



Istituto Comprensivo Statale  
"Cesare Battisti"  
Cogliate

Riesame Sistema Qualità  
30 giugno 2008

In data odierna viene tenuto a cura della Direzione, il **Riesame Sistema Qualità**.  
Presenti a questo RSQ sono le seguenti funzioni :

<b>DS</b>	
<b>RGQ</b>	

Altri partecipanti al riesame:

**Team di lavoro**

Germana Moretti

Vittoria Barzaghi

Maria Bulian

Manuela Zecchin

Patrizia Lucini

Federico Pintus

Walter Brandani

M. Antonia Cattaneo

---

---

---

---

---

---

---

---



## Indice del Riesame

ELEMENTI DI BASE PER IL RIESAME <sup>1</sup>	
Commenti e indicazioni di carattere generale	
1	Livello di attuazione degli obiettivi della qualità (5.4.1)
2	Informazioni di ritorno da parte del cliente (5.6.2 b): reclami e soddisfazione
3	Azioni a seguire da precedenti riesami (5.6.2 e)
4	Verifiche ispettive (5.6.2 a) interne ed esterne
5	Andamento NC; azioni correttive e preventive (5.6.2 d)
6	Prestazioni processi e indicatori di processo (5.6.2 c)
7	Adeguatezza delle risorse (6)
8	Modifiche che potrebbero avere effetti su SGQ (5.6.2 f)
9	Raccomandazioni per il miglioramento (5.6.2 g – 5.6.3 a,b,c)
10	Altro
Conclusioni: indicazioni ed eventuale riesame della Politica e degli Obiettivi per la qualità	

<sup>1</sup> Il simbolo  barrato indica gli argomenti trattati nel presente rapporto

Obiettivi del RSQ
1. Effettuare il monitoraggio del funzionamento e del miglioramento previsto per la fine dell'anno scolastico 2007-2008;
2. Individuare i problemi emersi rispetto alla gestione del sistema qualità e alla sua implementazione e adottare gli interventi necessari e/o opportuni;
3. Esaminare la documentazione di sintesi disponibile rispetto a specifiche situazioni critiche e alle osservazioni effettuate sull'andamento generale nel corso dell'anno 2008
4. Definire le ipotesi di intervento da attuarsi per l'anno 2008/09

## VERBALE DI RIESAME

### Commenti e indicazioni di carattere generale

Il periodo di riferimento del presente Riesame è quello che intercorre tra il precedente Riesame del 15.02.09 e la chiusura del corrente a. scolastico.

#### 1. Livello di attuazione degli obiettivi della qualità per l'a.s 2007/08

##### OBIETTIVI PER FINE ANNO A.S. 2007/08

N°	OBIETTIVO	INDICATORE	RIS. ATTESO	RIS. OTTENUTO
1	Mantenere la certificazione ISO 9001:2000	Esito positivo della verifica esterna	SI	SI
2	Mantenere la continuità dell'incarico di DSGA e di QA.	Conferma assegnazione incarico	SI	SI
3	Ridurre il turnover del personale sia docente che	n° percentuale del personale	<10% rif. al 06/07	NO > 10%



	amministrativo	neo assunto		
4	Mantenere i livelli alti di soddisfazione rilevati con il programma di C.S. nel 06/07	N° di valutazioni positive riscontrate	%valutazioni positive = a 06/07	%valutazioni positive non <06/07
5	Effettuare la rilevazione della customer on line tramite sito web	Realizzare la CS on- line	N° quest. Compilati = 30%n°AL (350)	< 30%
6	Analizzare le criticità rilevate tramite C.S. e predisporre gli interventi necessari al buon funzionamento.	N° analisi effettuate N° interventi predisposti	Min n° 3 Min n° 3	N° 5 N° 4
6	Migliorare il livello della progettazione	N° / settembre N° riunioni a giugno	Min n° 3 Min n° 2	N° 3 N° 2
7	Revisionare i DVR e il DPS. Richiedere gli interventi di adeguamento agli EE.LL. Ridurre gli infortuni con prognosi superiore a 3 giorni rispetto al 06/07	N° docum. revisionati Invio delle richieste N° infortuni	N°6 revisioni entro giugno N° -2%	N°6 revisioni giugno N° >-2%
8	Validare i nuovi progetti di Istituto e analizzare anche gli indici di costo	N° progetti validati	Min 3	N°2
9	Revisionare le procedure, PQ 040 e PQ 43 e verificare l'adeguatezza della modulistica relativa alla gestione del personale	N° procedure revisionate N° moduli revisionati	100% 70%	100% 40%
10	Implementare la comunicazione in rete tra ufficio e scuole	Comunicazione tramite mail	+30% rif 06/07	+20%
11	la creazione dell'area riservata al personale e ai genitori	Si/no area riservata	SI	in definizione
12	Utilizzare altri applicativi oltre al pacchetto SSSI e incrementare l'uso di Excell e Access nella gestione amministrativa.	N° 2 nuovi software gestionali	= < 2	+2
13	Ridefinire gli scadenziari di settore per l'operatività amministrativa e incrementare la stesura di istruzioni operative per i neo assunti	N° documenti predisposti	Min. n° 3	N° 2
14	Integrare il Regolamento di Istituto con allegati su aspetti specifici (visite guidate, concessione in uso dei locali, )	N° documenti predisposti	Min 2	2
15	Ridurre i costi spese ordinarie e incrementare le spese di investimento Per le infrastrutture tecnologiche e librerie	% riduzione rispetto a 06/07	-10%+10%	-15%+15%
16	Ridurre i costi della partecipazione alle uscite	Costo 1 uscita	-3%	>-3%



	scolastiche di mezza giornata			
--	-------------------------------	--	--	--

## COMMENTI

**OB1** La visita di controllo ha confermato l'adeguatezza del SGQ nonostante le complessità insite nel sistema scolastico nazionale e le riforme in atto.

Sono stati individuati margini di miglioramento relativamente alla documentazione dei processi e alla possibilità di un riferimento più preciso tra i requisiti normativi e le registrazioni o la modulistica che dà evidenza delle conformità a tali requisiti.

**OB2** La continuità dell'incarico del R.G.Q. alla dott.ssa Cervone per il secondo anno consecutivo è prevista anche per il 2008/09.

**OB 3** Nell'anno appena concluso sono stati immessi in ruolo 15 docenti su un organico di 119 unità.

Complessivamente dall'inizio dell'anno sono stati stipulati n°122 contratti di lavoro di cui n° 82 per supplenze annuali su posto vacante e n° 40 per supplenze brevi (maternità o malattie). L'80% del personale assunto ha comunque già prestato servizio lo scorso anno nel nostro Istituto.

**OB 4** I livelli rilevati confermano una valutazione positiva per particolari aspetti del servizio offerto e un sostanziale mantenimento della fascia di criticità inferiore al 10 % (servizi mensa e trasporto), tuttavia relativa ad aspetti non legati alla didattica.

**OB 5** La CS gestita totalmente online si è rivelata insufficiente a garantire una risposta quantitativamente significativa per monitorare la soddisfazione delle famiglie e degli alunni. Si provvederà pertanto il prossimo anno a integrare la rilevazione online con i questionari cartacei per una percentuale non inferiore al 25% degli alunni.

**OB 6** Nell'anno scolastico 2007/08 sono state rilevate 3 N.C. :

- NC n° 16 spazio esterno alle scuole di Cogliate (reclamo del cliente); esito segnalazione e richiesta di intervento all'amministrazione comunale
- NC n° 17 reclamo da cliente (comitato genitori di Ceriano : richiesta ripristino del tempo pieno ); esito previsione di un tempo scuola di 40 ore alla primaria ( t.p.)
- NC n° 18 PQ40 documentazione non rispondente alla normativa vigente; esito : revisione

Sono state predisposte le seguenti azioni correttive:

- AC n°23 segnalazione di pavimentazione irregolare alla primaria di Cerino a seguito dell'infortunio G.E.
- AC n° 25 accesso spazio verde primaria di Ceriano in orario scolastico da parte di esterni; esito: richiesta di intervento all'amministrazione comunale ; risultato : rispetto degli orari di accesso;
- AC n° 27 atti di vandalismo durante il torneo di scacchi ; esito avviso all'amministrazione comunale e ai collaboratori scolastici per migliorare livello di custodia dei locali.

E' stata inoltre effettuata l' A.MIGL n° 24 che consiste nel dare maggiori informazioni in materia di sicurezza; esito: sono stati organizzati n° 2 corsi (antincendio e primo soccorso).

L'efficacia degli stessi sarà verificata nel corso del prossimo anno dal responsabile della sicurezza.

**OB 7** La progettazione collegiale svolta a settembre e a giugno occupa 5 giornate di lavoro a seguito delle quali si ottengono le revisioni dei documenti prodotti nell'anno scolastico precedente. Il numero di giornate dedicate a questa attività si è tuttavia rivelato non sufficiente ad una revisione critica e approfondita dei documenti in uscita relativamente al contenuto. Si prevedono incontri di coordinamento e interventi di sensibilizzazione da attuarsi a settembre per migliorare la qualità della progettazione.

**OB 8** I documenti sono stati prodotti entro i termini previsti come pure la richiesta



all'Ente Locale relativa agli adeguamenti conseguenti.  
La questione della sicurezza e della adeguatezza degli ambienti sarà oggetto di ulteriori approfondimenti per la parte normativa, conseguente alla nuova legislazione ( d.l.vo 81/08) e organizzativa connessa agli adempimenti introdotti per le varie figure e al mancato raggiungimento dell'obiettivo connesso con la previsione di una riduzione degli infortuni con prognosi superiore ai 3 giorni.  
**OB 9** La validazione dei nuovi progetti di istituto è stata effettuata relativamente ai progetti "Cinema tra i banchi" e "Danza educativa"; è rinviata al prossimo anno la validazione del progetto dei corsi di recupero.  
Gli indici di costo sono stati monitorati e saranno tenuti presente per la progettazione del 2009 e inseriti nella relazione al consuntivo economico 2008.  
**OB 10** Le procedure PQ040 e PQ043 sono state riviste anche alla luce delle nuove norme contrattuali. La modulistica inerente l'instaurazione del rapporto di lavoro è stata rivista solo per gli aspetti normativi cogenti.  
**OB 11** La trasmissione delle comunicazioni fra scuole e tra segreteria e scuole avviene quasi completamente per posta elettronica. Quelle tra ufficio e scuola dell'infanzia continuano via fax.  
**OB 12** L'ufficio ha introdotto l'uso di 2 nuovi applicativi per il trattamento economico accessorio del personale.  
**OB 13** sono stati rivisti gli scadenziari di settore relativi alla gestione dell'area alunni, dell'area personale. Resta da rivedere quello relativo all'area di gestione della sicurezza che sarà definito con il prossimo anno.  
**OB 14** sono stati inseriti nel Regolamento di Istituto 2 allegati relativi alla concessione d'uso dei locali e alla vigilanza sugli alunni.  
**OB 15** sono stati ridotti i costi relativi alle spese ordinarie attraverso economie di spesa e incrementati i sussidi destinati al potenziamento dei laboratori di informatica delle scuole primarie e secondarie. Si è provveduto inoltre alla sostituzione del server e di 3 postazioni di lavoro presso la segreteria.  
**OB 16** Si è provveduto al contenimento dei costi relativi alle uscite scolastiche di un solo giorno utilizzando gli scuolabus messi a disposizione del comune.

## 2. Informazioni di ritorno da parte del cliente: reclami e soddisfazione

Per quanto riguarda la CS si rimanda a quanto indicato nel commento agli OB 4 e 5 e al fascicolo di analisi dei dati di CS 2007/08 allegato al presente verbale di Riesame. Per quanto concerne i reclami e la loro gestione si veda quanto indicato al p. 5 del presente Riesame.

## 3. Azioni a seguire da precedenti riesami

Rispetto alle azioni previste nel precedente Riesame, si segnala l'attuazione dei seguenti obiettivi :

1	Il mantenimento della certificazione ISO 9001:2000
2	La continuità dell'incarico al RSQ.
3	Il mantenimento dei livelli di soddisfazione rilevati con il programma di C.S. degli anni precedenti ( positivi = < 85% )
4	L'effettuazione della CS tramite sito web
5	La revisione dei 5 DVR e del DPS. L'effettuazione di interventi di miglioramento per la sicurezza
6	La validazione di nuovi progetti di Istituto e l'analisi degli indici di costo di alcune attività
7	<b>L'adeguamento della programmazione alle Indicazioni nazionali</b>
8	L'implementazione della comunicazione in rete tra ufficio e scuole
9	la creazione dell'area riservata al personale e ai genitori
10	L'utilizzo di nuovi applicativi gestionali



11	<b>L'attivazione delle mail personali a tutto il personale di ruolo</b>
12	L'incremento del numero degli iscritti al liceo
13	L'effettuazione di acquisti di sussidi utili al miglioramento della didattica laboratoriale

#### **4. Verifiche ispettive interne ed esterne**

Nel periodo di riferimento del presente Riesame è stato completato il Programma di V.I.I. previsto per l'a.s. 2007/08. si è avuta la verifica di sorveglianza da parte di CSQ nei giorni 5 e 6 maggio 2008.

#### **5. Andamento NC; azioni correttive e preventive**

La verifica ispettiva dell'ente ha formalizzato 1 N.C. La chiusura di tale N.C. avviene con il presente Riesame che risponde a quanto richiesti dall'Ente stesso.

Sono state registrate n° 3 N.C. di cui 2 provenienti da segnalazioni effettuate dal Comitato Genitori ( N. 16 e 17/2008) e 1 da processo interno ( n° 18 /2008). Tutte le N.C. sono state chiuse unicamente con opportuni trattamenti, di cui è stata valutata l'efficacia.

#### **6. Prestazioni processi e indicatori di processo**

I dati riferiti al periodo considerato dal presente Riesame son attualmente in elaborazione e saranno disponibili entro fine 2008.

#### **7. Adeguatezza delle risorse**

Risorse umane : è stato completato il Piano Corsi 2007/07 ad eccezione del Corso di P.S., rinviato per motivi organizzativi a settembre 2008.

Sono stati immessi in ruolo n° 14 docenti. Tutti quelli che hanno prestato servizio nel nostro Istituto hanno regolarmente frequentato i corsi di formazione del MIUR.

Risorse strutturali/strumentali: sono stati effettuati acquisti per il potenziamento del laboratorio di informatica delle scuole primaria di Ceriano e secondaria di Cogliate.

#### **8. Modifiche che potrebbero avere effetti su SGQ**

-----

#### **9. Raccomandazioni per il miglioramento**

In base a quanto emerso dal presente Riesame si decide di :

- Ripristinare la CS anche cartacea
- Sensibilizzare il personale docente ad una progettazione più rigorosa definendo meglio gli indicatori di valutazione degli apprendimenti ( riduzione n° delle NS massime per l'ammissione alla classe successiva)
- Potenziare educazione alla sicurezza e migliorare le modalità di attuazione degli adempimenti connessi ( esercitazioni per l'emergenze, registrazioni, assegnazione incarichi)
- Approfondire gli aspetti di innovazione introdotti nella didattica ( obiettivi, contenuti, metodologie, valutazione ) organizzando un corso di formazione per il prossimo anno
- Richiedere nuovamente la linea ADSL per la scuola dell'infanzia per consentire l'utilizzo di internet da quella sede.

#### **10. Altro**

-----

- **Conclusioni: indicazioni ed eventuale riesame della politica e degli obiettivi per la qualità**



A conclusione del presente Riesame si confermano l'attualità e la validità della Politica per la Qualità adottata dall'Istituto. Gli obiettivi di miglioramento saranno definiti ad inizio a.s. 2008/09, a partire dai dati di monitoraggio emergenti dal presente Riesame.

<b>DS</b>	Firma
<b>RGQ</b>	Firma
<b>Team di lavoro</b>	

Data 30 giugno 2008