



Istituto Comprensivo “Cesare Battisti”

Riesame Sistema Qualità 1 febbraio 2005

In data odierna viene tenuto il Riesame della Direzione, **Riesame Sistema Qualità**.

Presenti a questo RSQ sono:

Direzione

Gabriella Zanetti

Team di lavoro

Angela Cavazzoni

Monika Del Deo

Rosanna Fontana

Germana Moretti

Cinzia Roxas

Manuela Zecchin

Quality Assurance

Daniela Castelluccio



L'obiettivo di questo RSQ è quello di verificare i seguenti aspetti:

- Monitoraggio obiettivi di miglioramento previsti per l'anno scolastico 2004-2005
- Individuazione dei problemi emersi e l'adozione degli interventi necessari

1. RIESAME DELLA DIREZIONE

Questo Riesame Sistema Qualità viene eseguito a metà anno scolastico e prima della verifica di controllo da parte dell'Ente prevista per marzo- aprile 2005.

I dati raccolti, le analisi e le riflessioni fatte basata su riscontri oggettivi ed evidenze consentono di monitorare efficacemente l'andamento dei processi e avere sicurezza della adeguatezza ed efficacia del S.Q.

DATI IN INGRESSO

- Risultati delle verifiche ispettive interne: giugno 2004 – gennaio 2005
- Informazioni di ritorno da parte dei clienti / utenti
- Prestazioni dei processi e conformità dei servizi
- Stato delle azioni correttive e preventive
- Azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla direzione
- Modifiche che potrebbero avere effetti sul S.Q.
- Raccomandazioni per il miglioramento

DOCUMENTAZIONE

La registrazione sul data base dei dati relativi ad alcuni processi (gestione dei fornitori, dei dati relativi alla formazione del personale e delle verifiche ispettive interne) è risultata funzionale nonostante le difficoltà iniziali dovuta alla complessità di utilizzo del programma nella versione 2003

Si ritiene opportuno prevedere la registrazione su un database anche della customer satisfaction evitando così la tabulazione con excell.

Anche l'utilizzo del software Sissi ha comportato da gennaio 2005 la eliminazione di alcuni moduli e l'avvio della gestione informatizzata del magazzino

I registri degli insegnanti acquistati e utilizzati questo anno in applicazione delle modifiche introdotte dal decreto 59 hanno creato qualche difficoltà di raccordo con i moduli utilizzati

COMUNICAZIONE

La produzione e l'archiviazione della comunicazione interna all'ufficio di segreteria e tra l'ufficio di segreteria e la direzione è stata impostata secondo criteri di funzionalità tramite la creazione sul server di cartelle di lavoro condivise tramite le quali è possibile accedere agli archivi in comune . il sistema è in fase di implementazione e di adeguamento alla normativa in materia di sicurezza e protezione dei dati.

Per quanto riguarda la comunicazione tra scuole si è incrementata la comunicazione e lo scambio di materiali tramite posta elettronica. Risulta qualche volta problematico garantire una completa circolarità di tutti i materiali allegati alle comunicazioni interne stante l'abitudine (e la resistenza ancora presente in molto personale) all'utilizzo sistematico delle tecnologie nella comunicazione .

Anche la comunicazione istituzionale tramite il sito web della scuola ha necessità di una reimpostazione globale che si attenga alle direttive impartite per tutta la P.A. e di un arricchimento delle informazioni disponibili e degli accessi ad altri siti tramite links .

ORGANIZZAZIONE

La modifica della Carta dei Servizi è stata rinviata al prossimo Settembre.

L'organizzazione e la suddivisione dei compiti e delle responsabilità, come deliberata dagli organi collegiali a inizio anno e definita dall'organigramma di Istituto, risulta



adeguata nella ripartizione degli incarichi alle varie professionalità esistenti e alle varie aree di sviluppo.

I processi decisionali interni risentono tuttavia di un appesantimento (lentezza dei tempi e complessità delle relazioni) dovuto in parte alla coesistenza di norme di recente emanazione e di norme preesistenti non più coerenti con l'impianto generale riformato solo in parte. Tutto il sistema scolastico (anche quello nazionale) risente di questa situazione di "stop and go" che genera effetti di illusione/disillusione sui possibili/probabili reali cambiamenti nella scuola attiva, difficoltà riscontrate in parte anche rispetto alla necessità di contrattare con la rappresentanza sindacale interna aspetti di innovazione e di cambiamento o di rispetto di vincoli normativi "sfumati" che non generino un maggior carico di lavoro o una assunzione effettiva di responsabilità (iniziativa, e qualità della azione) come corrispettivo di compensi accessori contrattati.

I mansionari allegati alle lettere di incarico predisposti per il personale scolastico sulla base del CCNL, e sulla base dei criteri generali sottoscritti in sede di contrattazione con la RSU, risultano adeguati a garantire una prestazione professionale di buon livello nei casi in cui la motivazione individuale del singolo dipendente attiva iniziative e disponibilità personali che non possono essere riscontrate con certezza in fase di assunzione, data la norma vigente in merito alle assunzioni nel pubblico impiego (l'ordine di inserimento in una graduatoria), e la non possibilità di accertare le effettive competenze possedute. Ai nuovi assunti la direzione garantisce un momento di colloquio individuale finalizzato a creare le migliori condizioni per il coinvolgimento e la partecipazione attiva alla vita della scuola.

Relativamente al funzionamento dei servizi di segreteria:

- l'utilizzo del software del pacchetto ministeriale Sissi in rete e la riconfigurazione della rete LAN presentano ancora alcune criticità legate sia alla disponibilità degli aggiornamenti dati dal Gestore del servizio -che spesso arrivano in tempi successivi alla data di previsto utilizzo. (vedi adempimenti fiscali)- e alle modalità di gestione degli archivi in rete che richiedono competenze tecnologiche di un livello più alto di quello medio posseduto

Non vengono rilevate altre opportunità di modifica.

REVISIONE DEI PROCESSI

La suddivisione in processi principali, di supporto e di assicurazione qualità risulta ancora adeguata alle esigenze complessive di erogazione del servizio scolastico e permette una facile rintracciabilità della procedura e della modulistica di riferimento.

AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Le azioni correttive e preventive effettuate nel periodo febbraio -giugno hanno rilevato alcune NC relative sia ai servizi principali che di supporto

Le azioni di miglioramento previste riguardano :

- la diversa codifica della modulistica che è stata ricondotta alle procedure di riferimento
- il potenziamento dell'uso del data base per gestire alcuni processi del S.Q.

VERIFICHE ISPETTIVE

Sono state effettuate le verifiche ispettive pianificate per la fine dell'anno e quelle già eseguite hanno avuto l'obiettivo di controllare l'efficacia dell'applicazione delle procedure e la raccolta di eventuali proposte di integrazione.

Dalle verifiche effettuate sono emerse alcune non conformità, regolarmente registrate e gestite;



NON CONFORMITÀ E RECLAMI UTENTI

Il modulo per la registrazione delle non conformità e dei reclami è gestito principalmente dal QA e dall'ufficio di segreteria che registra gli eventi non conformi o i reclami per predisporre le azioni da mettere in atto.

CUSTOMER SATISFACTION

Il programma di Customer Satisfaction è stato attivato nel mese di maggio. I destinatari sono stati gli alunni delle classi intermedie e finali, tutti i genitori e tutto il personale. I dati raccolti hanno evidenziato un elevato grado di soddisfazione da parte dell'utenza.

POF DI ISTITUTO

Lo scorso gennaio sono state rilevate le aspettative dell'utenza relativamente alle attività di Offerta Formativa proposte dalla scuola per il prossimo anno scolastico 2004/05. Tutti i dati emersi da questa indagine sono stati considerati nella scelta delle attività da realizzare effettivamente e nella progettazione organizzativa delle varie attività integrando i dati relativi alle aspettative con i dati della valutazione finale del POF 2003/04 e con le Indicazioni Nazionali e dei Regolamenti applicativi in via di approvazione definitiva.

ATTIVITÀ DI MARKETING E ORIENTAMENTO

Le attività di marketing e di presentazione dell'Istituto eseguite finora hanno registrato una massiccia presenza di genitori. Le iscrizioni hanno confermato il dato di incremento previsto (+ 3%)

Le attività di orientamento degli alunni in uscita sono state attuate le attività previste dal progetto. Sono inoltre stati registrati i dati relativi alle scelte di scuola secondaria superiore.

Tali dati saranno confrontati con le scelte effettuate lo scorso anno e nel corso dei prossimi anni allo scopo di tenere sotto controllo gli esiti sul lungo periodo dell'attività di formazione svolta dall'Istituto.

Le attività di promozione dell'attività della scuola si sono rivelate idonee a fornire le informazioni essenziali sul funzionamento della didattica e sugli obiettivi di apprendimento prefissati ai genitori dei nuovi iscritti.

PROGETTAZIONE E PROGRAMMAZIONE

La programmazione didattica curricolare (di materia) e extracurricolare (progetti di Istituto), effettuata per classi parallele a livello di singola scuola, sarà esaminata dalla commissione Validazione nel periodo febbraio – aprile successivamente ad alcuni momenti di autoformazione svolti nel mese di gennaio.

GESTIONE ATTIVITÀ CURRICOLARE IN CLASSE

La documentazione dell'attività didattica, attualmente gestita in forma cartacea, per la parte di adempimento individuale e in forma elettronica per la parte collegiale è stata oggetto di controlli a campione e di monitoraggio in sede di riunione collegiale (Scrutini, consigli di classe, riunioni di materia).

Gli esiti delle verifiche di apprendimento, registrati in itinere, consentiranno a fine anno di rappresentare graficamente tramite istogrammi il livello di apprendimento raggiunto a livello di istituto fornendo dati per le successive analisi e riprogettazioni. Tali dati integrano quanto rilevato nelle classi campione dai test dell'Invalsi.

GESTIONE ATTIVITÀ EXTRA-CURRICOLARE E PROGETTI DI ISTITUTO

La progettazione delle attività di ampliamento dell'offerta formativa si è basata nel corrente anno su scelte collegiali consolidate e sulla base di aspettative poste dalla committenza istituzionale e dalle richieste dalle famiglie annualmente rilevate. L'insegnamento a tutti gli alunni di classe prima di una seconda lingua straniera e l'uso dei laboratori di informatica da parte di tutti gli alunni (oggetto di innovazione normativa)



sono obiettivi raggiunti essendo già dallo scorso anno rivolti alla totalità degli alunni iscritti.

E' opportuno prevedere un feedback su tutte le attività di ampliamento finora attuate (classi parte, recupero, potenziamento, laboratori,...) anche da parte degli alunni di scuola elementare.

USCITE DIDATTICHE

La progettazione delle visite didattiche e la decisione dei consigli di classe potrebbe essere effettuata con un livello di maggior dettaglio .

Si responsabilizzeranno maggiormente i coordinatori dei C.di Cl. affinché le decisioni siano tutte prese ad inizio anno scolastico

SEGRETERIA

La gestione dei dati amministrativi richiede l'utilizzo di programmi di gestione delle basi dati allo scopo di fornire statistiche aggiornate sugli aspetti di maggiore criticità.

E' previsto un utilizzo più sistematico di programmi quali Excell, Access,.

SERVIZI DEL PERSONALE ATA

Il personale collaboratore scolastico ha garantito una sufficiente vigilanza e igiene dei locali e ha garantito informazioni essenziali all'utenza .

Sono in corso di definizione le iniziative di formazione previste dal CSA per l'assistenza agli alunni con handicap

GESTIONE LABORATORI

Tutte le apparecchiature dell'Istituto, sono catalogate e vengono periodicamente controllate .

Sono previsti ulteriori acquisti con il bilancio 2004 per rendere più funzionali i laboratori e sostituire progressivamente le macchine con caratteristiche non più adeguate.

E' stato aggiornato l'elenco del software in uso e delle relative licenze;

PERSONALE

Le modalità di svolgimento dei servizi da parte del personale sono oggetto di verifica e di osservazione sistematica in più contesti .

Le azioni di miglioramento previste per il personale docente si riferiscono alla modalità di progettazione e di valutazione degli esiti di apprendimento. Le azioni di miglioramento previste per il personale collaboratore scolastico e amministrativo si riferiscono alla maggiore disponibilità alla collaborazione e alla intercambiabilità dei compiti in caso di assenze di personale assegnato in via ordinaria a un'area o reparto .

INDICATORI E STATISTICHE

Alcuni dati relativi a obiettivi specifici relativi all'utenza sono già stati monitorati:

- rapporto obbligati/ iscritti (percentuale)
- rapporto n° iscritti / n° infortuni (variazione in % rispetto anno 2002/03)
- rapporto n° iscritti / n° richieste servizi (variazione % rispetto 2002/03)

Altri lo saranno entro giugno :

- rapporto n° iscritti / n° promossi per fasce di livello
- rapporto n° infortuni / n° iscritti
- rapporto n° personale / n° personale che ha frequentato corsi di formazione per almeno 20 ore nell'anno

FORNITORI

Da gennaio 2005 sia registrazione che la valutazione (che viene fatta a fine esercizio finanziario) sarà effettuata esclusivamente inserendo i dati relativi nel data base .

OBIETTIVI PER FINE ANNO 2003-2004



OBIETTIVO	INDICATORE	TEMPIFICAZIONE	DATA CONTROLLO
Mantenere la certificazione ISO 9001:2000	Si/No	30/01/04	30/01/04
ridurre il N° di infortuni tra gli allievi	N° infortuni -5% n° rilevati a.sc.02/03...	costante	costante
Estendere il programma di Customer Satisfaction rispetto a quello dello scorso anno scolastico	N°questionari compilati + 5%.	annuale	Giugno 2004
Aumentare la partecipazione alle uscite scolastiche di più giorni	Studenti che partecipano + 5%	annuale	Maggio 2004
Validare tutti i progetti di Istituto e di materia	Si/ No	Giugno 2004	Giugno 2004
Implementare la comunicazione in rete	N° mail personali rubricate	Giugno 2004	Giugno 2004
Individuare un curriculum verticale infanzia – elementare - media		Giugno 2004	Giugno 2004
Rivedere la carta dei Servizi e il Regolamento di Istituto		Giugno 2004	Giugno 2004

Per accordo su quanto scritto appongono le loro firme:

Direzione

Gabriella Zanetti

Team di lavoro

Angela Cavazzoni

Monika Del Deo

Rosanna Fontana

Germana Moretti

Cinzia Roxas

Manuela Zecchin

Quality Assurance

Daniela Castelluccio
