di riferimento principale del sistema scolastico sono le scuole autonome, che, grazie alla propria autonomia didattica, organizzativa, di ricerca, sviluppo e sperimentazione, nonché amministrativa e finanziaria (definita dalla legge provinciale n. 12/2000 "Autonomia delle scuole") e ad un'accurata pianificazione delle attività didattiche (che sfocia, principalmente, nel piano triennale dell'offerta formativa) consentono ai giovani di acquisire le competenze necessarie per essere cittadini consapevoli e attivi.

L'Intendenza, tramite la propria offerta formativa e progettuale, fornisce sostegno qualificato e specializzato per il raggiungimento degli obiettivi che le sono propri, tra cui, fra l'altro, la riduzione del fenomeno dell'abbandono scolastico, anche attraverso azioni mirate alla prevenzione dello stesso, allo sviluppo delle competenze chiave dei giovani, e all'impiego sempre più consapevole e mirato di metodologie didattiche innovative.

Si tratta di obiettivi raggiungibili solo investendo sullo sviluppo delle competenze e conoscenze del personale operante nell'ambito del sistema educativo.

La scuola è il luogo formativo per eccellenza. L'Intendenza scolastica italiana, mettendo a disposizione, in un processo di costante condivisione con tutti i soggetti operanti su territorio, le proprie proposte, progetti e competenze, contribuisce a rendere efficace l'attività di formazione.

Il tutto è reso possibile da parte dell'Intendenza per il suo inquadramento in seno al Dipartimento denominato Direzione Istruzione e formazione italiana e grazie alle interazioni, collaborazioni e costante confronto con le strutture operative di quest'ultimo, ovvero il Servizio provinciale di



Ripartizione Intendenza scolastica italiana

valutazione per la l'istruzione e la formazione, la Direzione provinciale scuole dell'infanzia e Scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado a carattere statale in lingua italiana, la Direzione provinciale Formazione Professionale italiana e la Scuola di musica.

2. Livello strategico

Politica della qualità

L'Intendenza scolastica italiana, nel quadro del rafforzamento dell'autonomia scolastica e in un'ottica di risposta concreta ed efficace alle esigenze del territorio, si adopera per attuare le necessarie riforme nel settore dell'istruzione e della formazione e provvede a porre in essere tutti gli interventi strategici, organizzativi e operativi necessari a mantenere e migliorare lo standard di qualità del panorama formativo locale, creare percorsi formativi e curriculari di alto profilo, adeguati ed innovativi, mettere a disposizione di bambine, bambini, ragazze e ragazzi un accesso paritario al sistema scolastico e formativo, garantire una formazione del personale insegnante qualitativamente elevata, favorire e rafforzare le competenze dei docenti, aumentare la continuità didattica e l'efficienza dell'insegnamento, sviluppare l'assistenza di alunni con difficoltà di apprendimento e funzionali attraverso un adeguamento dei relativi metodi di insegnamento, rafforzare le competenze linguistiche di alunni e studenti, interagire con le istituzioni scolastiche e gli uffici territoriali e locali, ricercare un migliore coordinamento all'interno del sistema formativo provinciale attraverso la mirata collaborazione con le organizzazioni esterne alla scuola (ad esempio istituto musicale, associazioni sportive, organizzazioni che operano con i giovani).

Dall'emanazione della Legge Provinciale sull'Autonomia delle istituzioni scolastiche (L.P. n. 12/2000) ad oggi sono state introdotte numerose novità che hanno trasformato il mondo della scuola, fra cui:

- la riforma del primo ciclo e delle scuole secondarie di II grado con l'introduzione delle Indicazioni provinciali,
- i progetti di inglese nelle scuole primarie e di inglese e tedesco nelle scuole dell'Infanzia,
- l'introduzione della metodologia CLIL,
- l'introduzione di software specifici per la gestione informatica dei processi lavorativi,
- la riforma scolastica - Legge 107/2015 "Buona scuola".

Se da un lato l'Intendenza scolastica provvede puntualmente a recepire le disposizioni normative emanate a livello nazionale ed europeo per applicarle alla realtà scolastica altoatesina, adattandole, laddove necessario, alle specificità del contesto locale, dall'altro osserva ed analizza costantemente ed in modo mirato il contesto ed il sistema scolastico. Avvalendosi, in particolare, degli studi e dei dati statistici forniti dal Servizio provinciale di valutazione per l'istruzione e la formazione in lingua italiana, l'Intendenza tiene monitorata l'evoluzione del sistema scuola, analizzandone periodicamente i mutamenti, i tratti caratteristici, le necessità e le potenzialità al fine di attivare ogni misura necessaria ad accompagnare le istituzioni scolastiche in un percorso di miglioramento e potenziamento della qualità didattica, strategica e organizzativa.

L'azione di supporto alle scuole autonome da parte dell'Intendenza scolastica italiana trova uno dei suoi momenti principali nell'elaborazione delle Indicazioni provinciali per la definizione dei curricoli. Si tratta di un documento che, in un'ottica di innovazione delle pratiche pedagogiche e didattiche, ha l'obiettivo di offrire ai docenti un'efficace cornice di riferimento per la loro attività, in particolare per l'elaborazione di curricoli di istituto che pongano al centro l'alunno e la sua crescita in una scuola pensata come ambiente di apprendimento aperto e coinvolgente. Le Indicazioni disegnano una scuola che si pone al servizio del bene comune, rendendo accessibili e trasparenti i propri intenti e la propria progettualità in un dialogo costante e aperto con le famiglie e con tutte le realtà del territorio, consapevole di quanto la formazione sia un cammino complesso, che richiede l'interazione di più protagonisti.



Ripartizione Intendenza scolastica italiana

Tra i protagonisti del panorama scolastico vi sono gli insegnanti, figure di riferimento per gli studenti loro affidati. Per questo gruppo di interesse, al quale l'Intendenza scolastica dedica particolare attenzione, è fondamentale poter beneficiare non solo della miglior formazione possibile che permetta loro di lavorare con elevata competenza relazionale e didattica, ma anche poter usufruire di valide e lungimiranti iniziative di aggiornamento ed evoluzione professionale. L'apprendimento lungo tutto l'arco della vita assume una particolare valenza per il personale docente, chiamato a formare e educare le generazioni del futuro. La formazione in servizio costituisce una leva strategica fondamentale per lo sviluppo professionale del docente ed è un diritto-dovere. Per garantire una formazione che corrisponda alle più avanzate ed efficaci metodologie di insegnamento e che contribuisca a migliorare sempre più la qualità del lavoro pedagogico e formativo, l'Ufficio Aggiornamento e didattica, tenuto conto delle esigenze emerse da parte delle scuole, elabora annualmente un Piano di Aggiornamento che vuole essere lo strumento per soddisfare le esigenze di formazione dei docenti delle scuole di ogni ordine e grado. Più gli insegnanti sono preparati e competenti, dal punto di vista sia teorico che pratico, più sono motivati e più sono in grado di interagire con le ragazze e i ragazzi e di aiutarli a sviluppare le competenze e le capacità oggetto dell'offerta formativa e del patto educativo.

Solo se il rapporto tra insegnanti e studenti è efficace e porta a risultati verificabili e duraturi, la scuola, anche in situazioni di elevata complessità e di sempre nuove sfide, è in grado di realizzare la sua missione. Con questa consapevolezza l'Intendenza scolastica italiana concepisce, pianifica e attua i propri interventi, volti a garantire a tutti gli studenti le migliori condizioni di apprendimento possibili.

L'Intendenza scolastica italiana affianca e sostiene le scuole autonome sia sul piano pedagogico e metodologico, che su quello più prettamente amministrativo, tecnico e giuridico.

Nel rispetto dell'autonomia decisionale e organizzativa delle scuole, l'Intendenza scolastica pone in essere interventi di osservazione, consulenza e supporto, innanzitutto laddove le scuole ne ravvisino la necessità e ne facciano richiesta. Oltre alle azioni mirate e specifiche, costituiscono parte integrante del lavoro dell'Intendenza scolastica anche l'individuazione di buone pratiche scolastiche a livello nazionale, transfrontaliero ed internazionale da cui poter trarre spunti ed elementi di riflessione, lo sviluppo di visioni strategiche e di idee applicative, l'elaborazione di progetti innovativi ed efficaci, la creazione di momenti di confronto e dialogo che conducano all'adozione di soluzioni condivise con tutti i portatori di interesse.

Il processo di condivisione nell'ambito della comunità scolastica presuppone una consapevolezza di base rispetto agli interessi e agli obiettivi comuni e, pertanto, deve essere supportato da efficaci forme di comunicazione/interscambio di informazioni e idee.

Per comunicare in modo chiaro e trasparente la propria visione, il proprio assetto organizzativo ed i propri obiettivi e per recepire i suggerimenti e le richieste di tutti i soggetti coinvolti nel mondo della scuola, l'Intendenza scolastica italiana si avvale di diversi canali di comunicazione e di diverse modalità di dialogo variamente strutturate a seconda del livello di interazione e della specificità degli interlocutori.

La prima fonte di informazioni, di generale accessibilità, per chi, a qualsiasi titolo, desidera approfondire la propria conoscenza del sistema scolastico altoatesino e capire quali sono gli intenti/obiettivi dell'Intendenza scolastica italiana, è il sito internet istituzionale dell'Intendenza: <http://www.provinz.bz.it/intendenza-scolastica/>.

Per quanto riguarda gli addetti ai lavori, la comunicazione e la condivisione degli obiettivi qualitativi e quantitativi, avviene:

- nelle consulte e nei comitati provinciali (studenti, genitori, docenti ecc.);
- nelle riunioni tecnico-informative (incontri periodici del Sovrintendente scolastico e del suo staff con i dirigenti scolastici);
- nelle riunioni con le rappresentanze sindacali;



Ripartizione Intendenza scolastica italiana

- nell'ambito dello scambio e della collaborazione derivante da protocolli di intesa/convenzioni, progetti ed attività istituzionali con Ministero dell'Istruzione e del Merito e con altre Ripartizioni provinciali, altri enti (Comuni, Comunità comprensoriali, Commissariato del Governo, Servizi sociali, Azienda sanitaria, Camera di Commercio, Industria e Artigianato, ecc.) e altre amministrazioni scolastiche, scuole, associazioni ed organizzazioni, a livello provinciale, nazionale ed internazionale.

In particolare, gli obiettivi strategici dell'Intendenza inseriti nel Performance Plan sono:

- assicurare l'offerta formativa a tutti gli alunni;
- assicurare un buon funzionamento globale della scuola;
- amministrare le risorse umane e finanziarie al fine di garantire un'ottimale organizzazione scolastica e il diritto all'istruzione e formazione.
- offrire al personale docente e dirigente adeguate proposte di formazione e aggiornamento.

3. Livello organizzativo

La Ripartizione **Intendenza scolastica italiana** opera in un territorio in cui la popolazione è plurilingue: gestisce e amministra le competenze provinciali relative al bilancio delle scuole e all'offerta formativa per la popolazione in lingua italiana che vive sul territorio provinciale. La distribuzione territoriale delle scuole in lingua italiana è difforme rispetto agli altri gruppi linguistici e vi è una forte presenza di alunni con background migratorio. In alcune zone e località periferiche del territorio è alto il rischio di assimilazione/estinzione delle scuole, le oscillazioni demografiche della popolazione scolastica sono difficili da prevedere e da governare. I target principali dei servizi dell'Intendenza sono: alunne e alunni, docenti, famiglie, dirigenti scolastiche e dirigenti scolastici, autorità politiche territoriali e nazionali (Ministero).

La Ripartizione ha le seguenti competenze:

- espletamento dei procedimenti amministrativi della Direzione provinciale Scuole;
- coordinamento in materia di ordinamento del sistema dell'istruzione e formazione, nella gestione del bilancio, degli organici e delle attività comuni della Direzione Istruzione e Formazione italiana in collaborazione con le altre strutture organizzative;
- consulenza tecnico-amministrativa alle Direzioni provinciali, alla Scuola di musica, al Servizio provinciale di valutazione e alle istituzioni scolastiche;
- esercizio della potestà disciplinare nei confronti del personale docente delle scuole a carattere statale in lingua italiana;
- coordinamento nella gestione degli organici del personale docente e educativo provinciale di competenza della Direzione Istruzione e Formazione italiana, in collaborazione con le Direzioni provinciali e la Scuola di musica;
- adozione dei provvedimenti di concessione di contributi e di vantaggi economici comunque denominati;
- reclutamento e mobilità delle e dei dirigenti scolastici.

La Ripartizione è articolata in 6 unità organizzative, che impiegano complessivamente quasi 100 dipendenti.

Il **Direttore di ripartizione** cura le relazioni con l'Assessore competente, il Sovrintendente scolastico, i Direttori d'ufficio, i Direttori delle altre ripartizioni della Provincia, i sindacati, le associazioni dei dirigenti scolastici, dei docenti e dei segretari scolastici. Definisce e coordina, insieme al Sovrintendente scolastico, gli obiettivi e le attività nei diversi ambiti di competenza dei direttori d'ufficio della Ripartizione. Assicura un buon flusso delle informazioni all'interno della ripartizione e verso le scuole. Si interfaccia con le istituzioni scolastiche riguardo alle disposizioni e normative vigenti in ambito scolastico: leggi, deliberazioni, regolamenti, contratti, consulenze



Ripartizione Intendenza scolastica italiana

tecniche, procedure informatiche, gestione dati. Svolge i compiti previsti dalla normativa in materia di dotazione organica della Ripartizione.

L'intendenza si compone di Uffici investiti di specifiche competenze e responsabilità.

In seguito alle modifiche apportate dal Decreto del Presidente della Provincia n. 24/2025 al Regolamento relativo alla struttura amministrativa della Provincia autonoma di Bolzano, ovvero al Decreto del Presidente della Provincia n. 3/2024, agli Uffici dell'Intendenza scolastica italiana sono affidate le seguenti competenze.

Ufficio Ordinamento e progettualità scolastica

- ordinamento giuridico del sistema dell'istruzione e formazione;
- sperimentazioni e riforme delle istituzioni scolastiche;
- scrutini, esami di Stato e commissioni d'esame;
- calendario scolastico;
- attestati, diplomi, schede di valutazione;
- riconoscimento di titoli di studio, equipollenze;
- istituzione e soppressione di scuole, piano di distribuzione territoriale delle scuole;
- riconoscimento di scuole private e paritarie nonché vigilanza sulle stesse;
- organi collegiali: Consiglio scolastico provinciale, Consulta provinciale dei genitori, Consulta provinciale delle studentesse e degli studenti;
- sport scolastico e altri progetti sportivi;
- progetti didattici rivolti ad alunne e alunni.

Ufficio Assunzione e carriera del personale docente

- predisposizione di graduatorie e concorsi;
- assunzione a tempo indeterminato del personale docente;
- individuazione dei docenti destinatari di contratto a tempo determinato;
- stato giuridico, trattamento economico, attribuzione di benefici economici previsti dai contratti collettivi;
- contrattazione collettiva provinciale e decentrata;
- titoli di ammissione all'insegnamento, albo professionale del personale docente;
- banca dati del personale docente;
- misure compensative per il conseguimento dell'abilitazione all'insegnamento.

Ufficio Amministrazione scolastica

- organici;
- iscrizioni scolastiche e formazione delle classi;
- banca dati alunne e alunni per ASTAT, INVALSI, PISA;
- mobilità del personale educativo e docente;
- contrattazione in materia di mobilità del personale educativo e docente;
- inquadramento e sviluppo di carriera del personale docente e dirigente a tempo indeterminato;
- assunzione in servizio delle dirigenti e dei dirigenti scolastici, compreso il personale ispettivo.

Ufficio Finanziamento Scolastico

- finanziamento dei circoli di scuola dell'infanzia, delle scuole a carattere statale e professionali (disciplina, controllo e consulenza);
- finanziamento delle scuole paritarie e riconosciute;
- forniture e servizi per le scuole;
- consulenza in materia di bilancio e di appalti di forniture e servizi per le scuole;



Ripartizione Intendenza scolastica italiana

- istruttoria delle domande di contributo presentate dagli enti gestori delle scuole dell'infanzia pubbliche e paritarie;
- gestione degli impianti sportivi provinciali di competenza della Ripartizione Intendenza scolastica italiana (piscina scolastica "Samuele", zona sportiva scolastica "Talvera");
- coordinamento del progetto "Sostenibilità digitale nelle scuole";
- gestione degli stanziamenti di bilancio della Direzione Istruzione e Formazione italiana;
- contrattazione decentrata in materia di ore straordinarie e missioni del personale docente e dirigente delle scuole a carattere statale;
- aule scolastiche e edilizia scolastica.

Ufficio Aggiornamento e didattica

- elaborazione del piano provinciale di aggiornamento per il personale ispettivo e il personale dirigente e docente delle scuole a carattere statale di ogni ordine e grado in lingua italiana e delle altre scuole della Direzione Istruzione e Formazione italiana;
- programmazione e svolgimento di corsi di aggiornamento della Direzione Istruzione e Formazione italiana;
- consulenza e sostegno alle scuole a carattere statale di ogni ordine e grado in lingua italiana e alle altre scuole della Direzione Istruzione e Formazione italiana nello sviluppo organizzativo e nello sviluppo dell'attività didattica e formativa;
- sviluppo di azioni didattiche, formative e di ricerca nonché di progetti per le scuole.

Ufficio Formazione professionale

- assistenza tecnica e amministrativa nell'ambito della formazione professionale alla Direzione provinciale, alle strutture formative e alla biblioteca specialistica nella realizzazione di: progetti didattici; azioni di formazione al lavoro, sul lavoro, di qualificazione professionale, di formazione iniziale e apprendistato; tirocini di orientamento per giovani e adulti;
- rilevazioni statistiche nel settore della formazione professionale;
- appalti dei servizi di pulizia e mensa-bar per la Scuola professionale provinciale "Luigi Einaudi" di Bolzano e per gli uffici del medesimo complesso edilizio;
- liquidazione dei suddetti contributi e vantaggi economici.

Le caratteristiche ed i criteri di qualità che determinano l'agire della Ripartizione sono: la chiara definizione e programmazione degli obiettivi e delle relative tempistiche, la solida formazione e specializzazione, unita al costante aggiornamento delle proprie competenze, l'accuratezza nell'analisi e la rapidità di intervento, la professionalità e sensibilità nelle interazioni, in particolar modo nelle situazioni più delicate e complesse.

In particolare, l'**Ufficio Aggiornamento e didattica** si occupa prevalentemente della formazione e dell'aggiornamento in servizio del personale ispettivo, dirigente e docente delle scuole in lingua italiana della provincia di Bolzano.

Le iniziative dell'Ufficio vengono formulate e proposte dai docenti comandati in servizio presso l'Ufficio stesso e dagli Ispettori dell'Intendenza scolastica e costituiscono l'offerta formativa del Piano di Aggiornamento per il personale dirigente e docente delle scuole di ogni ordine e grado in lingua italiana, insieme con le proposte di altri enti pubblici e privati.

Rimane inteso che le scuole, nell'esercizio della propria autonomia, hanno la facoltà di attivare qualsiasi iniziativa in risposta a bisogni formativi specifici del proprio istituto, se nessuna delle proposte comprese nel Piano di Aggiornamento proposto dal Dipartimento o da altri proponenti dovesse soddisfare le loro esigenze formative.



Ripartizione Intendenza scolastica italiana

I soggetti preposti all'aggiornamento, esclusi le scuole e gli enti accreditati dal MIM o dalla Sovrintendenza, presentano le proprie proposte di formazione al Sovrintendente scolastico secondo modalità e termini che vengono fissati annualmente con una circolare.

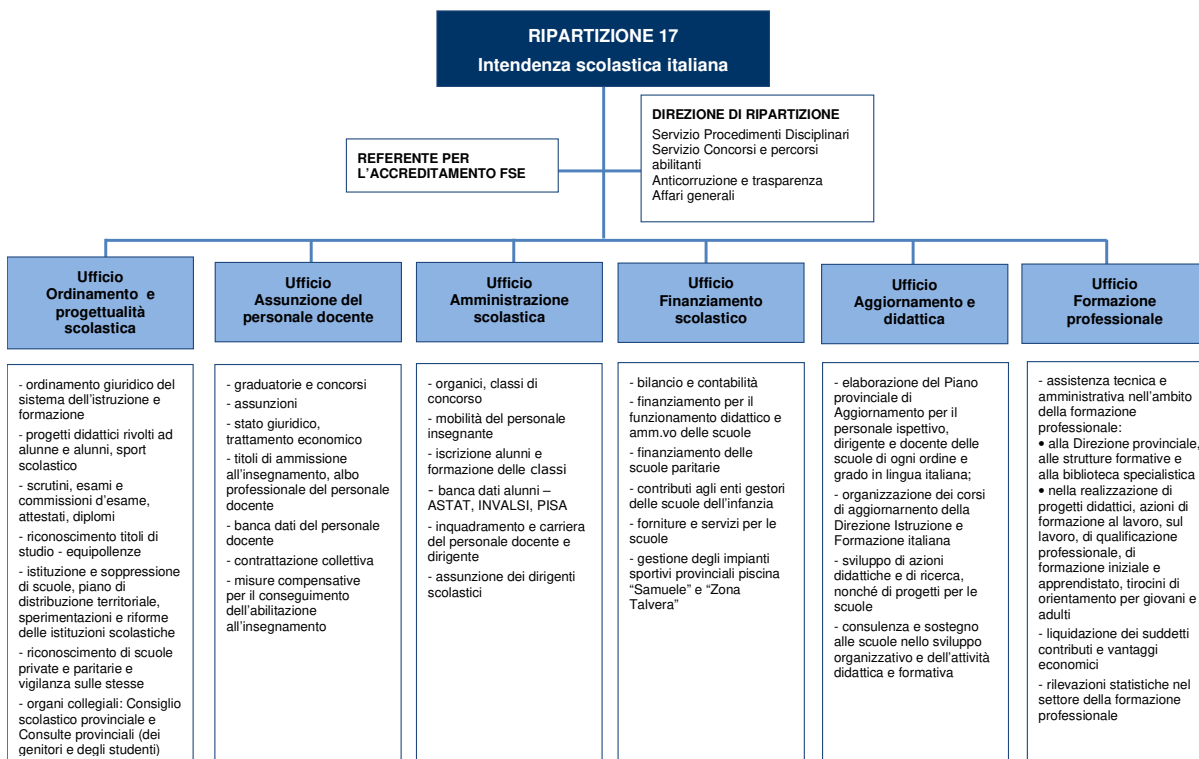
Un'apposita commissione, composta dai rappresentanti del Dipartimento Istruzione e Formazione e dei dirigenti scolastici, esprime un parere sui corsi presentati e, con decreto del Sovrintendente, viene approvato il Piano di Aggiornamento.

Informazioni concernenti le iniziative approvate vengono pubblicate ogni anno in internet, dove è anche possibile consultare la normativa che regola la formazione del personale docente e la fruizione del diritto alla formazione, che fissa gli obiettivi formativi prioritari e stabilisce i criteri di elaborazione del piano di Aggiornamento redatto delle singole scuole e dai docenti all'inizio di ogni anno scolastico.

Quadro strategico nella formazione dei docenti è rappresentato dai laboratori disciplinari attivati per i docenti delle scuole di ogni ordine e grado. Caratteristica peculiare dei laboratori è quella di rappresentare non solo un' "officina di ricerca/azione" per i docenti, in cui produrre materiale, documentazione e unità didattiche per la propria materia di insegnamento, ma anche di essere luogo di incontro, di confronto e di crescita, non solo professionale.

I criteri di qualità che determinano l'agire dell'Ufficio Aggiornamento e didattica sono: la chiara definizione e programmazione degli obiettivi e delle relative tempistiche, l'utilizzo di personale interno specializzato rispetto alle varie aree di intervento, il costante raccordo con le scuole per rilevarne le reali necessità, l'accuratezza nell'analisi delle problematiche e nella programmazione ed attivazione delle misure necessarie, la verifica della soddisfazione degli utenti in un'ottica di miglioramento continuo del servizio offerto.

Intendenza scolastica italiana - Organigramma per aree di competenza:





Ripartizione Intendenza scolastica italiana

L'appartenenza dell'Intendenza alla **Direzione Istruzione e Formazione italiana** fa sì che la stessa si avvalga anche dei Servizi facenti capo a tale Dipartimento.

Si tratta del Servizio ispettivo, della Direzione provinciale scuole dell'infanzia e Scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado a carattere statale in lingua italiana, del Servizio provinciale di valutazione per la l'istruzione e la formazione, della Direzione provinciale Formazione professionale italiana e della Scuola di musica in lingua italiana.

Il Direttore della Direzione Istruzione e Formazione italiana ricopre anche la carica di **Sovrintendente scolastico**, le cui funzioni comprendono, anche nella veste di direttore della Direzione provinciale Scuole dell'infanzia e Scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado a carattere statale in lingua italiana:

- la gestione strategica e sviluppo pedagogico-educativo delle scuole dell'infanzia e delle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado a carattere statale;
- le decisioni strategiche relative all'utilizzo delle risorse di personale;
- il mantenimento dei rapporti e la vigilanza nei confronti delle istituzioni scolastiche;
- la promozione e il coordinamento delle iniziative di innovazione e il sostegno alle scuole autonome nella loro realizzazione
- la determinazione degli obiettivi strategici e delle priorità di sviluppo;
- il raccordo delle attività con le strutture organizzative della Direzione Istruzione e Formazione tedesca e della Direzione Istruzione, Formazione e Cultura ladina.

Gli Ispettori scolastici affiancano il Sovrintendente sia nella programmazione delle azioni strategiche, che nella gestione del servizio di consulenza e supporto alle scuole, a genitori e studenti. A seconda dell'ambito di intervento (inclusione, seconda lingua e plurilinguismo, scuola primaria, scuola secondaria di primo grado, scuola secondaria di secondo grado, religione), gli ispettori scolastici lavorano in sinergia con gli Uffici della Ripartizione (ad es. per quanto riguarda le verifiche ispettive legate a procedimenti disciplinari e alla verifica della capacità didattica dei docenti, i progetti per studenti, ecc.) e, in particolare, con l'Ufficio Aggiornamento e didattica.

Tra i compiti principali degli ispettori scolastici si annoverano:

- l'elaborazione di progetti di attuazione degli obiettivi in materia di politica scolastica;
- la consulenza in merito a programmi scolastici, metodologia didattica e tecnologie educative;
- la collaborazione alle attività di aggiornamento del personale direttivo e docente della scuola di ogni ordine e grado;
- le attività di assistenza tecnico-didattica, studio e ricerca e consulenza sui progetti di sperimentazione;
- le verifiche e ispezioni volte a supportare i docenti nello sviluppo di adeguate capacità didattiche e relazionali.

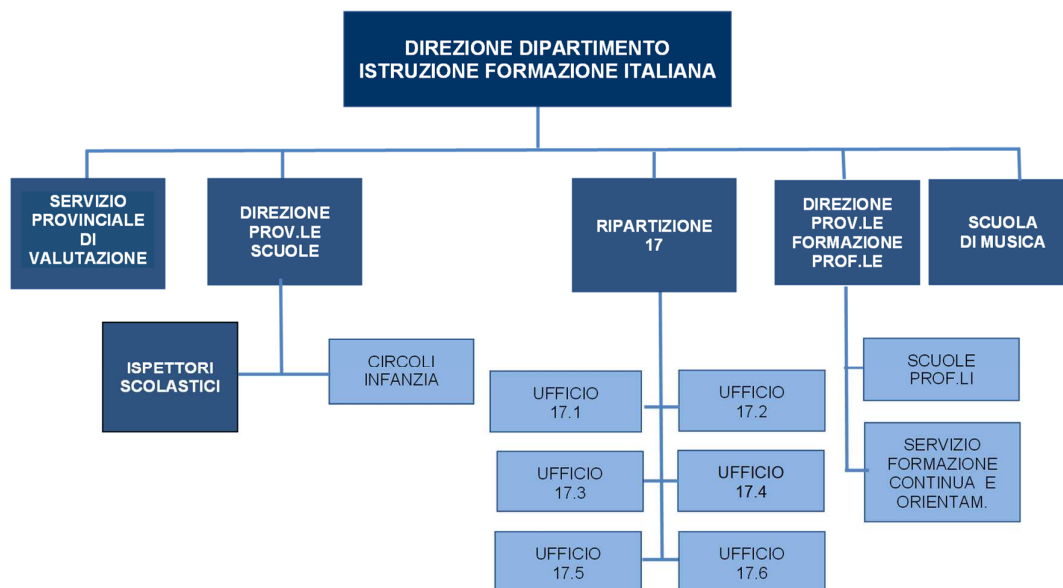
Le caratteristiche ed i criteri di qualità che determinano l'agire degli ispettori scolastici sono: la chiara definizione e programmazione degli obiettivi e delle relative tempistiche, la solida formazione e specializzazione, unita al costante aggiornamento delle proprie competenze, l'accuratezza nell'analisi e la rapidità di intervento, la professionalità e sensibilità nelle interazioni, in particolar modo in situazioni delicate e complesse.

Assieme agli ispettori scolastici ed al Direttore di Ripartizione, il Sovrintendente scolastico, gestisce anche le segnalazioni e le richieste di intervento da parte di singoli genitori, studenti e docenti.



Ripartizione Intendenza scolastica italiana

Organigramma Dipartimento Istruzione e Formazione Italiana:



4. Livello operativo

L'Intendenza scolastica italiana è un'unità organizzativa della Provincia autonoma di Bolzano. Si occupa dell'amministrazione della scuola in lingua italiana, in particolare provvede all'assegnazione e alla gestione delle risorse finanziarie e delle risorse umane. La Ripartizione cura numerosi servizi e fornisce supporto alle scuole autonome (comprese le scuole per l'infanzia e le scuole paritarie) attraverso: progetti didattici, consulenze giuridiche, consulenze in ambito disciplinare, contrattazione collettiva, gestione degli organi collegiali.

Due sono sostanzialmente gli ambiti di intervento dell'Intendenza scolastica, legati alla propria mission: quello amministrativo - tecnico/giuridico - finanziario e quello di supporto pedagogico – didattico. Queste due dimensioni si trovano non di rado in stretta correlazione. Le attività collegate a questi ambiti sono amministrative, organizzative, di supporto e di consulenza, e, in particolare nella categoria da ultimo elencata, rientrano la programmazione e realizzazione di proposte formative per docenti (iniziative di aggiornamento e sviluppo di competenze). Le esigenze di cui l'intendenza scolastica italiana è chiamata a tener conto, facendone discendere le proprie strategie e improntandovi le proprie azioni, variano in base all'ambito/alla tipologia di intervento e agli utenti. Gli utenti principali dei servizi dell'Intendenza scolastica italiana sono: le alunne/gli alunni, le/i docenti, le famiglie, le/i dirigenti scolastici/scolastiche, le scuole, intese sia come strutture amministrative, che come comunità di persone, e la società nel suo insieme.

Per rispondere alle esigenze degli utenti e per garantire l'efficienza, l'efficacia e la trasparenza del proprio agire, secondo parametri oggettivi e misurabili, l'Intendenza scolastica italiana, pur non applicando uno specifico sistema di gestione della qualità, adotta gli strumenti strategici e di valutazione dell'amministrazione provinciale per la realizzazione e misurazione dei compiti derivanti



Ripartizione Intendenza scolastica italiana

dall'accordo di coalizione e dal mandato istituzionale: piano pluriennale della performance e relazione della performance, bilancio triennale e previsione di spesa, previsione normativa per la tempestiva conclusione dei procedimenti amministrativi, misure per la trasparenza e la prevenzione della corruzione, determinazione e valutazione degli obiettivi operativi propri dell'Intendenza tramite accordi scritti e colloqui periodici.

Il Piano della performance, in particolare, è lo strumento pluriennale per la pianificazione ed il controllo, che comprende obiettivi, prestazioni e dati finanziari e costituisce la base per il bilancio di previsione. Gli obiettivi sono definiti e pianificati con l'ausilio di appositi indicatori. Si tratta di una pianificazione continua, che prevede la redazione di una relazione annuale rispetto al Piano della performance. Con il Piano della performance si integrano la programmazione e la gestione strategico - politica, la programmazione finanziaria e la pianificazione operativa annuale delle Ripartizioni e degli Uffici. Nel processo di programmazione e di gestione della performance viene garantito il rispetto delle norme sulla trasparenza e sulla prevenzione della corruzione, conformandosi in tal modo a quanto previsto dalle disposizioni di legge in materia di performance e di amministrazione trasparente.

Il più recente processo di Riorganizzazione del Dipartimento denominato Direzione Istruzione e Formazione italiana ha condotto a una serie di misure di ottimizzazione e razionalizzazione delle unità organizzative e dei procedimenti e processi lavorativi dell'Intendenza scolastica italiana. La riorganizzazione, frutto del costante confronto con il Direttore Generale e il suo staff, dal quale deriva, per tutta l'amministrazione provinciale e quindi anche per le tre Intendenze scolastiche, l'indicazione di adoperarsi fattivamente per una maggiore efficienza ed efficacia di strutture e attività, è avvenuta proprio nella logica del miglioramento continuo e del costante sviluppo dei servizi offerti. Riducendo le figure dirigenziali di medio livello e ridistribuendo responsabilità e compiti, i servizi dell'Intendenza scolastica italiana sono impostati in modo ancor più funzionale alle esigenze dell'utenza specifica (scuole come strutture, studenti, docenti, dirigenti scolastici, genitori, uffici dell'Intendenza stessa).

Nel rispetto dell'autonomia culturale, didattica e gestionale delle scuole, derivante dalla legge provinciale n. 12/2000, l'Intendenza scolastica favorisce lo sviluppo organizzativo delle istituzioni scolastiche, volto al perseguimento delle finalità proprie del sistema formativo e al conseguimento degli obiettivi specifici dei singoli istituti.

Fattori di qualità – Indicatori - Processi di verifica

A livello di "sistema scuola" l'obiettivo primario è il miglioramento continuo della qualità del servizio scolastico: all'amministrazione centrale è attribuito il ruolo di programmazione, coordinamento, indirizzo, mentre ogni scuola è autonomamente responsabile per la ricerca, analisi, progettazione e realizzazione di azioni intese ad assicurare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati.

Obiettivo comune è realizzare nelle scuole, con il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati, percorsi e interventi relativi all'organizzazione e all'erogazione del servizio formativo, tali da garantire il miglioramento continuo e risultati di elevato profilo qualitativo. Assumono particolare importanza momenti di aggregazione finalizzati all'individuazione, alla diffusione e allo scambio delle esperienze, che rendano i servizi scolastici aperti a sinergie con il territorio e con il mondo del lavoro, in grado di interpretare in maniera coerente e moderna i ritmi di una società complessa, tecnologicamente avanzata e competitiva.



Ripartizione Intendenza scolastica italiana

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste dei destinatari dei corsi	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Fornire una risposta esaustiva entro 5 giorni	Archivio richieste e risposte, controllo sul rispetto dei termini da parte del coordinatore del corso.
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni tra la segnalazione di variazioni e predisposizione di azioni correttive	5 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva. Controllo sul rispetto dei termini da parte del coordinatore del corso
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	80% definita come percentuale target di customer satisfaction	Rilevazione attraverso il modulo di soddisfazione dei partecipanti

5. Misure preventive a tutela dei committenti e dei beneficiari

Feedback, gestione reclami, azioni correttive

L'Intendenza assicura il mantenimento ed il miglioramento della qualità dei servizi prestati raccogliendo informazioni, quali spunti di evoluzione, e individuando i punti di forza e le possibilità di miglioramento future.

Al fine di realizzare in modo efficiente ed efficace l'erogazione e la gestione di servizi formativi, l'Intendenza utilizza un sistema di feedback. L'analisi e la gestione dei dati da esso emergenti portano al miglioramento continuo della qualità dei servizi svolti da tutte le funzioni.

L'Intendenza provvede, inoltre, all'individuazione e alla gestione dei reclami. Questi possono pervenire attraverso lettera, posta elettronica, verbalmente/telefonicamente, oppure tramite i questionari di soddisfazione e vengono raccolti e registrati per essere analizzati e trattati.

A tal fine la segreteria è disponibile a ricevere e fornire informazioni da/a chiunque sia interessato, offrendo un servizio bilingue, con i seguenti orari: da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e il giovedì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30.

La chiusura di ogni reclamo viene comunicata alla persona segnalante nel termine di 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Nello stesso termine, l'Intendenza si impegna ad attuare le necessarie azioni correttive.

6. Messa a disposizione della Carta della qualità

La carta della Qualità dell'Intendenza scolastica italiana è messa a disposizione a mezzo pubblicazione sul sito istituzionale dell'Intendenza scolastica <http://www.provincia.bz.it/intendenza-scolastica> e viene aggiornata periodicamente con cadenza almeno annuale a cura del direttore di Ripartizione.



Ripartizione Intendenza scolastica italiana

7. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del **processo di direzione**

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Attività previste per il responsabile della **gestione economico-amministrativa**

- gestione contabile, adempimenti amministrativi;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di **analisi e definizione dei fabbisogni**

- valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
- valutazione specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di **progettazione**

- progettazione delle azioni corsuali;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di **erogazione dei servizi**

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.



Ripartizione Intendenza scolastica italiana

Responsabilità nella gestione dei progetti formativi



8. Descrizione delle principali relazioni con il territorio

Per quanto concerne le collaborazioni con altri settori/enti e le relazioni con il territorio, istituzionalizzate o legate a progetti comuni di natura specifica, l'Intendenza scolastica italiana opera a stretto contatto con il MIM, le Intendenze scolastiche tedesca e ladina, i Centri linguistici, gli Uffici Cultura e Giovani, l'Ufficio bilinguismo e lingue straniere, la Libera Università di Bolzano, l'EURAC, il Dipartimento della conoscenza di Trento, gli Uffici scolastici di altre Regioni e/o Province autonome, la Direzione provinciale scuole dell'infanzia e Scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado a carattere statale in lingua italiana, la Direzione provinciale formazione professionale, la Scuola di musica ed il Conservatorio, le rappresentanze sindacali, il Commissariato del Governo, il Comune di Bolzano, la Camera di commercio, l'Azienda servizi sociali, l'Azienda sanitaria, le Associazioni di categoria, il Teatro comunale, gli enti formativi, le reti e le associazioni che si occupano di giovani e di tematiche legate all'istruzione, formazione ed inclusione.

Relazioni con il sistema produttivo

L'Intendenza scolastica italiana intrattiene relazioni con i soggetti del sistema produttivo locale al fine di promuovere l'integrazione della formazione professionale con il mondo del lavoro. Le aziende possono entrare in contatto con l'Intendenza in differenti occasioni: in genere esse sono potenziali clienti nonché destinatarie di attività sia di stage, che di percorsi Formazione Scuola-Lavoro.

In ogni caso, con le aziende presso le quali si effettuano stage, vengono stipulate convenzioni, archiviate da parte della coordinatrice/del coordinatore del corso nel cui ambito il tirocinio/praticantato si inserisce, nella documentazione dello stesso.

Per ogni corso, inoltre, la coordinatrice/il coordinatore predispone un elenco contenente il nominativo dell'allieva/allievo e la relativa azienda in cui effettua lo stage. Tale elenco ha la duplice finalità di:

- tenere uno storico delle aziende disponibili a stage e percorsi Formazione Scuola-Lavoro, in funzione della tipologia di corso;
- tenere traccia delle aziende all'interno delle quali l'allieva/allievo ha svolto le attività di stage durante il corso.



Ripartizione Intendenza scolastica italiana

Relazioni con il sistema scolastico

L'Intendenza scolastica italiana intrattiene regolarmente relazioni con altri soggetti del sistema scolastico. In particolare, nell'ambito della gestione dei progetti formativi, tali contatti si sviluppano nei seguenti momenti:

- analisi dei fabbisogni;
- progettazione;
- attività di Marketing.

Durante la fase di analisi dei fabbisogni avvengono:

- contatti preliminari con stakeholders (istituti superiori, università, altre scuole del territorio, ecc.) con l'obiettivo di verificare le necessità professionali e formative del contesto territoriale. Tali contatti vengono registrati secondo quanto previsto nel processo "Analisi dei fabbisogni formativi e professionali".

Durante la fase di progettazione si realizzano:

- possibili partnership nello sviluppo di un progetto con istituti superiori, Università, altre scuole del territorio, ecc., delle quali si ha evidenza nella scheda progetto e nel progetto stesso.

Durante la fase di svolgimento delle attività di marketing si effettua:

- la pubblicizzazione delle iniziative della Intendenza scolastica utilizzando adeguati canali informativi (invio di cataloghi, inviti a convegni, conferenze stampa, inserzioni su periodici o riviste specializzate, social media, ecc.), avendo come target anche le altre scuole del territorio; l'evidenza di tale attività si riscontra nel materiale promozionale inviato e nelle lettere d'invito.

Relazioni con le famiglie

Nel caso in cui l'Intendenza scolastica attivi progetti rivolti ad allieve e allievi iscritti nelle scuole secondarie di primo e secondo grado, provvede a pianificare e gestire le relazioni con le famiglie delle e degli stessi, l'invio di comunicazioni periodiche e la programmazione e organizzazione di incontri individuali con i familiari. L'Intendenza scolastica predispone:

- la comunicazione dell'orario di disponibilità settimanale dei formatori;
- l'invio di altre comunicazioni durante lo svolgimento dell'attività formativa;
- lettere di convocazione agli incontri individuali;
- incontri tra genitori e tutor, nei casi in cui lo si ritenga opportuno;
- incontri tra genitori, tutor e responsabile del corso, per la gestione di casi critici.

Gli incontri individuali dei formatori con i familiari delle allieve e degli allievi sono programmati dalla coordinatrice/dal coordinatore del corso, che assicura che durante l'anno vi siano contatti con i genitori di tutte le/tutti i partecipanti.

Sono previsti almeno due contatti annuali con le famiglie. Nei casi particolarmente critici oppure in occasione degli incontri individuali tra genitori e coordinatrice/coordinatore del corso, tutor/capoclasse ed eventualmente altri formatori, i contenuti dell'incontro sono verbalizzati a cura della coordinatrice/del coordinatore nei registri del corso.

Per i soggetti in situazione di svantaggio è previsto anche il coinvolgimento dell'insegnante individuale.

Bolzano, 01 settembre 2026

Il direttore di Ripartizione
dott. Tonino Tuttolomondo

Papierausdruck für Bürgerinnen und Bürger ohne digitales Domizil

(Artikel 3-bis Absätze 4-bis, 4-ter und 4-quater des
gesetzesvertretenden Dekretes vom 7. März 2005, Nr. 82)

Dieser Papierausdruck stammt vom Originaldokument in elektronischer Form, das von der unterfertigten Verwaltung gemäß den geltenden Rechtsvorschriften erstellt wurde und bei dieser erhältlich ist.

Der Papierausdruck erfüllt sämtliche Pflichten hinsichtlich der Verwahrung und Vorlage von Dokumenten gemäß den geltenden Bestimmungen.

Das elektronische Originaldokument wurde mit folgenden digitalen Signaturzertifikaten unterzeichnet:

Name und Nachname / nome e cognome: Tonino Tuttolomondo

Steuernummer / codice fiscale: TINIT-TTTTNN75M21A089P

certification authority: InfoCert Qualified Electronic Signature CA 3

Seriennummer / numero di serie: 01A05812

unterzeichnet am / sottoscritto il: 01.09.2026

*(Die Unterschrift der verantwortlichen Person wird auf dem Papierausdruck durch Angabe des Namens gemäß Artikel 3 Absatz 2 des gesetzesvertretenden Dekretes vom 12. Februar 1993, Nr. 39, ersetzt)

Am 02.09.2026 erstellte Ausfertigung

Copia cartacea per cittadine e cittadini privi di domicilio digitale

(articolo 3-bis, commi 4-bis, 4-ter e 4-quater del decreto
legislativo 7 marzo 2005, n. 82)

La presente copia cartacea è tratta dal documento informatico originale, predisposto dall'Amministrazione scrivente in conformità alla normativa vigente e disponibile presso la stessa.

La stampa del presente documento soddisfa gli obblighi di conservazione e di esibizione dei documenti previsti dalla legislazione vigente.

Il documento informatico originale è stato sottoscritto con i seguenti certificati di firma digitale:

*(firma autografa sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del soggetto responsabile ai sensi dell'articolo 3, comma 2, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39)

Copia prodotta in data 02.09.2026