

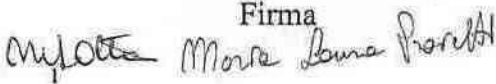
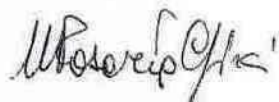

# **MANUALE DELLA QUALITA'**

**DIREZIONE DIDATTICA STATALE  
"JOLE ORSINI"  
AMELIA - TERNI**

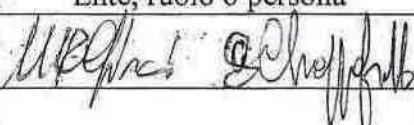
**COPIA N°**

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 0
<b>INTRODUZIONE</b>		

### REGISTRAZIONI DI ATTI FORMALI

	Firma	Data
Elaborazione GRUPPO DI LAVORO PER LA QUALITÀ (GdQ) Verifica IL RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE PER LA QUALITA' (RQ)		18/03/11
Riesame DIRIGENTE SCOLASTICO (DS)		18/03/11
Approvazione CONSIGLIO DI CIRCULO (CC)	Verbale n. 7	11/04/11
Autorizzazione DIRIGENTE SCOLASTICO (DS)		11/04/11

### DISTRIBUZIONE

	Ente, ruolo o persona	Data di consegna
<input type="checkbox"/> COPIA CONTROLLATA n. 1 per DD J.ORSINI		11/04/11
<input type="checkbox"/> COPIA NON CONTROL- LATA per		

Firma il coordinatore / referente

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 2 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	---------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 0</b>
<b>INTRODUZIONE</b>		

### ELENCO DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione delle modifiche
<b>0</b>	14/03/03	Prima emissione Manuale della Qualità, che descrive il Sistema di gestione per la qualità della Direzione Didattica "Iole Orsini" di Amelia (Terni), in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000
<b>01</b>	30/04/03	<p>Inserite al par. 5.1 le comunicazioni al personale circa l'importanza dei requisiti e l'applicazione delle normative vigenti.</p> <p>Inserito al par. 5.2 il riferimento al Regolamento di Istituto.</p> <p>Inserito al par. 5.3 il riesame della politica della qualità.</p> <p>Specificato al par. 5.4 la verifica dell'efficacia degli obiettivi della scuola.</p> <p>Inserito al par. 5.6, come elemento in ingresso per il riesame della Direzione, le raccomandazioni per il miglioramento.</p> <p>Inserite al par. 6.4 le richieste all'Ente Locale di intervento circa la sicurezza degli edifici.</p> <p>Inserita al par. 7.2.1 l'analisi delle informazioni derivanti dagli anni scolastici precedenti.</p> <p>Specificato al par. 7.3.1 il processo di progettazione della didattica.</p> <p>Inserito al par. 7.6 riferimento a criteri e modalità di valutazione apprendimento alunni.</p> <p>Integrato il par. 8.4 relativamente ai dati raccolti per l'analisi degli stessi.</p> <p>Specificate al par. 8.5.1 le basi su cui si fonda il miglioramento continuo.</p>
<b>02</b>	17/05/04	<p>Adeguato MQ alla "Riforma Moratti" e "Contratto Nazionale": sostituito in tutto il testo "Scuola Elementare" con "Scuola Primaria"; adeguata descrizione organizzativa in Appendice punto 9.3 e 9.4</p> <p>Modificato nella Sez. 3 il termine "Funzione Obiettivo" (FO) con Funzione Strumentale (FS). Apportato il relativo cambiamento in tutto il testo del Manuale</p> <p>Sez.2: eliminato elenco documenti normativi di riferimento</p> <p>5.3 Tolta dal Manuale Qualità la Politica e creato riferimento a documento apposito</p> <p>6.2.1 Specificata la responsabilità di definizione dei ruoli e dei relativi requisiti, nei limiti dei "gradi di libertà" dell'Istituto</p> <p>6.4 Specificata la regolazione della sicurezza</p> <p>7.1 Specificato che il servizio mensa è erogato sotto la responsabilità del Comune</p> <p>7.2.3 Specificata la "Carta dei Servizi" tra i mezzi di comunicazione con</p>

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 3 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	---------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 0
<b>INTRODUZIONE</b>		

		<p>l'Utenza</p> <p>7.3 (da 7.3.1 a 7.3.7) Revisionate profondamente le regole di gestione della "progettazione", in tutte le fasi, specificando i diversi "livelli" di progettazione e le relative responsabilità delle funzioni, nonché i riferimenti ai processi (punti 9.1.6 e 9.1.7)</p> <p>7.6 Ristrutturato il testo per evidenziare con più chiarezza quali sono i dispositivi di monitoraggio usati dalla Scuola</p> <p>8.2.3 e 8.2.4 Specificate meglio le azioni di monitoraggio sui processi e sui servizi e le relative responsabilità</p> <p>9.1.2 Gestione fascicoli dipendenti: inserita la modalità di conservazione temporanea in sottofascicoli</p> <p>9.1.4 Inserita la definizione dei ruoli e l'apposita registrazione</p> <p>9.4 Specificate meglio le responsabilità del RQ</p> <p>9.1.9 Specificata la valutazione dei fornitori ogni sei mesi</p>
<b>03</b>	29/04/05	<p>Sez. 3: introdotto il termine UA e chiarito il significato;</p> <p>Par. 7.3: modificato tutto il paragrafo in funzione dell'introduzione della progettazione UA come progettazione operativa dell'Istituto. Individuati ed esplicitati i momenti di riesame, verifica e validazione delle progettazioni;</p> <p>Par. 7.5.1 e 7.5.2: sostituito il termine programmazione con progettazione didattica;</p> <p>9.1.6: modificati i riferimenti ai riesami e verifiche della progettazione dell'Istituto e spostata attività di validazione del POF dal punto 9.1.7;</p> <p>9.1.7: modificato tutto il processo completamente;</p> <p>9.1.8: modificata la tabella relativa alle specifiche della fase "viaggi di istruzione";</p> <p>9.1.11: modificato il diagramma di flusso chiarendo il rapporto tra reclamo e NC.</p>
<b>04</b>	15/05/06	<p>Sez. 3 e Appendice punto 9.1.5: modificata sigla RdS in RSPP, aggiunti gli addetti al SPP e il RLS</p> <p>Appendice punto 9.1.7: adeguato il processo alla riforma Moratti;</p> <p>Appendice punto 9.3: descrizione organizzativa della Scuola, aggiunte le figure RLS, Addetti Spp, Tutor della Riforma, Responsabili d'area e adeguato RSPP;</p> <p>Appendice punto 9.4: specificato il ruolo di: RLS, Addetti Spp, Tutor della Riforma, Responsabili d'area</p>
<b>05</b>	07/03/07	<p>Evidenziato nel diagramma di flusso dei processi la progettazione del servizio;</p> <p>Sez.7.5.4 inserito il T.U. PRIVACY 196/03</p> <p>Appendice 9.1.7. adeguato il processo secondo le nuove indicazioni mi-</p>

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 4 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	---------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 0</b>
<b>INTRODUZIONE</b>		

		nisteriali Appendice 9.1.9 inserimento nell'ultima fase i corrispettivi "Elementi da verificare e condizioni di accettabilità"
<b>06</b>	21/01/08	Adeguato MQ alle nuove "Indicazioni per il curriculum" (Fioroni); SEZ.0.1.: Introduzione- Gli Utenti: aggiornate le collaborazioni; SEZ.3: Introdotti nuovi termini e la loro specifica; Appendice 9.1.7: Adeguato il processo secondo le indicazioni ministeriali e delibere CD; Appendice 9.1.8: Servizi complementari- Viaggi di Istruzione: integrazione secondo regolamento interno; Appendice 9.3: descrizione organizzativa della Scuola, tolta la figura di Tutor della riforma; Appendice 9.4: descrizione dei ruoli e delle unità organizzative, tolto il ruolo del Tutor della riforma; aggiornati i ruoli delle FS 1-3 e i compiti delle commissioni relative alle FS 1-3.
<b>07</b>	09/03/09	Adeguato MQ al L. n. 169 30/10/08 SEZ. 0.1: Adeguamento "Generalità" secondo attuale organizzazione; SEZ.0.1.: Introduzione- Gli Utenti: aggiornate le collaborazioni; SEZ.3: Introdotti nuovi termini e la loro specifica; SEZ 6.3: Integrazione Infrastrutture: utilizzo canale telematico; SEZ.6.4: Aggiornamento plessi; SEZ. 7.4: Integrazione Approvvigionamento: outsourcing; SEZ.8.2.1: Adeguamento elaborazione questionari; Appendice 9.1.7: Adeguato Input/Output e Indicatori, Diagramma di flusso, Specifiche del processo; SEZ. 9: Appendice 9.3 Adeguata descrizione organizzativa della Scuola Appendice 9.4 Fiduciari Plesso- Addetti SPP- Lavoratori incarichi specifici, Responsabile della Sicurezza – FFSS – Responsabile di Progetto
<b>08</b>	18/03/10	Nuova emissione per aggiornamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2008. Modifiche varie in tutto il testo. Modificato in tutto il testo il D.Lgs. 626 con il D.L.81/08. SEZ.0.1.: Introduzione- Gli Utenti: aggiornate le collaborazioni. SEZ.3: Introdotti nuovi termini e la loro specifica. SEZ.4.1: Modificato: Requisiti generali. SEZ.6.4: Aggiornamento plessi. Appendice 9.1.7: aggiornamento e integrazioni SEZ. 9: Appendice 9.3 Revisionata descrizione organizzativa della Scuola.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 5 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	---------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 0</b>
<b>INTRODUZIONE</b>		

09	18/03/11	SEZ.3: introdotti nuovi termini e loro specifica SEZ.6.3: Aggiornate le infrastrutture SEZ.6.4: Aggiornamento intitolazione plesso SP“M.Chierichini” SEZ.7.2.2: Modificato tempo prolungato in tempo normale SEZ.9.4: Aggiornate Commissioni e Gruppi di lavoro
----	----------	---

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 6 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	---------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 0
<b>INTRODUZIONE</b>		

## INDICE GENERALI

<b>0. Introduzione .....</b>	<b>9</b>
0.1. GENERALITÀ .....	9
0.2. APPROCCIO PER PROCESSI .....	12
0.3. RELAZIONE CON LA NORMA UNI EN ISO 9004.....	14
0.4. COMPATIBILITÀ CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE.....	14
<b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>15</b>
1.1. GENERALITÀ .....	15
1.2. APPLICAZIONE.....	15
<b>2. RIFERIMENTI NORMATIVI .....</b>	<b>16</b>
<b>3. TERMINI E DEFINIZIONI .....</b>	<b>17</b>
<b>4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ .....</b>	<b>19</b>
4.1. REQUISITI GENERALI .....	19
4.2. REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE.....	20
4.2.1. <i>Generalità</i> .....	20
4.2.2. <i>Manuale della Qualità</i> .....	22
4.2.3. <i>Tenuta sotto controllo dei documenti</i> .....	24
4.2.4. <i>Tenuta sotto controllo delle registrazioni</i> .....	24
<b>5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE .....</b>	<b>26</b>
5.1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE.....	26
5.2. Orientamento all'UTENTE.....	26
5.3. POLITICA PER LA QUALITÀ.....	26
5.4. PIANIFICAZIONE .....	27
5.4.1. <i>Obiettivi per la qualità</i> .....	27
5.4.2. <i>Pianificazione del Sistema di gestione per la qualità</i> .....	28
5.5. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE .....	28
5.5.1. <i>Responsabilità ed autorità</i> .....	28
5.5.2. <i>Rappresentante della Direzione per la qualità</i> .....	28
5.5.3. <i>Comunicazione interna</i> .....	29
5.6. RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE.....	30
5.6.1. <i>Generalità</i> .....	30
5.6.2. <i>Elementi in ingresso per il riesame</i> .....	30
5.6.3. <i>Elementi in uscita dal riesame</i> .....	31
<b>6. GESTIONE DELLE RISORSE .....</b>	<b>32</b>
6.1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE.....	32
6.2. RISORSE UMANE .....	32
6.2.1. <i>Generalità</i> .....	32
6.2.2. <i>Competenza, formazione, addestramento e consapevolezza</i> .....	33
6.3. INFRASTRUTTURE.....	34
6.4. AMBIENTE DI LAVORO .....	35
<b>7. REALIZZAZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>37</b>
7.1. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI .....	37
7.2. PROCESSI RELATIVI ALL'UTENZA .....	37
7.2.1. <i>Determinazione dei requisiti relativi ai servizi</i> .....	37
7.2.2. <i>Riesame dei requisiti relativi ai servizi</i> .....	38
7.2.3. <i>Comunicazione con l'utenza</i> .....	38
7.3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO.....	40
7.3.1. <i>Pianificazione della progettazione e dello sviluppo</i> .....	40
7.3.2. <i>Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo</i> .....	41

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 7 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	---------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 0</b>
<b>INTRODUZIONE</b>		

7.3.3.	<i>Elementi in uscita alla progettazione ed allo sviluppo</i>	41
7.3.4.	<i>Riesame della progettazione e dello sviluppo</i>	42
7.3.5.	<i>Verifica della progettazione e dello sviluppo</i>	42
7.3.6.	<i>Validazione della progettazione e dello sviluppo</i>	43
7.3.7.	<i>Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo</i>	43
7.4.	<b>APPROVVIGIONAMENTO</b>	43
7.4.1.	<i>Processo di approvvigionamento</i>	43
7.4.2.	<i>Informazioni per l'approvvigionamento</i>	44
7.4.3.	<i>Verifica dei prodotti approvvigionati</i>	44
7.5.	<b>PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI</b>	45
7.5.1.	<i>Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi</i>	45
7.5.2.	<i>Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi</i>	45
7.5.3.	<i>Identificazione e rintracciabilità</i>	45
7.5.4.	<i>Proprietà dell'utenza</i>	46
7.5.5.	<i>Conservazione dei prodotti</i>	46
7.6.	<b>TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE</b>	47
<b>8.</b>	<b>MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>48</b>
8.1.	<b>GENERALITÀ</b>	48
8.2.	<b>MONITORAGGI E MISURAZIONI</b>	48
8.2.1.	<i>Soddisfazione dell'utenza</i>	48
8.2.2.	<i>Verifiche ispettive interne</i>	48
8.2.3.	<i>Monitoraggio e misurazione dei processi</i>	49
8.2.4.	<i>Monitoraggio e misurazione dei servizi</i>	49
8.3.	<b>TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI SERVIZI NON CONFORMI</b>	49
8.4.	<b>ANALISI DEI DATI</b>	49
8.5.	<b>MIGLIORAMENTO</b>	50
8.5.1.	<i>Miglioramento continuo</i>	50
8.5.2.	<i>Azioni correttive</i>	50
8.5.3.	<i>Azioni preventive</i>	50
<b>9</b>	<b>APPENDICE</b>	<b>51</b>
9.1	<b>DESCRIZIONE DEI PROCESSI</b>	51
9.1.1	<i>Processo "Progettazione del Sistema e definizione delle regole di gestione della documentazione"</i>	51
9.1.2	<i>Processo "Organizzazione e gestione amministrativa"</i>	56
9.1.3	<i>Processo "Management della qualità"</i>	63
9.1.4	<i>Processo "Gestione e sviluppo risorse umane"</i>	67
9.1.5	<i>Processo "Gestione delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro"</i>	74
9.1.6	<i>Processo "Elaborazione e diffusione del POF"</i>	78
9.1.7	<i>Processo "Erogazione della didattica"</i>	82
9.1.8	<i>Processo "Gestione dei servizi complementari"</i>	91
9.1.9	<i>Processo "Approvvigionamenti"</i>	100
9.1.10	<i>Processo "Immagine e comunicazione"</i>	107
9.1.11	<i>Processo "Gestione dei reclami e delle non conformità ed azioni correttive e preventive"</i>	110
9.1.12	<i>Processo "Verifiche ispettive interne"</i>	114
9.1.13	<i>Processo "Verifica della soddisfazione degli utenti"</i>	118
9.2	<b>INDICE DELLE PROCEDURE RICHIAMATE NEL MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	122
9.3	<b>DESCRIZIONE ORGANIZZATIVA DELLA SCUOLA</b>	123
9.4	<b>DESCRIZIONE DEI RUOLI E DELLE UNITÀ ORGANIZZATIVE</b>	125

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 8 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	---------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 0
<b>INTRODUZIONE</b>		

## 0. Introduzione

### 0.1. Generalità

#### L'Istituto e la sua "MISSION"

La Direzione Didattica Statale "Iole Orsini" di Amelia (d'ora in avanti indicata come **D.D.J. ORSINI**), da alcuni decenni costituisce il più importante riferimento culturale nel nostro contesto territoriale, sostanzialmente omogeneo dal punto di vista socio – economico e nel quale sono attive diverse agenzie culturali che collaborano con la scuola stessa.

Il Circolo Didattico di Amelia nasce nell'anno scolastico 1926/27 e nel 1968 viene istituita la scuola Materna, per cui attualmente l'Istituto offre servizi formativi per la scuola dell'Infanzia e Primaria.

Il Circolo Didattico territorialmente è collocato nel centro dell'Umbria meridionale tra la valle ternana e quella tiberina.

Da un punto di vista economico tale territorio è caratterizzato dalla prevalenza del settore secondario e terziario rispetto all'agricoltura organizzata in piccole aziende e incentrata su produzioni tipiche della zona: olio, vino, fichi.

Il settore secondario è caratterizzato dalla presenza di piccole industrie, quello terziario dal turismo, servizi commerciali, ecc.

In tale contesto, la **D.D. J.ORSINI** interagisce con enti e associazioni che propongono iniziative o offrono consulenze alla scuola al fine di contribuire e, rendere possibile, un'offerta formativa più ampia ed orientata al territorio di riferimento.

La *mission* della scuola - "**Una scuola per tutti, una scuola per ognuno**" - può essere così descritta:

Centralità della relazione e dell'ascolto: garantire la presenza nei curricula di classe di percorsi operativi e di strumenti facilitanti la comunicazione; assicurare spazi e tempi per la costruzione del rapporto scuola-famiglia; garantire la regolarità degli incontri tra insegnanti e genitori e insegnanti tra loro; prevedere la stipulazione di patti di team tra insegnanti.

Ricerca, innovazione, sperimentazione, aggiornamento: garantire l'attivazione di progetti di ricerca – azione in diverse sezioni, classi, plessi del circolo; assicurare un "percorso assistito" di sperimentazione attraverso stipula di contratti di consulenza.

Organizzazione flessibile e sperimentazione organizzativa e didattica: garantire l'organizzazione di attività e laboratori a classi aperte o per gruppi classi; garantire una migliore gestione delle risorse umane attraverso scambi di competenze tra docenti.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 9 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	---------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 0</b>
<b>INTRODUZIONE</b>		

Integrazione con il territorio: stipulare convenzioni con enti, associazioni nel territorio per usufruire di consulenze in merito a progetti; assicurare la partecipazione delle classi ad iniziative proposte dalle diverse agenzie culturali del territorio; realizzare gite, visite guidate e viaggi di istruzione.

Attenzione ai bisogni formativi: costruire curricula integrati con progetti; realizzare attività di laboratorio, anche con uso di strumenti multimediali; offrire percorsi didattici differenziati in rapporto alle competenze degli allievi; assicurare l'ideazione e l'attuazione di progetti organizzativo – didattici finalizzati all'integrazione di alunni stranieri o con bisogni educativi speciali.

La realtà territoriale in cui opera la scuola, impone soluzioni articolate che tuttavia riconducono all'offerta di un'azione unitaria sul piano formativo e didattico basata sui seguenti elementi fondamentali:

- garantire le stesse opportunità formative;
- recuperare le carenze;
- valorizzare le eccellenze;
- aprire la scuola al territorio;
- sperimentare metodologie innovative.

### **Gli Utenti**

La **D.D. J.ORSINI**, consapevole del contesto operativo e dei bisogni formativi del territorio, si pone in modo sempre più attento nella formulazione delle offerte formative, collaborando, per quanto possibile, con tutte le risorse culturali e formative presenti nel territorio: “ ADS Pallacanestro Amerina”, ADS Pallavolo Amerina, Kung fu CSEN Terni, Legambiente, Associazione “Ameria Umbra”, Amministrazione Comunale, ASL N4, altre scuole del territorio, Distretto Scolastico, ATC (AULABUS), Troiani (SCUOLA IN BUS), “Casa del Sole”, “Ludoteca”, “A.I.M.C. (Associazione Italiana Maestri Cattolici), Vigili Urbani, Vigili del Fuoco, “Comunità montana –CROCE DI SERRA”, CRIDEA (Regione Umbria), C.I.P.S.S. , Cooperativa “Sistema Museo”, Centro Territoriale di educazione permanente, ARIS , “Arte e decorazione”, PeR (Parco Energia Rinnovabili), FIA (Federazione Italiana Atletica), Protezione Civile, ATHENA ( privacy), LUSIOS (sicurezza), associazione culturale e musicale le MUSE.

Ciò ha prodotto significativi passi in avanti circa la ricerca di una sempre maggiore soddisfazione dell' Utenza attraverso un'attenta analisi delle proprie esigenze, ANCI, Istituto Walden.

In particolare, vista la tipologia di servizi offerti, la **D.D. J.ORSINI** ha individuato diverse categorie di Utenti di riferimento:

- la Società o Collettività in senso lato, al fine di garantire quell'istruzione necessaria allo sviluppo della stessa Comunità, in piena armonia con i dettami ed i principi contenuti nella Costituzione della Repubblica Italiana e nei principi della Carta dei Diritti del Bambino;
- il contesto socio-economico territoriale in cui la scuola opera;
- le famiglie degli alunni;
- gli alunni che frequentano l'Istituto.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 10 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 0</b>
<b>INTRODUZIONE</b>		

## Il servizio pubblico

La **D.D. J. ORSINI** offre un servizio pubblico, progettando ed erogando servizi formativi, rivolto alle suddette tipologie di utenti.

L'obiettivo comune è, comunque, di offrire un'ampia gamma di servizi formativi, il più vicino possibile alle esigenze del contesto territoriale di riferimento, attraverso il miglioramento continuo dell'offerta formativa e dei processi gestionali interni relativi al funzionamento dell'Istituzione scolastica.

Pertanto, nella logica dell'*autonomia*, la **D.D. J.ORSINI** si sta affermando nel contesto territoriale di riferimento come protagonista di soluzioni particolarmente innovative nel campo della soddisfazione dei propri interlocutori Pubblici e Privati.

Le nostre aree di particolare attenzione e sviluppo (v. L'Istituto e la sua *mission*) sono:

- Conoscenza di sé - relazione e ascolto
- Ricerca, innovazione, sperimentazione, aggiornamento
- Organizzazione flessibile e sperimentazione organizzativa e didattica
- Integrazione con il territorio
- Attenzione ai bisogni formativi

## Il personale

La **D. D. J.ORSINI** fornisce tale servizio pubblico attraverso il proprio personale, docente e non docente, opportunamente qualificato e del quale viene garantito il costante aggiornamento, anche per ciò che concerne l'applicazione del sistema qualità.

Le risorse umane, infatti, costituiscono il patrimonio principale della Scuola; ecco perché la **D.D. J.ORSINI** investe, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, nel settore della formazione, con l'obiettivo di formare persone in grado di stare al passo con i bisogni e le esigenze mutevoli del contesto nel quale opera e con una offerta formativa in continua evoluzione.

## Gestione della qualità

La **D.D. J.ORSINI**, cosciente dell'importanza dei sistemi di gestione per la qualità, ha aderito al Progetto Qualità, a partire dal 1999, seguendo le fasi PQ1 e PQ2.

Per tale motivo ha deciso di implementare un Sistema di gestione per la qualità.

Ciò ha rappresentato una scelta strategica per la Direzione Didattica, mirata ad ottenere e garantire il miglioramento dei servizi formativi offerti alla propria utenza di riferimento.

Il presente Manuale riporta la descrizione del Sistema di gestione per la qualità, adottato con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008, al fine di:

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 11 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 0
<b>INTRODUZIONE</b>		

- identificare e soddisfare le aspettative dei propri utenti e delle altre parti interessate quale fattore determinante per avvicinarsi sempre di più alle esigenze del territorio;
- conseguire, conservare e migliorare le prestazioni dell'Organizzazione scolastica.

## **0.2. Approccio per processi**

La Scuola basa il proprio sistema di gestione - in coerenza con l'approccio fondamentale del modello di riferimento - sulla "gestione sistemica per processi".

In tale ambito:

- vengono individuate delle sequenze di attività (processi) finalizzate a realizzare specifici prodotti (*output*), attraverso la trasformazione di determinati elementi in ingresso (*input*); in particolare, vengono identificati i processi di realizzazione dei servizi finali rivolti agli utenti della scuola ed i processi ausiliari, tipicamente rivolti a utenti interni, comunque necessari per garantire la qualità dei servizi finali stessi;
- i processi vengono descritti e regolati (quando occorre, attraverso apposite procedure o istruzioni), per garantirne un'adeguata efficacia, efficienza e qualità;
- vengono identificati i collegamenti tra i processi;
- viene attribuita una specifica responsabilità dell'efficacia, efficienza e qualità di ciascun processo, ma anche di ciascuna fase dello stesso, a persone adeguatamente formate e qualificate; a tal fine, viene garantito, a cura di detto responsabile, un adeguato insieme di azioni programmate di verifica e di monitoraggio, anche tramite la misurazione di specifici "indicatori statistici", e la comunicazione dei risultati a coloro che operano lungo il processo;
- vengono effettuate prontamente azioni di trattamento delle non conformità eventualmente emerse da reclami, da monitoraggi "interni" e da verifiche ispettive sul processo, al fine di correggere gli errori e di conseguire al meglio possibile gli obiettivi del processo;
- vengono attivate azioni di miglioramento - in particolare, ove reclami e/o monitoraggi "interni" e verifiche "esterne" rivelino carenze significative di qualità o di efficienza ed al fine di evitare il ripetersi o l'insorgenza di non conformità - attraverso processi di "*problem solving*", effettuati competentemente e con il coinvolgimento di coloro che operano lungo il processo.

La Scuola, nell'ambito della propria attività organizzativa, ha identificato i seguenti *processi* (suddivisi nelle "aree" indicate con lettere maiuscole, in coerenza con la logica gestionale descritta nella norma di riferimento) tra loro correlati ed interagenti:

### **SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

- Progettazione del Sistema e definizione delle regole di gestione della documentazione – 9.1.1

### **RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**

- Organizzazione e gestione amministrativa – 9.1.2
- *Management* della qualità – 9.1.3

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 12 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ Sezione 0
<b>INTRODUZIONE</b>		

**PIANIFICAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE**

- Gestione e sviluppo delle risorse umane – 9.1.4
- Gestione delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro – 9.1.5

**REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

- Elaborazione e diffusione del POF - Progettazione – 9.1.6
- Erogazione della didattica – 9.1.7
- Gestione dei servizi complementari – Progettazione 9.1.8
- Approvvigionamenti – 9.1.9
- Immagine e comunicazione – 9.1.10

**MONITORAGGIO, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

- Gestione dei reclami e delle non conformità ed azioni correttive e preventive – 9.1.11
- Verifiche ispettive interne – 9.1.12
- Verifica della soddisfazione degli utenti – 9.1.13

I suddetti processi sono tra loro connessi come nello schema qui di seguito rappresentato:



Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 13 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 0</b>
<b>INTRODUZIONE</b>		

Ciascun processo viene descritto - nell'Appendice al presente Manuale, al punto 9.1 - secondo la seguente struttura:

- Scopo
- Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione
- Responsabilità del processo
- Collegamenti con altri processi
- Input e output principali
- Sequenza delle fasi (diagramma di flusso) e relative responsabilità
- Specifiche del processo (in forma tabellare).

Per i processi più complessi, qualora il primo livello di descrizione non dovesse essere sufficiente, la **D.D. J.ORSINI** utilizza un secondo livello descrittivo, per ciascuna *fase* individuata al primo livello.

Gli indicatori di prestazione del processo sono descritti nello *standard* "Indicatori di processo"; essi vengono gestiti, prioritariamente, a cura del responsabile del processo interessato e successivamente da altre Unità o Ruoli Organizzativi o Organi Collegiali, come riportato nel documento citato; ciò al fine di garantire: l'elaborazione, l'analisi e l'utilizzazione di detti indicatori per l'adozione di eventuali azioni di miglioramento.

### **0.3. Relazione con la norma UNI EN ISO 9004**

Ove ritenuto utile dalla Direzione, il Sistema prende in considerazione la norma UNI EN ISO 9004, al fine di migliorare l'efficienza e la performance complessiva dell'Istituto.

### **0.4. Compatibilità con altri sistemi di gestione**

Il Sistema di gestione per la qualità della **D.D. J.ORSINI** è compatibile con il Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro (D.L. 81/08)

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 14 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 1</b>
<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>		

## **1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

### **1.1. Generalità**

Lo scopo del presente Manuale della Qualità è quello di descrivere il Sistema di gestione per la qualità, in conformità con il modello di cui alla norma UNI EN ISO 9001:2008. In particolare, nel Manuale sono specificati i requisiti del Sistema di gestione per la qualità utilizzato dalla **D.D.J. ORSINI** per assicurare la qualità dei servizi offerti ai propri Utenti (specificati al precedente punto 0.1).

Nel Manuale vengono altresì descritti i processi (come sopra indicato), la struttura organizzativa, le responsabilità, le risorse messe in atto.

### **1.2. Applicazione**

Il Sistema di gestione per la qualità applica tutti i requisiti della UNI EN ISO 9001:2008, con le specificazioni riportate nel presente Manuale.

Questo documento costituisce per tutti gli Organi Collegiali, le Unità e i Ruoli della Scuola un costante riferimento per le proprie attività.

Le prescrizioni in esso contenute coprono tutte le attività che hanno influenza sulla qualità dei servizi forniti dalla **D.D. J.ORSINI**, relativamente al seguente campo di applicazione:

**“Progettazione ed erogazione di servizi di Istruzione e Formazione  
per la scuola Primaria e per la scuola dell’Infanzia”**

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 15 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J. ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 2</b>
<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>		

## **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

Nello sviluppare ed attuare il proprio Sistema di gestione per la qualità la **D. D. J.ORSINI** ha preso a riferimento le nuove norme sui sistemi di gestione per la qualità:

- UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti"
- UNI EN ISO 9000:2005 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e Vocabolario"
- UNI EN ISO 9004:2009 "Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento"

La **D.D. J.ORSINI**, inoltre, data la particolare natura dell'Istituzione scolastica, ha preso in riferimento anche la normativa di settore, le leggi, i decreti, le circolari che influiscono sulla propria organizzazione. Tali documenti sono indicati nell'ambito della gestione della documentazione di origine esterna, come previsto al punto 4.2.3 e al punto 9.1.1 e nella PQ01.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 16 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 4
<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>		

### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Nella presente sezione del Manuale sono specificati i termini e gli acronimi o abbreviazioni utilizzati.

#### **Funzioni**

Ruoli o unità organizzative o Organi Collegiali aventi responsabilità di gestione nell'ambito della Scuola.

#### **Norma di riferimento**

La norma della UNI EN ISO 9001:2008 adottata dalla Scuola viene citata nel presente Manuale per esteso oppure come "norma di riferimento".

#### **Plesso**

Termine che indica il sito ove viene erogato il servizio.

#### **POF**

Piano dell'Offerta Formativa, principale documento elaborato dalla Scuola, aggiornato ogni anno, al fine di descrivere i servizi erogati, l'organizzazione e le risorse disponibili per l'anno scolastico cui si riferisce.

#### **UA**

Unità di Apprendimento (progettazione attività didattica dell'equipe docente)

Per i termini non specificati nella presente sezione viene applicata la terminologia della norma UNI EN ISO 9000:2005, di altre norme cogenti o volontarie e le singole procedure o istruzioni di sistema qualità cui sarà fatto esplicito riferimento.

#### **Abbreviazioni**

Si riportano di seguito gli acronimi e le abbreviazioni utilizzati nel presente manuale:

<b>CC</b>	Consiglio di Circolo
<b>CD</b>	Collegio docenti
<b>DS</b>	Dirigente scolastico
<b>RQ</b>	Rappresentante della Direzione per la qualità
<b>DSGA</b>	Direttore servizi generali e amministrativi
<b>SG</b>	Segreteria
<b>DOC</b>	Docente
<b>FS/FFSS</b>	Funzione strumentale/Funzioni Strumentali

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 17 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 4</b>
<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>		

<b>ATA</b>	Personale ATA
<b>CS</b>	Collaboratore scolastico
<b>AA</b>	Assistente amministrativo
<b>PA</b>	Personale autorizzato
<b>COLL</b>	Insegnante Collaboratore DS
<b>RA</b>	Responsabile d'area
<b>URP</b>	Ufficio Relazioni con il Pubblico
<b>CI</b>	Consiglio di Interclasse/Intersezione
<b>RdS</b>	Responsabile della sicurezza
<b>ASPP</b>	Addetti di Plesso per la Sicurezza
<b>RSU</b>	Rappresentanza sindacale unitaria
<b>RLS</b>	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
<b>EELL</b>	Enti locali
<b>MIUR</b>	Ministero dell'istruzione pubblica università e ricerca
<b>SI</b>	Scuola Infanzia
<b>SP</b>	Scuola Primaria
<b>SS I GRADO</b>	Scuola Secondaria di I grado
<b>GdQ</b>	Gruppo di lavoro per la qualità
<b>DVA</b>	Documento di valutazione alunni
<b>MQ</b>	Manuale della Qualità
<b>PQ</b>	Procedura del Sistema di gestione per la qualità
<b>DQ</b>	Disposizione del Sistema di gestione per la qualità
<b>MD</b>	Modelli del Sistema di gestione per la qualità
<b>ISO</b>	International Standard Organization
<b>NC</b>	Non Conformità
<b>AC</b>	Azioni Correttive
<b>AP</b>	Azioni Preventive
<b>RNC</b>	Rapporto di non conformità
<b>AM</b>	Azioni di miglioramento
<b>SGQ</b>	Sistema di gestione per la qualità
<b>VII</b>	Visite Ispettive Interne (sostituite con AI)
<b>AI</b>	Audit interno
<b>N.A.</b>	Non applicabile
<b>RAC</b>	Rapporto azioni correttive
<b>RAP</b>	Rapporto azioni preventive
<b>UA</b>	Unità di apprendimento
<b>USR</b>	Ufficio Scolastico Regionale
<b>USP</b>	Ufficio Scolastico Provinciale
<b>AIS</b>	Addetti incarichi specifici
<b>PEP</b>	Piano educativo personalizzato
<b>PEI</b>	Piano educativo individualizzato

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 18 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 4
<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>		

<b>OA</b>	Obiettivi apprendimento
<b>PEC</b>	Piano Educativo di Corresponsabilità
<b>PF</b>	Patto Formativo
<b>POF</b>	Piano Offerta Formativa
<b>CdR</b>	Compito di Realtà
<b>OF</b>	Obiettivo Formativo
<b>BF</b>	Bisogno Formativo
<b>IRC</b>	Insegnamento Religione Cattolica

#### 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

##### 4.1. Requisiti generali

La **DD ORSINI** ha stabilito, tiene aggiornato, attua e documenta il proprio Sistema di gestione della qualità (SGQ) al fine di migliorarne l'efficacia e l'efficienza, in accordo con i requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008, così come descritto in Appendice al presente Manuale, ai punti 9.1.1 e 9.1.3.

L'Istituto, pertanto:

- Ha identificato tutti i processi aziendali necessari alla gestione del proprio SGQ e a tutta l'organizzazione (cfr. i processi individuati al punto 0.2 del presente documento);
- ha stabilito la sequenza e le interazioni tra essi (cfr. punto 0.2 del presente documento);
- ha stabilito i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo degli stessi al fine di misurare e monitorare i suindicati processi, assicurando le risorse necessarie;
- effettua azioni di monitoraggio per valutare l'efficacia dei processi individuati;
- attua le azioni opportune per conseguire gli obiettivi pianificati ed il miglioramento continuo di tali processi.

La progettazione dell'intero sistema di gestione per la qualità viene rivista ogni anno in sede di riesame da parte della Direzione (cfr. paragrafo 5.6).

L'Istituto, nello svolgere le proprie attività relative all'erogazione del servizio scolastico, non affida a soggetti esterni la gestione di propri processi o parti di essi.

Le attività in *outsourcing* sono esclusivamente legate all'erogazione dei servizi per i quali l'Istituto non ha disponibilità di competenze.

I fornitori di questi servizi sono valutati come al punto 7.4.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 19 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 4</b>
<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>		

## **4.2. Requisiti relativi alla documentazione**

### **4.2.1. Generalità**

La **D.D. J.ORSINI** ha predisposto, documenta e mantiene attivo un Sistema di gestione per la qualità come mezzo per assicurare che i servizi forniti siano sempre conformi ai requisiti presenti nel POF o in altri documenti resi noti agli Utenti, in rapporto a particolari progetti o a particolari esigenze dell'utenza stessa. Questo è annualmente revisionato per accogliere le eventuali istanze di cambiamento.

Il DS, dopo l'approvazione da parte del CC e l'adozione da parte del CD, ha autorizzato ed emesso il presente Manuale della Qualità.

Il Sistema di gestione per la qualità viene mantenuto attivo e migliorato attraverso la continua ed adeguata applicazione dei requisiti contenuti nel presente Manuale e nella documentazione gestionale, la cui verifica è demandata al Rappresentante della Direzione per la qualità (v 5.5.3).

Tutto il personale della Scuola assicura la qualità del servizio fornito. In particolare, tutti i responsabili delle attività scolastiche sono garanti della corretta applicazione del Sistema di gestione per la qualità, nell'ambito delle funzioni di loro competenza.

Al Rappresentante della Direzione per la qualità è assegnata la necessaria autorità e responsabilità per la verifica dell'attuazione delle prescrizioni relative al Sistema, in tutte le funzioni della Scuola.

La struttura della documentazione del Sistema Qualità della **D.D. J.ORSINI** si articola in :

- Manuale della Qualità
- Procedure del Sistema di gestione per la qualità
- Moduli standard del Sistema di gestione per la qualità
- Disposizioni del Sistema di gestione per la qualità

### **Manuale della Qualità**

Il presente documento descrive il Sistema di gestione per la qualità, definendo al suo interno:

- la Politica per la Qualità
- la struttura organizzativa dell'Istituto
- le responsabilità delle principali posizioni organizzative
- i requisiti che devono essere osservati per raggiungere gli obiettivi della qualità e per tendere al miglioramento continuo
- i processi gestiti dalla Scuola e le interazioni tra di essi.

I requisiti contenuti nel Manuale della Qualità costituiscono la documentazione di base necessaria per assicurare che la politica per la qualità, definita e sviluppata dal CC e dal CD ciascuno secondo le proprie competenze, sia da tutti compresa, attuata e mantenuta.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 20 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 4</b>
<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>		

### **Procedure del Sistema di gestione per la qualità**

Le procedure gestionali descrivono processi o fasi degli stessi e modalità esecutive relative alle attività che hanno influenza sulla qualità del servizio realizzato, definendo altresì le responsabilità e le risorse assegnate. La struttura di tali documenti è riportata nella Procedura "Elaborazione e gestione della documentazione" (PQ01). L'elenco delle procedure del Sistema di gestione per la qualità è riportato in Appendice del presente Manuale.

### **Moduli standard del Sistema di gestione della qualità**

I moduli standard sono documenti mediante i quali vengono standardizzati atti di comunicazione e/o di registrazione.

I documenti di registrazione della Qualità sono documenti che vengono redatti e conservati per dimostrare la conformità del servizio erogato ai requisiti specificati, nonché l'efficace applicazione del Sistema di gestione per la qualità.

### **Disposizioni del Sistema di gestione per la qualità**

Il DS, gli Organi Collegiali ed i Responsabili delle funzioni scolastiche possono emettere, secondo le proprie responsabilità ed in coerenza con i requisiti del Sistema di gestione per la qualità, atti normativi di regolazione organizzativa e regolamentare riguardanti l'applicazione del Sistema stesso, mediante circolari o comunicazioni interne cartacee o informatiche.

E' inoltre responsabilità del DS, in collaborazione con il DSGA, acquisire, tenere aggiornate, interpretare e rendere chiare, distribuire e conservare le norme di origine esterna da applicare.

La gestione della documentazione avviene secondo la matrice che segue:

<b>DOCUMENTO</b>	<b>ELABORA</b>	<b>VERIFICA</b>	<b>RIESAMI- NA</b>	<b>APPROVA</b>	<b>AUTORIZZA</b>	<b>RENDE DI- SPONIBILI AI DESTINATARI</b>
<b>MANUALE QUALITA'</b>	GdQ	RQ	DS	CC	DS	RQ
<b>PROCEDURE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALI- TA'</b>	GdQ	RQ	N.A.	DS	DS	RQ

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 21 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 4</b>
<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>		

<b>DISPOSIZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALI- TA'</b>	Funzio- ne/ruolo competente	RQ	N.A.	DS	DS	RQ
<b>MODULI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALI- TA'</b>	Funzio- ne/ruolo competente	RQ	N.A.	DS	DS	RQ

#### 4.2.2. Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità è articolato secondo la struttura della norma di riferimento (vedi Indice generale).

#### Formato e configurazione del Manuale

Il formato delle pagine del Manuale della Qualità corrisponde al formato UNI A4.

Tutte le pagine del Manuale riportano nella parte superiore:

- Logo della Scuola.
- Natura del documento (Manuale della Qualità).
- Codice identificativo del documento (MQ).
- Numero e titolo della sezione.

Tutte le pagine del Manuale riportano nella parte inferiore:

- Indicazione degli organi che hanno approvato ed autorizzato il Manuale.
- Indice di revisione.
- Data.
- Numero di pagina / numero totale di pagine.

#### Redazione del Manuale

Il GdQ redige il Manuale, assicurando che i contenuti siano conformi alla norma UNI EN ISO 9001:2008 presa a riferimento, alle reali capacità della Scuola ed alla *politica per la qualità* espressa dalla Direzione.

#### Verifica e riesame del Manuale

Il RQ verifica il Manuale per controllare la coerenza tra le parti del documento e la conformità alla Norma di riferimento e alle Norme cogenti che la scuola deve applicare.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 22 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 4
<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>		

Il DS riesamina il Manuale per controllarne la coerenza con la “mission” e con l’organizzazione effettiva dell’Istituto e per valutare la funzionalità del Sistema di gestione ivi descritto.

L’evidenza di tali controlli è data dalle firme apposte nella tabella “atti formali” del presente documento.

### **Approvazione ed autorizzazione alla emissione del Manuale**

Il CC approva il Manuale; tale indicazione viene riportata nella pagina delle Approvazioni (cfr. Sez.0); DS ne autorizza l’emissione, firmando nell’apposito spazio della tabella “atti formali” del presente documento.

### **Revisione del Manuale**

Il Manuale viene revisionato ogni qualvolta:

- siano state evidenziate carenze del Sistema di gestione per la qualità della Scuola nel corso dei riesami della Direzione (v. 5.6) e/o delle verifiche dell’Organismo di Certificazione e/o degli *audit* interni
- siano state introdotte nella Scuola modifiche organizzative e/o gestionali
- siano state aggiornate norme cogenti e/o la norma di riferimento

Le correzioni ortografiche o tipografiche non comportano l’emissione di nuove revisioni del Manuale

L’avvenuta modifica/revisione del contenuto di una o più sezioni comporta:

- la modifica dell’indice di revisione del Manuale
- l’aggiornamento della pagina delle approvazioni
- l’aggiornamento dell’“Elenco delle revisioni” contenuto nel Manuale, con la descrizione delle modifiche apportate
- le modifiche vengono individuate attraverso l’apposizione di una linea verticale sul lato destro della pagina
- la distribuzione della nuova revisione del Manuale ai possessori delle copie controllate, a cura del RQ, e l’eliminazione delle copie precedenti (salvo quanto di seguito specificato)
- l’archiviazione dell’originale della nuova revisione del Manuale, a cura del RQ
- l’annullamento della copia precedente del documento revisionato (conservata nell’archivio del RQ), tramite la dicitura “SUPERATO” e la data apposti sulla copertina del documento.

### **Distribuzione del Manuale**

Il RQ ha la responsabilità di rendere disponibile il Manuale della Qualità, nella revisione aggiornata, per l’immediata applicazione, a tutti i responsabili di processo.

Le modalità di distribuzione sono riportate nella procedura “Elaborazione e gestione della documentazione” (PQ01).

Inoltre, una copia aggiornata del Manuale della qualità viene resa disponibile per l’Organismo di Certificazione.

Il Manuale della Qualità può essere distribuito (in copia non controllata) anche ad Enti esterni, Utenti e fornitori, quando il Dirigente Scolastico lo ritenga opportuno.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 23 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 4</b>
<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>		

### **Conservazione ed archiviazione del Manuale**

La responsabilità della conservazione e dell'archiviazione di una copia cartacea del Manuale, firmata nella prima pagina, compete al RQ. Il periodo minimo stabilito per la conservazione del documento superato è di 3 anni, a partire dalla data di emissione della edizione/revisione successiva del documento stesso.

#### **4.2.3. Tenuta sotto controllo dei documenti**

##### **Generalità**

La **D.D. J.ORSINI** ha predisposto la procedura operativa "Elaborazione e gestione documentazione" (**PQ01**) per assicurare il necessario controllo dei dati e dei documenti attinenti alle prescrizioni contenute nel presente Manuale e, per quanto applicabile, dei documenti di origine esterna, quali le norme cogenti. La gestione della documentazione avviene come riportato in appendice al punto 9.1.1.

##### **Identificazione e controllo dei documenti e dei dati**

Viene assicurata l'identificazione dei documenti in vigore, ed in particolare il relativo stato di revisione, per impedire l'utilizzazione di documenti non più validi o superati.

Il sistema di controllo sui documenti adottato dalla **D.D. J.ORSINI**, riportato nella citata Procedura, assicura che:

- siano sempre disponibili edizioni appropriate dei documenti necessari in tutti i luoghi ove si svolgono attività essenziali per la corretta applicazione del Sistema di gestione per la qualità
- vengano prontamente rimossi da tutti i centri di emissione o di utilizzazione documenti non validi e/o superati, e venga comunque evitato un loro uso indesiderato
- siano adeguatamente identificati i documenti superati, conservati per motivi legali e/o di conservazione delle conoscenze.

##### **Modifiche ai documenti e ai dati**

Le modifiche apportate ai documenti e ai dati sono verificate, approvate ed autorizzate dagli stessi ruoli o organi che hanno eseguito la prima verifica e dato la loro approvazione e autorizzazione, salvo differenti specifiche disposizioni. Tutte le modifiche vengono evidenziate sui documenti. I documenti modificati vengono prontamente ridistribuiti agli utilizzatori, secondo liste di distribuzione interne.

#### **4.2.4. Tenuta sotto controllo delle registrazioni**

La **D. D. J.ORSINI**, attraverso la citata procedura "Elaborazione e gestione della documentazione" (**PQ01**), garantisce l'identificazione, la raccolta, la catalogazione, la conservazione, l'aggiornamento e l'eliminazione delle registrazioni della qualità.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 24 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 4</b>
<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>		

Le registrazioni della qualità sono conservate per dimostrare la conformità ai requisiti specificati e l'efficace applicazione del Sistema di gestione per la qualità, incluse quelle provenienti dai fornitori.

Tutte le registrazioni della qualità vengono richiamate nel presente Manuale o nelle procedure che ne prescrivono l'utilizzo e sono redatte in forma leggibile ed archiviate e conservate, in modo da essere prontamente rintracciabili, in luoghi che assicurano condizioni ambientali idonee per prevenire deterioramenti o danni o smarrimenti. I tempi di conservazione delle registrazioni della qualità sono stabiliti nella procedura sopra indicata o in leggi dello stato Italiano.

Ove previsto da specifiche disposizioni, le registrazioni della qualità sono rese disponibili ad enti esterni per un periodo definito.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 25 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 5</b>
<b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>		

## **5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

### **5.1. Impegno della Direzione**

Il Consiglio di Circolo, di cui il DS è membro di diritto e nello stesso tempo garante/esecutore circa l'ottemperanza alle sue decisioni, e il CD (ciascuno per la parte di propria competenza, rispettivamente amministrativa e didattica) con la eventuale partecipazione dei responsabili delle funzioni (v. descrizione organizzativa in Appendice – sez. 9), sono responsabili, attraverso il DS, della predisposizione e dell'attuazione del Sistema di gestione per la qualità e del miglioramento continuo dello stesso.

Tali responsabilità vengono espresse, principalmente, attraverso:

- l'emissione della politica per la qualità
- il riesame del Sistema
- la definizione di obiettivi di miglioramento della qualità
- l'assicurazione della disponibilità di risorse, nell'ambito dei vincoli esistenti al riguardo
- l'emissione di comunicazioni idonee a coinvolgere il personale verso gli obiettivi definiti
- le comunicazioni al personale docente, da parte del DS, ed al personale non docente, da parte del DSGA, relative ai requisiti ed aspettative degli utenti che emergono da incontri o dai risultati della soddisfazione degli Utenti, e le responsabilità al rispetto della normativa vigente di settore.

### **5.2. Orientamento all'Utente**

L'attenzione ai requisiti dell'Utente costituisce parte integrante ed essenziale delle responsabilità della Direzione, come espresso nella politica per la qualità e nel pieno rispetto di quanto previsto nel Regolamento di Circolo.

Sono identificate le responsabilità delle funzioni della Scuola in merito alla acquisizione ed alla definizione ed utilizzazione dei requisiti degli utenti, in tutte le fasi dei processi di erogazione del servizio, in particolare come indicato in Appendice al punto 9.1.6.

Sono altresì definite le responsabilità in merito alle comunicazioni con gli utenti, inclusa la gestione dei reclami e l'acquisizione di valutazioni sui servizi forniti come indicato in Appendice ai punti 9.1.11 e 9.1.13.

### **5.3. Politica per la qualità**

La Direzione definisce e documenta, attraverso il presente Manuale, la politica per la qualità.

Tale politica è attinente alle strategie della Scuola ed alle esigenze/aspettative degli utenti. La politica della Scuola, riesaminata almeno una volta l'anno in sede di riesame da parte della Direzione (cfr. par. 5.6) al fine di accertarne la continua idoneità, viene definita nel documento "Politica per la qualità della **D.D. J.ORSINI**". Tale documento è stato trasmesso a mezzo di comunicazione interna ed è stato illustrato a tutto il personale.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 26 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 5
<b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>		

Il Rappresentante della Direzione per la qualità, attraverso contatti con i responsabili delle funzioni e con il personale operativo, si assicura che la politica per la qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della sua organizzazione.

Gli *audit* interni della qualità mirano a rilevare, in particolare, il grado di attuazione della "politica".

#### 5.4. Pianificazione

##### 5.4.1. Obiettivi per la qualità

Almeno annualmente, in coerenza con gli obiettivi strategici, con le politiche della Scuola - ed in particolare con la politica per la qualità - tenendo conto dei risultati conseguiti nell'anno scolastico precedente, la Direzione definisce obiettivi specifici e misurabili di miglioramento, crescita o mantenimento riguardanti, tendenzialmente, i seguenti aspetti: grado di soddisfazione degli Utenti, caratteristiche dei servizi offerti, efficacia, qualità e/o efficienza dei processi, produttività del lavoro, professionalità delle risorse umane, innovazione / produttività / efficienza delle risorse tecniche e/o dell'ambiente di lavoro, estensione e/o qualità delle forniture.

La Direzione, coinvolgendo di norma anche gli organi collegiali della Scuola, assegna ciascun obiettivo ad uno dei Responsabili di processo, in base alla rispettiva area di competenza. In rapporto all'importanza dell'obiettivo da conseguire, la Direzione può collegare al raggiungimento totale o parziale dello stesso, specifici riconoscimenti, nei confronti del Responsabile e delle risorse umane coinvolte, nell'ambito delle disposizioni legislative e contrattuali.

Gli obiettivi definiti e la relativa assegnazione di responsabilità sono comunicati formalmente agli interessati.

A seguito della definizione degli obiettivi, ciascun Responsabile elabora un piano di attuazione - anche in forma di progetto - previa consultazione con i Responsabili delle altre funzioni eventualmente coinvolte.

Il piano deve comunque contenere:

- l'articolazione in fasi o attività, ciascuna individuante specifici *output* da generare o sub-obiettivi da conseguire
- l'indicazione delle risorse finanziarie, umane e tecniche necessarie (*budget*) per la realizzazione dei servizi e/o per il conseguimento degli obiettivi a medio termine
- la programmazione temporale delle fasi o delle attività, attraverso un idoneo diagramma temporale
- l'indicazione di "momenti" di monitoraggio dello stato di avanzamento del piano e dei dati da raccogliere, elaborare ed esaminare.

Il piano è sottoposto all'esame della Direzione, la quale - fatte salve eventuali esigenze di revisione - lo approva formalmente e, ove siano stati previsti specifici "obiettivi a medio termine", assegna le relative responsabilità di conseguimento e di monitoraggio al responsabile dell'obiettivo da conseguire.

La Direzione assicura che le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi per la qualità vengano individuate, pianificate e distribuite secondo le reali disponibilità dell'Istituto.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 27 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 5
<b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>		

In corrispondenza ai "momenti" di monitoraggio definiti, il Responsabile dell'obiettivo effettua un *report* "essenziale" al DS, contenente lo stato di avanzamento del piano, l'indicazione dei servizi realizzati o dei sub-obiettivi conseguiti, il consumo delle risorse impiegate (in rapporto al *budget* assegnato) e, ove ritenute necessarie, proposte di modifica del piano, nonché un aggiornamento riguardante il prosieguo delle attività.

Al termine delle attività viene effettuato un rapporto complessivo, evidenziante, in particolare, i risultati conseguiti ed il consumo delle risorse, in rapporto al *budget* assegnato.

La Direzione, in sede di verifica dell'efficacia rispetto al raggiungimento degli obiettivi, assume le necessarie decisioni, a seguito dell'esame del rapporto, effettuato con il Responsabile dell'obiettivo. Tali decisioni sono comunicate formalmente agli interessati. La verifica dell'efficacia viene misurata attraverso una serie di indicatori di processo appositamente elaborati dalla scuola.

Tale processo è descritto in appendice al punto 9.1.3.

#### **5.4.2. Pianificazione del Sistema di gestione per la qualità**

La Direzione assicura che il Sistema di gestione per la qualità sia sempre coerente con la "mission" e con le politiche della Scuola e che ne vengano pianificate tempestivamente le revisioni necessarie.

A tal fine, si avvale, in particolare, dei rapporti del RQ e dei "riesami" (v. punto 5.6).

### **5.5. Responsabilità, autorità e comunicazione**

#### **5.5.1. Responsabilità ed autorità**

La Direzione definisce e documenta l'organizzazione, in termini di organi, unità, ruoli e relative dipendenze, nell'ambito delle norme di legge e contrattuali.

In particolare, definisce i ruoli di tutto il personale che dirige, esegue e verifica attività che influenzano la qualità del servizio erogato.

Nell'Appendice al presente Manuale sono riportati:

- la descrizione della struttura organizzativa della scuola
- la descrizione dei ruoli.

Una descrizione più dettagliata o parzialmente in deroga, può essere riportata nel POF dell'anno scolastico di riferimento.

#### **5.5.2. Rappresentante della Direzione per la qualità**

La Direzione ha definito il ruolo di "Rappresentante della Direzione per la qualità", le cui attribuzioni sono descritte in Appendice al presente Manuale, ha designato un membro della propria struttura Direzionale per ricoprire tale funzione. A tale ruolo competono fondamentali responsabilità, indicate nella stessa norma di riferimento, per lo sviluppo del Sistema di gestione per la qualità, per il controllo della relativa attuazione, per l'avvio e monitoraggio di azioni strategiche di miglioramento della qualità.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 28 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 5
<b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>		

### 5.5.3. Comunicazione interna

Il DS assicura adeguati processi di comunicazione all'interno della Scuola; in particolare, questi includono comunicazioni in materia di efficacia del Sistema di gestione per la qualità.

A tal fine, la Scuola ha attivato un sistema di comunicazione tale da garantire un adeguato trasferimento delle informazioni tra le varie funzioni interessate.

#### Mezzi di comunicazione

I mezzi di comunicazione per trasmettere le informazioni sono attivati e scelti in funzione del tipo di messaggio da veicolare e degli obiettivi della comunicazione stessa; principalmente consistono in:

- riunioni interne, a vari livelli, come strumento di partecipazione e di *feedback*
- comunicazioni scritte di vario genere (*comunicati su bacheche, circolari: comunicazioni numerate rivolte all'utenza interna, comunicazioni protocollate rivolte all'utenza esterna, ordini di servizio, ecc.*);
- comunicazioni verbali
- modulistica prevista nel Sistema di gestione per la qualità.

Le comunicazioni interne possono essere raggruppate - per la maggior parte - secondo le seguenti tipologie fondamentali:

- Comunicazioni direzionali.
- Comunicazioni interfunzionali o di processo.
- Comunicazioni "di ritorno".

#### Comunicazioni direzionali

Sono informazioni generalmente fornite dalla Direzione o dalla struttura a livello direttivo, che vengono divulgate al personale interessato, *in cascata*, secondo l'organizzazione, i ruoli e le responsabilità, con vari mezzi (riunioni, comunicazioni scritte o verbali.)

Momenti tipici in cui si fa ricorso alla comunicazione direzionale sono: la diffusione della Politica per la qualità, la definizione ed attribuzione degli obiettivi, le attribuzioni di responsabilità o di ruoli al personale, ecc.

#### Comunicazioni di processo

Sono le informazioni trasmesse tra funzioni o tra ruoli, nell'ambito dei processi della Scuola, come specificato nel Manuale, in procedure o in disposizioni interne ed esterne.

Interclassi/Intersezioni, incontri di plesso (Scuola dell'Infanzia), incontri di programmazione di equipe, incontri per classi parallele, Collegio Docenti e altri momenti non istituzionali.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 29 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 5
<b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>		

### Comunicazioni “di ritorno”

Solitamente sono informazioni verso le funzioni direttive, inerenti il monitoraggio dei processi o il raggiungimento degli obiettivi, oppure segnalazioni e proposte riguardanti la gestione del Sistema.

## 5.6. Riesame da parte della Direzione

### 5.6.1. Generalità

La Direzione, con la partecipazione del RQ e di altre funzioni individuali e collegiali, riesamina, almeno ogni 12 mesi, il Sistema di gestione per la qualità, per assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia, la politica e gli obiettivi per la qualità prestabiliti, così come descritto in appendice, al punto 9.1.3.

Tale riesame è la parte finale di un processo complesso, in quanto include azioni svolte dagli Organi Collegiali della Scuola (Consigli di Interclasse/Intersezione, Collegio Docenti, Consiglio di Circolo ecc.) finalizzate a valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati e delle risorse utilizzate.

Le registrazioni dei riesami effettuati sono opportunamente conservate negli archivi della Scuola, secondo le regole di archiviazione definite.

### 5.6.2. Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso che vengono presi in esame ai fini della valutazione dell'adeguatezza ed efficacia del Sistema a soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 sono, principalmente:

- esito delle riunioni degli Organi Collegiali coinvolti, con particolare riferimento alle valutazioni sull'efficacia e l'efficienza dell'azione formativa, in relazione ai servizi erogati durante l'anno scolastico
- rapporti da parte dell'Organismo di Certificazione e degli *audit* interni
- reclami ed espressioni di insoddisfazione da parte degli Utenti
- dati ricavati da indicatori di monitoraggio dei processi e dei servizi erogati
- dati sulle non conformità
- stato delle azioni correttive e delle azioni preventive
- stato di avanzamento delle azioni per il conseguimento degli obiettivi e relativi risultati
- le raccomandazioni per il miglioramento, raccolte da RQ, provenienti da tutto il personale della scuola, dagli Utenti, o dall'Organismo di Certificazione.

Il RQ ha la responsabilità di fornire alla Direzione tali informazioni, in modo integrato e sintetico.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 30 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 5</b>
<b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>		

### **5.6.3. Elementi in uscita dal riesame**

Il verbale di riesame del Sistema contiene le valutazioni e le decisioni assunte dalla Direzione per quanto riguarda la qualità dei servizi, dei processi, dell'organizzazione e delle risorse; in particolare, le decisioni riguardanti interventi di revisione del Sistema di gestione, al fine di migliorarne le prestazioni. L'esito del riesame può comportare la decisione di revisione della Politica e la definizione di nuovi obiettivi per la qualità.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 31 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 6
<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>		

## 6. GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.1. Messa a disposizione delle risorse

La Direzione individua e rende disponibili le risorse necessarie (persone, apparecchi, attrezzature, strumenti, *hardware*, *software*, tecnologie, dati ed informazioni) per attuare, mantenere e migliorare continuamente il SGQ e per conseguire la soddisfazione degli utenti ed il raggiungimento degli obiettivi.

Le risorse necessarie sono evidenziate nei documenti attinenti alla realizzazione dei servizi.

### 6.2. Risorse umane

#### 6.2.1. Generalità

La **D.D. J.ORSINI** ritiene che la gestione delle risorse umane sia un elemento di rilevanza strategica per la soddisfazione degli Utenti e la garanzia ed il miglioramento della qualità dei servizi.

A tal fine, la Direzione Scolastica, mediante la programmazione ed il controllo continuo di tutti i processi identificati, individua le risorse umane necessarie all'espletamento delle attività previste annualmente, mettendo a disposizione dei processi (e delle funzioni da questi coinvolte) le risorse umane disponibili e ritenute adeguate al raggiungimento degli obiettivi prefissati, entro i limiti del *budget* disponibile ed in applicazione delle norme di riferimento (v. anche "Assegnazione dei ruoli alle risorse").

#### Definizione dei ruoli previsti nella struttura organizzativa

La maggior parte dei ruoli e delle funzioni nella scuola sono direttamente stabiliti da leggi dello Stato, dal MIUR e dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro.

Per tali ruoli e funzioni sono altresì definiti in atti normativi o contrattuali i requisiti necessari.

L'Istituto identifica e definisce altri ruoli e funzioni necessari a garantire adeguati livelli di qualità dei processi e dei servizi.

Per tali ruoli e funzioni l'Istituto identifica e definisce i requisiti necessari (cfr. Appendice 9.1.2).

#### Assegnazione dei ruoli alle risorse

La maggior parte dei ruoli e delle funzioni nella scuola sono direttamente stabiliti da leggi dello Stato e da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro.

Pertanto, il DS e il DSGA, ciascuno per quanto di propria competenza, assegnano, nell'ambito dei "gradi di libertà" concessi dalle normative di riferimento, dette funzioni e ruoli al personale, sulla base delle competenze e della valutazione dei carichi di lavoro.

#### Incentivazione del personale

Nei casi previsti e consentiti dalla normativa di settore è possibile incentivare il personale che svolge incarichi aggiuntivi. I criteri per quanto riguarda la distribuzione degli incentivi sono stabili-

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 32 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 6
<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>		

ti, dopo aver consultato le RSU, dal CD, dal DS e dal DSGA, quest'ultimo anche per quanto riguarda la compatibilità finanziaria.

### **Mobilità del personale**

Per far fronte al fabbisogno di risorse e professionalità, oltre che ricorrere alla formazione (v. 6.2.2) si può far ricorso alla mobilità interna del personale, ove consentito contrattualmente. La mobilità di personale tra le unità è decisa dal DS e dal DSGA, sentita la RSU, ciascuno per quanto di propria competenza.

### **Pianificazione delle assunzioni**

Per far fronte al fabbisogno di nuove risorse e professionalità, oltre che ricorrere alla formazione (v. 6.2.2) ed alla mobilità interna, la Direzione può richiedere risorse alla Direzione Scolastica Regionale, sulla base dei profili professionali previsti e, nei casi consentiti, può provvedere direttamente.

#### **6.2.2. Competenza, formazione, addestramento e consapevolezza**

Per migliorare il servizio, vengono pianificate le relative attività di formazione per il personale. Oltre che per colmare la distanza tra le competenze e capacità previste dal profilo professionale di riferimento e quelle possedute dalla persona interessata, le attività di formazione possono essere previste per l'attuazione di piani di sviluppo di professionalità non disponibili al momento nell'Istituto.

Il personale della Scuola è costituito da: personale docente e personale ATA come specificato in appendice ai punti 9.1.4 e 9.4.

La formazione del personale ha per oggetto:

- aspetti amministrativo-tecnico-operativi: è rivolta al personale docente e tecnico; ha per oggetto la corretta applicazione dei ruoli da espletare, in relazione ai servizi erogati;
- aspetti organizzativo-gestionali: è rivolta a tutto il personale che ha incarichi e responsabilità di organizzazione e gestione del lavoro di altre risorse umane. Tali attività di formazione sono rivolte a garantire un livello di competenza adeguato allo svolgimento degli incarichi previsti;
- aspetti inerenti il Sistema di gestione per la qualità: è rivolta a tutto il personale e ha per oggetto la comprensione ed attuazione della Politica della qualità e l'applicazione delle Procedure e delle altre disposizioni della scuola.

Sulla base dei criteri sopra esposti e delle specifiche esigenze, compreso il diritto contrattuale ai corsi brevi, viene redatto almeno annualmente sentito il DS e il DSGA, un opportuno programma di formazione. Tale programma è approvato dal CD. Per quanto riguarda la formazione del personale ATA la programmazione viene effettuata dal DSGA, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, sentito il DS.

Sulla base del programma di formazione e del *budget* disponibile, il DS organizza le attività di formazione, contattando eventuali consulenti o Società esterne e definendo le date degli incontri.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 33 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 6</b>
<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>		

Attività di formazione per lo sviluppo di professionalità nell'ambito del ruolo assegnato che possono essere svolte senza l'impegno di risorse finanziarie, sono gestite a cura del responsabile della Funzione interessata.

La valutazione dell'efficacia della formazione viene effettuata attraverso relazioni, anche orali, dei partecipanti ai corsi, al DS o al CD, attraverso la diffusione delle nuove conoscenze all'interno della scuola, attraverso la realizzazione di progetti che prevedano l'utilizzo delle nuove conoscenze.

Il processo "Gestione e sviluppo delle risorse umane", riguardante le attività formative, è descritto in appendice, al punto 9.1.4.

La **D.D. J.ORSINI**, attraverso la funzione del DSGA conserva i *curricula* professionali e formativi del personale e le registrazioni dell'avvenuta formazione.

### **6.3. Infrastrutture**

Almeno annualmente, la **D.D. J.ORSINI** esamina e pianifica le risorse tecniche da mettere a disposizione delle risorse umane per la gestione delle attività, come specificato in Appendice ai punti 9.1.5 e 9.1.9. La scuola utilizza il sistema informatico per comunicare con utenti interni ed esterni.

Vengono di seguito citate le risorse strumentali attualmente messe a disposizione dalla **D.D.J. ORSINI** per le attività nella scuola:

#### **Beni strumentali e strumenti di lavoro**

- computer
- scanner
- stampanti
- fax
- masterizzatori
- videoproiettore digitale
- macchine per scrivere
- fotocopiatrici
- televisori
- materiale scientifico
- radioregistratori
- radioregistratori con lettori CD
- telecamera
- videoregistratori
- antenne paraboliche e decoder
- lavagna luminosa
- collegamenti Internet
- arredi
- attrezzi ginnici
- dotazione libraria, supporti multimediali

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 34 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 6</b>
<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>		

- attrezzature scientifiche e materiale di documentazione
- macchine fotografiche
- macchine fotografiche digitali
- materiale didattico strutturato
- strumentazione musicale: ORFF, strumenti ritmici , tastiere elettroniche
- impianto amplificazione
- PC portatile
- Lavagna Interattiva Multimediale LIM

La Scuola garantisce interventi programmati di manutenzione sulle infrastrutture di carattere didattico di propria competenza, ed interventi rapidi, ove si verificano non conformità di funzionamento.

Per tutte le infrastrutture appartenenti al Comune, la Scuola garantisce la rapida attivazione dei procedimenti amministrativi presso l'Ente Locale competente, in particolare rivolgendosi in prima istanza all'Ufficio Tecnico competente.

#### **6.4. Ambiente di lavoro**

La Direzione della **D.D. J.ORSINI**, in applicazione dell'art. 4 del D.L.81/08 ed in linea con le più recenti metodologie di valutazione dei rischi, convinta che il processo verso la sicurezza e la salute negli ambienti di lavoro debba essere patrimonio collettivo e influisca in maniera spesso determinante sulla qualità del servizio erogato, ha elaborato i documenti di controllo della sicurezza negli ambienti di lavoro, in adempimento dei requisiti della normativa cogente (Cfr. Documento della Valutazione dei Rischi), come specificato in Appendice al punto 9.1.5.

Come indicato nel precedente par. 6.3, anche per le strutture e gli ambienti di lavoro, la Scuola garantisce la rapida attivazione dei procedimenti amministrativi presso l'Ente Locale competente, in particolare rivolgendosi in prima istanza all'Ufficio Tecnico competente richiedendo, inoltre, tutte le certificazioni o documenti attestanti lo stato di sicurezza degli edifici (ad esempio il CPI, il certificato di agibilità, staticità, collaudi vari, ecc.).

#### **Riferimenti adottati per la valutazione dei rischi**

Per la valutazione delle condizioni di salute e sicurezza degli ambienti di lavoro e dei rischi lavorativi ci si è avvalsi dei contenuti inseriti nei documenti e nelle pubblicazioni che di seguito sono elencati:

- D.L. 81/08
- Normative precedenti al D.L. 81/08
- La normativa di settore: DM MPI n° 382/1998 e Circolare MPI n° 119/1999.

Almeno ogni anno, la Scuola riesamina e pianifica le risorse ambientali da mettere a disposizione delle risorse umane per la gestione dell'attività.

Attualmente, l'ambiente di lavoro della **D.D. J.ORSINI** è formato da :

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 35 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 6</b>
<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>		

*SCUOLA DELL'INFANZIA*

Plesso "S.Angelo" Amelia	Aule Servizi: stanze mensa, cucina, bagni Aula Gioco usata anche per attività motorie Giardino (attrezzato con giochi collettivi)
Plesso "Ciatti" Amelia	Aule Servizi: bagni, sala mensa e cucina in comune con la SP M.Chierichini Aula Gioco usata anche per attività motorie Palestrina Giardino (attrezzato con giochi collettivi)
Plesso "Rodari" Fornole	Aule Servizi : sala mensa, cucina, bagni Atrio usato anche per attività motorie Giardino

*Scuola Primaria*

Plesso "M. Chierichini" Amelia	Aule ordinarie Servizi : bagni Palestra Spogliatoio Aula computer Biblioteca Sede Direzione Didattica: Uffici DS, DSGA e Segreteria Auletta Archivio Stanza URP Spazio all'aperto. Campetti da gioco Ripostigli
Plesso "J.Orsini " Amelia	Aule ordinarie Aula computer Servizi: bagni, cucina, sale mensa utilizzate da SI "Ciatti" e SP "M. Chierichini" Stanza blindata Ripostigli Spazio all'aperto
Plesso "G. Mameli" Fornole	Aule ordinarie Servizi: bagni Campetto esterno Aula computer Aula multifunzione Spazio esterno

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 36 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 7
<b>REALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>		

## 7. REALIZZAZIONE DEI SERVIZI

### 7.1. Pianificazione della realizzazione dei servizi

La **D.D. J. ORSINI** effettua la progettazione ed erogazione del servizio formativo. Questo servizio si esplica principalmente attraverso l'attività didattica ordinaria, ma annualmente possono essere introdotti tutta una serie di servizi definiti "complementari" che sono di supporto e di sostegno al processo di Erogazione della Didattica (uscite didattiche/viaggi di istruzione, progetti).

Vista la complessità del servizio, pertanto, costituito anche da una serie di attività collaterali (come il "servizio mensa" che è comunque realizzato interamente sotto la responsabilità dell'Amministrazione comunale), la **D.D. J.ORSINI**, una volta l'anno, pianifica tutte le attività della Scuola sulla base dell'analisi dei bisogni formativi rilevati sul territorio, di progetti o accordi con Enti esterni in corso dall'anno scolastico precedente già approvati o in itinere.

In tale pianificazione, vengono definiti, a cura del Collegio dei Docenti e ratificati dal Consiglio di Circolo:

- i requisiti del servizio ed i relativi obiettivi
- le attività curricolari e non
- le risorse, umane e non, che si reputano necessarie
- l'individuazione di criteri e modalità di monitoraggio e controllo
- le registrazioni necessarie a dimostrare che i processi realizzativi ed il servizio erogato soddisfino i requisiti
- il funzionamento della Scuola per quanto riguarda il personale, insegnanti ed ATA, o gli alunni o le stesse classi.

I risultati della pianificazione vengono, successivamente, acquisiti ed esplicitati nella redazione del POF.

Tale pianificazione viene verificata ed eventualmente aggiornata *almeno una volta l'anno e successivamente* sottoposta a verifica finale.

Tale processo è descritto in maniera più dettagliata in appendice al presente Manuale ai punti 9.1.6 e 9.1.7.

La gestione dei servizi complementari è invece definita in appendice al punto 9.1.8.

### 7.2. Processi relativi all'Utenza

#### 7.2.1. Determinazione dei requisiti relativi ai servizi

I dati e i requisiti su cui basare la progettazione del servizio, compresi quelli relativi agli anni scolastici precedenti o eventualmente imposti da leggi e regolamenti o stabiliti dalla Scuola, sia che vengano forniti o no direttamente dagli Utenti, sono determinati attraverso incontri appositi con i vari Enti esterni presenti sul territorio, per quanto riguarda l'analisi del fabbisogno formativo del territorio, ed attraverso appositi test somministrati agli alunni ed alle famiglie, per ciò che concerne il fabbisogno specifico della popolazione scolastica. Tali dati vengono, successivamente, analizzati

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 37 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 7</b>
<b>REALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>		

e inseriti nella pianificazione delle attività della Scuola e nel POF a cura della Funzione responsabile. Tale analisi risulta indispensabile al fine di poter condurre successivamente un'accurata pianificazione e redazione dell'offerta formativa più vicina possibile alle esigenze dell'Utenza, soprattutto al fine di determinare le risorse necessarie a garantire una corretta erogazione dei servizi.

### **7.2.2. Riesame dei requisiti relativi ai servizi**

Il momento in cui nasce il rapporto con l'utenza relativo allo specifico anno scolastico si concretizza nell'iscrizione degli alunni o nell'adesione degli utenti ai vari progetti ed iniziative erogati dalla Scuola.

Pertanto, la **D.D. J.ORSINI** garantisce i requisiti del servizio attraverso l'approvazione della pianificazione delle attività della scuola e del POF, come specificato in appendice al punto 9.1.6, per assicurare che:

- i requisiti del servizio siano adeguatamente definiti e documentati
- le caratteristiche di qualità dei processi e dei servizi che devono essere verificati siano definite, con inclusione dei criteri di accettabilità e delle procedure relative per la conduzione dei test, verifiche e controlli
- eventuali scostamenti tra i requisiti emergenti dall'analisi dei fabbisogni e quelli riportati nel POF, siano risolti
- le particolari esigenze dell'utenza siano state sufficientemente analizzate
- la Scuola abbia la capacità di soddisfare i requisiti indicati nel POF.

### **Modifiche al contratto**

Per la **D.D. J. ORSINI** il "contratto" è costituito dal POF e dalle iscrizioni dell'utenza ai servizi erogati dalla Scuola (Scuola dell'Infanzia – Scuola Primaria che offre due diverse organizzazioni orarie: a tempo pieno e a tempo normale) per l'anno scolastico di riferimento. Le modifiche eventualmente apportate al POF vengono gestite con le stesse modalità previste per la redazione di tale documento, dopo l'approvazione da parte degli organi competenti, e vengono comunicate alle altre funzioni interessate all'espletamento del servizio stesso ed all'Utenza interessata.

### **Registrazioni.**

Le registrazioni dei riesami dei requisiti, dell'approvazione del POF e delle iscrizioni vengono documentate e conservate dalla segreteria della Scuola.

### **7.2.3. Comunicazione con l'utenza**

A seconda della tipologia di informazioni che devono essere scambiate dalla Scuola con l'Utenza, vengono attivati molteplici canali comunicativi che garantiscono il trasferimento di informazioni in entrambi i sensi.

A tale riguardo la **D.D. J.ORSINI** ha individuato i seguenti livelli di comunicazione, atti a valorizzare soprattutto l'immagine della Scuola:

- comunicazioni alle famiglie attraverso i canali istituzionali degli Organi Collegiali

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 38 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 7
<b>REALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>		

- comunicazioni agli alunni che frequentano abitualmente la Scuola perché destinatari diretti dei servizi
- comunicazioni esterne a tutta l'Utenza destinataria indirettamente del servizio pubblico.

Alcune di queste informazioni rappresentano *momenti* fondamentali dei rapporti tra Scuola e territorio, in riferimento all'offerta formativa del servizio, mentre altre vengono considerate come *momenti* conoscitivi; inoltre, esse permettono di acquisire informazioni fondamentali per il miglioramento continuo del servizio offerto.

Nell'ambito dell'anno scolastico, è garantito e comunicato agli Utenti il referente (URP) per informazioni di vario genere e per le comunicazioni riguardanti la gestione del servizio scolastico.

Le comunicazioni esterne sono gestite seguendo il processo "Immagine e comunicazione" (v. punto 9.1.10).

#### **Mezzi e momenti di comunicazione**

I *mezzi* con cui sono trasmesse le informazioni sono:

- il POF, la Carta dei Servizi (inclusa negli aspetti tecnico organizzativi), la cartella dell'insegnante
- moduli previsti nel Sistema di gestione per la qualità
- brochure e quanto altro utile per fornire informazioni e pubblicizzare la Scuola ed i suoi servizi, inerenti a tutte le attività della Scuola
- sito internet, che viene utilizzato principalmente per dare visibilità verso l'esterno, per sensibilizzare e fornire informazioni ad ogni tipologia di Utenza
- comunicazioni scritte di vario genere (fax, messaggi e-mail, lettere, ecc.)
- riunioni e assemblee tra personale della Scuola ed Utenti a vari livelli
- comunicazioni verbali di natura operativa
- articoli su giornali locali.

I *momenti* in cui avvengono le principali comunicazioni con l'Utente sono:

- diffusione del POF e della Carta dei Servizi
- iscrizioni degli alunni: incontri di presentazione delle tipologie di Scuola Primaria precedenti alle iscrizioni
- presenza degli Utenti negli Organi Collegiali della Scuola
- incontri istituzionali
- incontri con gli Enti presenti nel territorio
- assemblee e riunioni periodiche con le famiglie
- incontri organizzati dalla Scuola
- ricevimento e gestione dei reclami (vedi punto 9.1.11)
- verifica della soddisfazione degli Utenti (vedi punto 8.2.1 e punto 9.1.13).

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 39 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 7</b>
<b>REALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>		

I reclami sono gestiti nell'ambito della procedura **PQ03** "Gestione dei reclami e delle non conformità".

Le comunicazioni, di ordine generale e rivolte all'Utenza interna, sono effettuate tramite circolari (registrate con numero progressivo) lette dal docente, firmate per presa visione e raccolte dal fiduciario di plesso. Quelle a carattere generale, ma rivolte alle famiglie, vengono inviate tramite gli alunni e firmate per conoscenza. Quelle di interesse particolare, vengono consegnate in copia all'interessato (o per i genitori date ai figli). Qualora la comunicazione ai genitori sia riservata, viene inviata tramite lettera o comunicata telefonicamente dalla Segreteria.

Le comunicazioni per l'Utenza esterna si effettuano tramite lettera, fax, e-mail inviate direttamente all'interessato con preventiva registrazione al protocollo.

### **7.3. Progettazione e sviluppo**

#### **7.3.1. Pianificazione della progettazione e dello sviluppo**

Nell'Istituto la progettazione dei servizi formativi è un processo complesso, in cui vengono coinvolte varie funzioni e componenti della Scuola, e si sviluppa su più livelli tra loro complementari. Si possono individuare, infatti, le seguenti tipologie di progettazione:

- una progettazione di Istituto, che culmina con la redazione ed approvazione del POF, come descritto in Appendice al presente manuale al punto 9.1.6
- una progettazione di carattere operativo, che culmina con la progettazione delle Unità di Apprendimento e l'organizzazione dei laboratori, che è propedeutica all'erogazione del servizio formativo, come descritto in Appendice al presente Manuale al punto 9.1.7.

L'Istituto tiene sotto controllo le attività di progettazione del servizio formativo, attraverso la "pianificazione dell'offerta formativa in relazione alle esigenze dell'Utenza", come descritto in Appendice, al punto 9.1.6, e attraverso "la progettazione UA", come descritto in Appendice, nell'ambito del processo di cui al punto 9.1.7, allo scopo di assicurare che questo venga erogato in conformità ai requisiti individuati.

Prima dell'avvio della progettazione, per le tipologie individuate, vengono svolte, per la pianificazione della progettazione stessa, le seguenti attività:

- le funzioni responsabili verificano se i dati di base, ricavati in sede di analisi dei fabbisogni formativi ed analisi delle risorse disponibili, sono sufficienti, altrimenti si attivano per apportare gli aggiustamenti necessari;
- viene costituito il gruppo di progetto per la redazione del POF e/o vari gruppi di lavoro, per l'elaborazione di progetti specifici o servizi complementari nell'ambito dell'Istituto, generalmente composti dai Docenti interessati, dalle equipe pedagogiche e dalle "Funzioni Strumentali". Tali gruppi, a seconda delle esigenze legate a particolari progetti, possono essere allargati coinvolgendo altre funzioni della Scuola o personale esterno. Proposte relative alla progettazione possono pervenire anche dai Consigli di Interclasse/Intersezione;
- vengono definite le attività dei gruppi di lavoro (Commissioni), il numero dei componenti, il numero degli incontri previsti ed eventuali interfacce organizzative;
- vengono pianificati, in particolare, i riesami, le verifiche e la validazione dei progetti.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 40 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 7</b>
<b>REALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>		

### **7.3.2. Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo**

I dati e i requisiti su cui basare la progettazione del servizio, compresi quelli eventualmente imposti da leggi e regolamenti, laddove non forniti direttamente dagli utenti, vengono identificati nei dati relativi all'analisi sui fabbisogni formativi effettuata dagli OOCC e dalle equipe pedagogiche, o in quelli emersi dalle verifiche dei progetti degli anni precedenti, e nei dati relativi alle risorse disponibili nella Scuola; per ciò che concerne la progettazione operativa (progettazione UA), oltre a quanto indicato precedentemente, i dati ed i requisiti su cui basare la progettazione sono costituiti anche dalle linee di indirizzo definite ed espresse all'interno del POF.

Tali elementi in ingresso sono descritti in maniera più dettagliata nei processi "Elaborazione e diffusione POF" e "Erogazione della didattica" ai punti 9.1.6 e 9.1.7, in Appendice al presente Manuale.

In ogni caso, le Funzioni responsabili della progettazione, ai vari livelli individuati, si accertano che i requisiti siano completi, prima di avviare i processi di progettazione, altrimenti provvedono al relativo completamento.

Le relative registrazioni vengono opportunamente conservate dalla funzione responsabile della progettazione in questione.

### **7.3.3. Elementi in uscita alla progettazione ed allo sviluppo**

I progetti dei servizi formativi e complementari si traducono nel POF; per specifici progetti vengono elaborati documenti ad hoc. Altri elementi in uscita della progettazione sono le diverse declinazioni delle singole attività, così come individuate al precedente punto 7.3.1.

I documenti di progetto contengono tipicamente:

- lo scopo e le finalità del progetto
- un riferimento all'utenza destinataria del servizio
- le specifiche, i requisiti e le modalità del servizio da erogare atti a soddisfare l'utenza di riferimento con l'individuazione delle singole aree di intervento formativo individuate
- tempi di realizzazione e relativi costi
- le informazioni adeguate circa l'eventuale approvvigionamento di beni e servizi per la realizzazione di quanto progettato e l'erogazione del servizio
- i criteri di accettazione e monitoraggio del servizio
- l'organizzazione necessaria per la realizzazione ed erogazione del servizio.

Gli elementi in uscita dei vari livelli di progettazione individuati sono descritti in maniera più dettagliata nei processi "Elaborazione e diffusione POF" e "Erogazione della didattica" ai punti 9.1.6 e 9.1.7 in Appendice al presente Manuale.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 41 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 7
<b>REALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>		

#### **7.3.4. Riesame della progettazione e dello sviluppo**

Vengono condotti riesami formali e documentati dei risultati della progettazione, così come pianificato (vedi paragrafo 7.3.1.), sia per ciò che concerne la progettazione di Istituto, sia per ciò che concerne i vari livelli di progettazione delle singole attività.

Tali riesami sono intesi ad assicurare la fattibilità dei progetti e a superare tutti i problemi che possono presentarsi durante la redazione dei progetti stessi. Tali attività sono descritte in Appendice ai punti 9.1.6 e 9.1.7.

In particolare per ciò che concerne la progettazione di Istituto i riesami culminano con la fase “esame da parte del Collegio dei Docenti”, una volta che siano stati raccolti tutti i dati per poter procedere alla redazione definitiva del documento. Per ciò che concerne la progettazione operativa, invece, i riesami culminano con la declinazione delle singole UA.

A ciascun riesame della progettazione partecipano rappresentanti di tutte le funzioni della Scuola interessate alla fase di progettazione oggetto di riesame e, ove necessario, altro personale coinvolto. Le registrazioni di tali riesami sono conservate come descritto in Appendice, ai punti 9.1.6 e 9.1.7.

#### **7.3.5. Verifica della progettazione e dello sviluppo**

Tutti i documenti contenenti i risultati della progettazione, POF e progettazioni a vari livelli, prima di venire rilasciati per le fasi successive, diffusione del POF o inizio del processo di erogazione della didattica, vengono verificati, dal gruppo di progetto o dalle funzioni responsabili allo scopo di assicurare che questi siano stati elaborati nel rispetto di leggi e regolamenti, dello *standard* di qualità adottato dall'Istituto, e che i documenti prodotti soddisfino i relativi dati e requisiti in ingresso.

In particolare, nel corso delle verifiche, l'Istituto si accerta e assicura che i documenti:

- soddisfino i dati e i requisiti dei documenti in ingresso
- indichino, ove necessario, le caratteristiche della progettazione che sono critiche e importanti per la sicura e corretta erogazione del servizio (per esempio: i test e le verifiche durante l'attività didattica curricolare o extracurricolare)
- definiscano gli obiettivi di qualità applicabili al servizio.

La verifica della progettazione di Istituto culmina con l'approvazione del POF in sede di “Confronto allargato” (cfr. Appendice al punto 9.1.6 Processo “Elaborazione e diffusione del POF”) o dei singoli progetti da parte degli organi competenti dell'Istituto o, quando necessario, da parte di soggetti esterni all'Istituzione scolastica, e con la individuazione degli obiettivi formativi e delle competenze in uscita da parte delle equipe pedagogiche come descritto in Appendice al punto 9.1.7. e con la dichiarazione degli intenti, esplicita e partecipata, agli Utenti.

Le registrazioni delle verifiche, e delle eventuali azioni susseguenti, vengono conservate, come descritto in Appendice ai punti 9.1.6 e 9.1.7.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 42 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 7</b>
<b>REALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>		

### **7.3.6. Validazione della progettazione e dello sviluppo**

La validazione della progettazione, per le tipologie individuate al punto 7.3.1, viene eseguita per assicurare che il servizio, in fase di erogazione, soddisfi definite esigenze e/o requisiti degli Utenti e quelli eventualmente stabiliti dalla Scuola.

Di norma, la validazione dei progetti viene effettuata nelle fasi iniziali di erogazione del servizio, (in ciascun anno scolastico e nelle normali condizioni operative), attraverso: i monitoraggi e le valutazioni intermedie (cfr. Appendice punto 9.1.7 "Erogazione della didattica"), il controllo sul grado di apprendimento degli Utenti, sull'efficacia ed efficienza dell'azione formativa e sul rispetto di quanto effettivamente pianificato e previsto all'interno del POF, all'interno delle progettazioni delle UA o nei singoli progetti. Eventuali diverse modalità di validazione, se espressamente richieste a causa della tipologia del progetto, vengono definite all'interno dei progetti stessi.

La realizzazione di quanto contenuto nel POF e nelle singole programmazioni, con il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Istituto, attraverso l'analisi delle verifiche finali e dei test sugli alunni, corrisponderà alla validazione dell'intero piano formativo proposto (cfr. Appendice punto 9.1.6 validazione POF), con i relativi servizi complementari.

Le registrazioni di tali validazioni vengono conservate dalle funzioni interessate, come descritto in Appendice, ai punti 9.1.6 e 9.1.7.

### **7.3.7. Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo**

Tutte le varianti e le modifiche al POF, alle progettazioni delle UA o ai singoli progetti vengono identificate, documentate, esaminate dalle funzioni responsabili della Scuola, prima della loro attuazione. L'approvazione di esse segue lo stesso iter previsto per l'approvazione dell'intero progetto, come indicato nei processi descritti in Appendice ai punti 9.1.6 e 9.1.7.

Le registrazioni di tali modifiche, con le eventuali azioni intraprese, vengono opportunamente conservate dalle funzioni coinvolte.

## **7.4. Approvvigionamento**

### **7.4.1. Processo di approvvigionamento**

I principali prodotti e servizi di cui si rifornisce la **D.D. J.ORSINI** sono:

- materiale per la Segreteria
- materiale per la pulizia
- materiale di facile consumo per la didattica ordinaria e i laboratori
- acquisti in conto capitale a seconda delle necessità
- servizi di trasporto per uscite didattiche e viaggi d'istruzione
- manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature
- consulenze e servizi didattici prestati da esperti esterni
- fornitura di servizi per attività didattica e amministrativa.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 43 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 7</b>
<b>REALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>		

Ai fini dell'approvvigionamento dei prodotti e servizi necessari ai processi individuati e sviluppati nella Scuola, la **D.D. J.ORSINI**:

- effettua un controllo circa le richieste interne di forniture in relazione alle risorse disponibili all'interno della Scuola e quelle previste per i progetti in corso o da realizzare, attraverso la verifica del *budget* di Istituto e di progetto;
- valuta e sceglie i fornitori sulla base della loro capacità di soddisfare i requisiti relativi alla fornitura, inclusi i requisiti relativi al Sistema di gestione per la Qualità ed eventuali specifiche prescrizioni del Sistema di gestione per la Qualità. Tale valutazione è molto frequente, dato che le normali procedure di acquisti si effettuano tramite esame comparativo delle offerte di più fornitori scelti nell'Albo o tramite fornitori abituali della Scuola. Le registrazioni delle valutazioni vengono opportunamente conservate come previsto in appendice al punto 9.1.9.;
- definisce, in collaborazione con le strutture tecniche interne alla Scuola, il tipo e l'estensione del controllo che intende eseguire sui fornitori in funzione di: tipo di prodotto o servizio da acquisire, influenza che il prodotto o i servizi acquistati hanno sulla qualità del servizio finale e, dove applicabile o necessario, rapporti di *audit* della qualità e/o delle registrazioni della qualità precedentemente serviti per dimostrare capacità e prestazioni dei fornitori. E' comunque importante il giudizio dei docenti e/o del personale che utilizza il prodotto o il servizio;
- predispose e mantiene continuamente aggiornate le registrazioni della qualità per i fornitori.

Le modalità di attuazione di quanto disposto nel presente paragrafo sono definite in appendice al punto 9.1.9.

#### **7.4.2. Informazioni per l'approvvigionamento**

La funzione DSGA verifica costantemente i documenti di acquisto per accertare che essi contengano informazioni atte a descrivere chiaramente il prodotto o il servizio richiesto, quali:

- la precisa identificazione e descrizione del prodotto o servizio da approvvigionare
- il titolo, o altra chiara identificazione (edizione e revisione), di dati tecnici significativi
- le modalità di consegna e di accettazione da parte della **D.D. J.ORSINI**.

Le modalità di attuazione di quanto disposto nel presente paragrafo sono contenute in appendice al punto 9.1.9.

#### **7.4.3. Verifica dei prodotti approvvigionati**

Quando la Scuola intende verificare presso un proprio fornitore le modalità per il rilascio dei prodotti acquistati, notifica ai fornitori interessati il programma dell'*audit*.

In ogni caso, la **D.D. J.ORSINI** opera un controllo meticoloso sulle forniture, prima di immetterle nel proprio ciclo di erogazione del servizio. Tali controlli sono specificati e regolati in appendice al punto 9.1.9.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 44 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 7
<b>REALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>		

## **7.5. Produzione ed erogazione di servizi**

### **7.5.1. Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi**

La **D.D. J.ORSINI**, come già indicato, sviluppa le attività relative alla progettazione ed erogazione di servizi formativi ed educativi.

Il processo di erogazione è composto da diverse fasi, alcune delle quali si realizzano contemporaneamente: progettazione didattica, l'accoglienza, la gestione dell'aula, l'attuazione di interventi in itinere, il monitoraggio, l'integrazione della progettazione, le valutazioni intermedie e finali. Tali processi / attività, inoltre, si intersecano con i diversi servizi complementari eventualmente offerti dalla Scuola a supporto delle attività formative ordinarie.

Tutti questi processi sono descritti e regolati secondo quanto previsto in appendice ai punti 9.1.7 e 9.1.8. Le modalità di gestione e controllo sia delle attività, sia dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, sono effettuate attraverso il rispetto della progettazione ed i vari momenti di verifica/validazione del servizio stesso, come indicato in appendice al presente Manuale.

### **7.5.2. Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi**

Il sistema di regolazione delle attività finalizzate all'erogazione del servizio, descritto al punto 7.5.1, prevede che, per ciascun anno scolastico, siano pianificate le attività e definite le caratteristiche del servizio formativo da offrire (POF), comprese le quantità delle risorse umane e tecniche da utilizzare, in rapporto ai livelli di prestazione da garantire, cioè gli obiettivi della Scuola. Poiché il risultato finale del servizio non può essere verificato da successivi monitoraggi o misurazioni, per cui eventuali carenze di fatto possono manifestarsi solo durante e dopo che l'Utente abbia effettivamente usufruito dei servizi offerti, l'attività di validazione viene condotta all'interno delle attività di controllo dei processi indicate al paragrafo precedente.

In sede di validazione si terrà conto :

- del rispetto della pianificazione della scuola e della progettazione didattica
- dell'efficienza ed efficacia dell'azione formativa dimostrata attraverso le apposite verifiche intermedie e finali
- dei principi e delle linee didattiche contenute nel POF
- della conformità agli obiettivi della Scuola.

Le eventuali modifiche ai processi formativi necessari al raggiungimento degli obiettivi annuali ed al soddisfacimento delle esigenze degli Utenti comporteranno una rivalidazione dei processi interessati. Di tali attività vengono conservate le opportune registrazioni a cura delle funzioni della Scuola interessate.

### **7.5.3. Identificazione e rintracciabilità**

L'identificazione e la rintracciabilità dei servizi erogati viene garantita attraverso il confronto tra il POF, la progettazione di equipe, le agende di equipe, i singoli registri di classe e il giornale

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 45 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 7</b>
<b>REALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>		

dell'insegnante (o stati di avanzamento dei progetti in corso). In tali documenti, infatti si registrano tutte le attività formative effettuate nei confronti degli Utenti.

Anche se non previsto contrattualmente, la **D.D. J.ORSINI** tiene sotto controllo tale aspetto, attraverso i documenti: di progettazione didattica (SI-SP), POF, progettazione di equipe, registri di classe, giornale dell'insegnante, i verbali delle commissioni e degli incontri collegiali, che per tale motivo assumono valore di registrazione.

#### **7.5.4. Proprietà dell'utenza**

La **D.D. J.ORSINI** ha individuato due tipologie di proprietà degli Utenti: documentazione che gli alunni e le famiglie consegnano alla Scuola al momento dell'iscrizione o periodicamente ed i locali e le attrezzature messe a disposizione dal Comune.

Le proprietà degli alunni/famiglie consistono essenzialmente in documentazione e certificazioni di carattere amministrativo che sono necessari, vengono quindi utilizzati dalla Scuola, al corretto espletamento del servizio.

La segreteria identifica, verifica e protegge, nel rispetto anche della normativa sulla privacy (T.U. 196/03), tutta la documentazione prodotta dall'Utente e, qualora tali documenti dovessero essere non validi o inesatti, notifica nel più breve tempo possibile alle famiglie quanto riscontrato.

Copia di tali notifiche sono opportunamente conservate come registrazioni.

Per quanto riguarda le proprietà dell'Ente Locale, invece, la Scuola garantisce la corretta gestione e manutenzione per quanto di competenza e attraverso periodiche comunicazioni da parte del DS di eventuali danneggiamenti o deterioramenti delle strutture e infrastrutture secondo quanto previsto dal D.L. 81/08 e dalla legislazione del settore scolastico.

Tali comunicazioni hanno valore di notifica e le registrazioni vengono accuratamente conservate ad opera della segreteria.

#### **7.5.5. Conservazione dei prodotti**

Nell'ambito dell'erogazione dei propri servizi, la **D.D. J.ORSINI** gestisce documenti atti a certificare le attività svolte. Il processo è di competenza della Segreteria, sotto la responsabilità del DSGA. Le modalità adottate per la "Movimentazione, archiviazione e consegna" dei documenti oggetto dei servizi forniti sono descritte in appendice, ai punti 9.1.1 e 9.1.2. Tale processo prevede responsabilità e modalità per:

- assicurare il corretto svolgimento delle attività di movimentazione, archiviazione e consegna dei documenti della Scuola, al fine di garantire il non smarrimento e deterioramento;
- identificare e tenere sotto controllo apposite aree per lo smaltimento di quella documentazione di cui la scuola può disfarsi dopo trascorso il relativo periodo ai sensi delle disposizioni di legge vigenti;
- effettuare una valutazione periodica, ove ritenuto necessario, al fine di individuare eventuali deterioramenti;
- assicurare una corretta gestione degli archivi locali;

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 46 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 7
<b>REALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>		

- fornire tutti i documenti di cui eventualmente gli Utenti avessero bisogno nel tempo, anche dopo aver terminato il ciclo di studi.

#### **7.6. Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione**

La **D.D. J.ORSINI**, utilizza quali dispositivi di monitoraggio dei servizi e dei processi, un insieme di metodi e di strumenti informativi.

In particolare, il processo formativo, invece, viene tenuto sotto controllo attraverso questionari relativi a: bisogni degli utenti, soddisfazione degli utenti, attraverso la Commissione POF, test agli studenti, verifiche in itinere e finali per ciascun quadrimestre da parte dei docenti.

I criteri e le modalità circa la valutazione dell'apprendimento degli alunni sono appositamente elaborati dai Docenti e descritti nel POF, o in appositi documenti, compatibilmente all'ambito di autonomia consentito dal sistema di valutazione nazionale.

I questionari, relativi alla soddisfazione dell'Utenza, di anno in anno, sono sottoposti a revisione da parte del Collegio dei Docenti tenendo conto delle indicazioni delle FFSS e del Gruppo di lavoro per la Qualità, sulla base delle risposte dei singoli utenti coinvolti e vengono pertanto ritirati sulle effettive esigenze che possono manifestarsi per un controllo efficace ed efficiente sui servizi erogati attraverso dati significativi. Se pertanto uno degli strumenti sopra indicati non dovesse fornire dati significativi, i singoli responsabili delle attività provvederanno a modificare i questionari, test, interviste, modalità di verifica, ecc.

Le registrazioni di tale attività vengono accuratamente conservate in segreteria.

Considerata la tipologia dei servizi e dei processi, l'Istituto non utilizza apparecchiature di monitoraggio e misurazione.

Le macchine o le apparecchiature che si trovano all'interno della Scuola sono infrastrutture necessarie presenti nei diversi laboratori, non soggette a tarature, in quanto servono solo ed esclusivamente per attività dimostrative. Pertanto, i singoli responsabili di laboratorio detengono solo un elenco delle apparecchiature presenti nei laboratori di loro competenza con le date relative alle manutenzioni al fine di garantirne il corretto funzionamento, in linea anche con quanto disposto dalla legislazione sulla sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro specifica del settore scolastico. Tale attività è disciplinata in appendice al punto 9.1.5.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 47 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 8
<b>MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>		

## 8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 8.1. Generalità

Il Sistema di gestione prevede un insieme strutturato di monitoraggi, misurazioni ed analisi, al fine di creare la base informativa necessaria per realizzare processi di miglioramento del servizio, finalizzati a conseguire gli obiettivi di qualità definiti dalla Direzione.

### 8.2. Monitoraggi e misurazioni

#### 8.2.1. Soddisfazione dell'utenza

La **D.D. J.ORSINI** individua le modalità per effettuare il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza, in relazione al servizio erogato, come previsto in appendice al punto 9.1.13.

A tale scopo ogni anno vengono elaborate dal GdQ, con i suggerimenti del CD e dei CI, diverse tipologie di questionari, sulla base dei diversi aspetti del processo formativo che la Scuola intende monitorare e con l'indicazione di una serie di obiettivi da raggiungere, a seconda del tipo di Utente destinatario. I questionari vengono somministrati, con frequenza almeno annuale, ai genitori dei bambini che frequentano l'ultimo anno della SI, ai genitori e agli alunni che frequentano la classe quarta della SP. Tali questionari vengono modificati ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

Il RQ riporta alla Direzione, almeno annualmente, in sede di riesame, dati statistici commentati sui risultati ottenuti dalle rilevazioni relative ai diversi Utenti, al fine di verificare anche la coerenza con gli obiettivi da raggiungere annualmente.

I risultati possono essere oggetto di esame con rappresentanti dell'Utenza.

#### 8.2.2. Audit interni

La **D.D. J.ORSINI** ha predisposto la procedura "Conduzione degli *audit* interni" (**PQ02**) per gestire l'attività di pianificazione ed esecuzione di *audit* interni della qualità, allo scopo di accertare se le attività attinenti alla qualità e i relativi risultati sono in accordo con quanto pianificato e per valutare l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità.

Gli *audit* interni della Qualità sono programmati in relazione allo stato ed all'importanza delle attività da sottoporre a *audit* e sono eseguiti da personale indipendente da chi ha diretta responsabilità delle attività da verificare. I risultati degli *audit* sono registrati e portati all'attenzione di coloro che hanno responsabilità nei processi verificati.

Il personale direttivo responsabile dei processi interessati intraprende tempestive azioni correttive (v. 8.5.2), relativamente alle carenze evidenziate durante gli *audit*. Successive attività di *audit* accertano e registrano l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive intraprese.

I risultati degli *audit* interni della Qualità costituiscono parte integrante delle informazioni da utilizzare per il riesame da parte della Direzione (v. 5.6).

Il processo è descritto in Appendice, al punto 9.1.12.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 48 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 8</b>
<b>MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>		

### **8.2.3. Monitoraggio e misurazione dei processi**

La **D.D. J.ORSINI** tiene sotto controllo e verifica le prestazioni dei processi.

A tal fine, vengono definiti e misurati indicatori statistici di controllo sull'efficacia e/o efficienza dei processi.

I risultati dei monitoraggi sono utilizzati prioritariamente dal responsabile del processo, al fine di adottare azioni correttive e/o preventive. Per quanto riguarda l'utilizzazione dei monitoraggi si veda anche il punto 9.1.11 in appendice al presente Manuale.

### **8.2.4. Monitoraggio e misurazione dei servizi**

La **D.D. J.ORSINI** allo scopo di verificare e garantire che i servizi erogati soddisfino ai requisiti specificati, definisce indicatori statistici per il controllo ed effettua monitoraggi sui servizi erogati.

In particolare, sottopone il servizio formativo a valutazioni in itinere e finali. Tale attività di controllo, effettuata dal personale docente comprende controlli del grado di apprendimento, ecc. e registrazioni dei risultati (giornali degli insegnanti, agenda di equipe, compiti scritti, ecc.).

Particolare attenzione viene posta per la gestione degli eventuali reclami relativi ai servizi erogati.

Per quanto riguarda l'utilizzazione dei monitoraggi e la gestione dei reclami si veda il punto 9.1.11 in appendice al presente Manuale.

Nel caso in cui i servizi erogati non dovessero soddisfare le condizioni minime di accettabilità si applica quanto previsto al successivo paragrafo 8.3.

### **8.3. Tenuta sotto controllo dei servizi non conformi**

La **D.D. J.ORSINI** ha predisposto la procedura "Gestione dei reclami e delle non conformità" (**PQ03**) per assicurare che non venga involontariamente erogato un servizio non conforme ai requisiti specificati.

Tale controllo assicura l'identificazione, la documentazione, la valutazione e il trattamento del servizio non conforme e la notifica alle funzioni interessate, incluso gli Utenti coinvolti, quando necessario.

Vengono opportunamente conservate tutte le registrazioni relative alle non conformità riscontrate ed alle susseguenti azioni intraprese.

### **8.4. Analisi dei dati**

La **D.D. J.ORSINI** ha individuato l'esigenza di raccogliere dati in merito a: soddisfazione e bisogni degli Utenti, conformità ai requisiti dei servizi erogati, caratteristiche e andamenti dei processi e dei servizi, incluse le opportunità per le azioni preventive, fornitori.

I dati raccolti nell'ambito delle attività di verifica, controllo e monitoraggio sono analizzati ed utilizzati, ai fini dell'adozione delle azioni di miglioramento sui servizi, processi e Sistema.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 49 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 8
<b>MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>		

La primaria responsabilità dell'analisi dei dati di monitoraggio e dei responsabili di processo. Dati aggregati, elaborati a cura del RQ, sono esaminati dalla Direzione in sede di riesame del Sistema, ai fini dell'adozione di decisioni conseguenti.

## 8.5. Miglioramento

### 8.5.1. Miglioramento continuo

Il miglioramento continuo delle prestazioni dei servizi e processi del Sistema di gestione costituisce parte importante della Politica per la Qualità della Scuola (v. punto 5.3); a tale Politica è data costante attenzione da parte della Direzione, che su di essa coinvolge tutte le risorse umane della Scuola, attraverso idonei processi di gestione e comunicazione.

In tale ottica, come specificato al punto 5.4.1, la Direzione definisce annualmente specifici obiettivi per il miglioramento della Qualità, come parte del processo descritto in Appendice, al punto 9.1.3.

Come base per il miglioramento continuo la Direzione prende a riferimento:

- i risultati dell'analisi dei dati
- i riesami della Direzione
- i risultati degli *audit* interni
- le azioni correttive e preventive intraprese.

### 8.5.2. Azioni correttive

La **D.D. J.ORSINI** realizza, ove necessario e sulla base di appropriate analisi compiute dal personale responsabile delle singole attività, azioni correttive atte ad eliminare le cause di non conformità del servizio, processo o Sistema.

Tale attività è regolata dalla procedura "Azioni correttive e preventive" (**PQ04**). Ogni azione correttiva intrapresa è di livello appropriato all'importanza dei problemi e commisurata ai rischi relativi.

Le registrazioni delle azioni intraprese sono conservate, così come previsto nella procedura suindicata.

### 8.5.3. Azioni preventive

L'Istituto realizza, sulla base di appropriate analisi compiute dal personale responsabile delle singole attività ed in una logica di miglioramento continuo, azioni preventive atte ad evitare l'insorgenza di non conformità del servizio, processo o Sistema.

Tale attività è regolata dalla procedura "Azioni correttive e preventive" (**PQ04**). Ogni azione preventiva intrapresa è sempre di livello appropriato all'importanza dei problemi e commisurata ai rischi relativi.

Le registrazioni delle azioni intraprese sono conservate, così come previsto nella procedura suindicata.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 50 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.1</b>		

## 9 APPENDICE

### 9.1 Descrizione dei processi

#### 9.1.1 Processo “Progettazione del Sistema e definizione delle regole di gestione della documentazione”

- **Scopo**

Garantire la elaborazione, l’aggiornamento e la disponibilità della documentazione utile a rappresentare e gestire il Sistema di gestione, in conformità al modello descritto nella norma UNI EN ISO 9001:2008. Garantire appropriate regole per la gestione dei documenti del Sistema, inclusi i documenti di natura normativa, organizzativa e operativa, anche di origine esterna.

- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**

Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ – sezione 4

Procedure: PQ01

- **Responsabilità**

RQ ha la responsabilità di garantire l’efficacia e l’efficienza del processo.

- **Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione è alimentato dal processo “Management della qualità” - quale base per la valutazione dei requisiti per la progettazione del Sistema e per la gestione dei documenti e dei dati della Scuola - e dai processi appartenenti all’area “Monitoraggio, analisi e miglioramento”, al fine della progettazione delle necessarie revisioni del Sistema di gestione e della documentazione in uso nella scuola.

- **Input / Output**

Il processo utilizza i dati e le informazioni strategiche dell’Istituto, le diverse disposizioni legislative, nonché le norme della serie UNI EN ISO 9000:2005, prodotte dall’UNI, quale base per la progettazione ed elaborazione della documentazione.

Il processo genera tutti i documenti che descrivono e regolano i processi gestiti nell’ambito del Sistema ed in particolare le regole riguardanti la gestione dei documenti e dei dati.

Sono clienti del processo tutti coloro che devono operare all’interno dell’Istituzione scolastica per garantire l’efficacia, la qualità e l’efficienza nella gestione dei processi individuati.

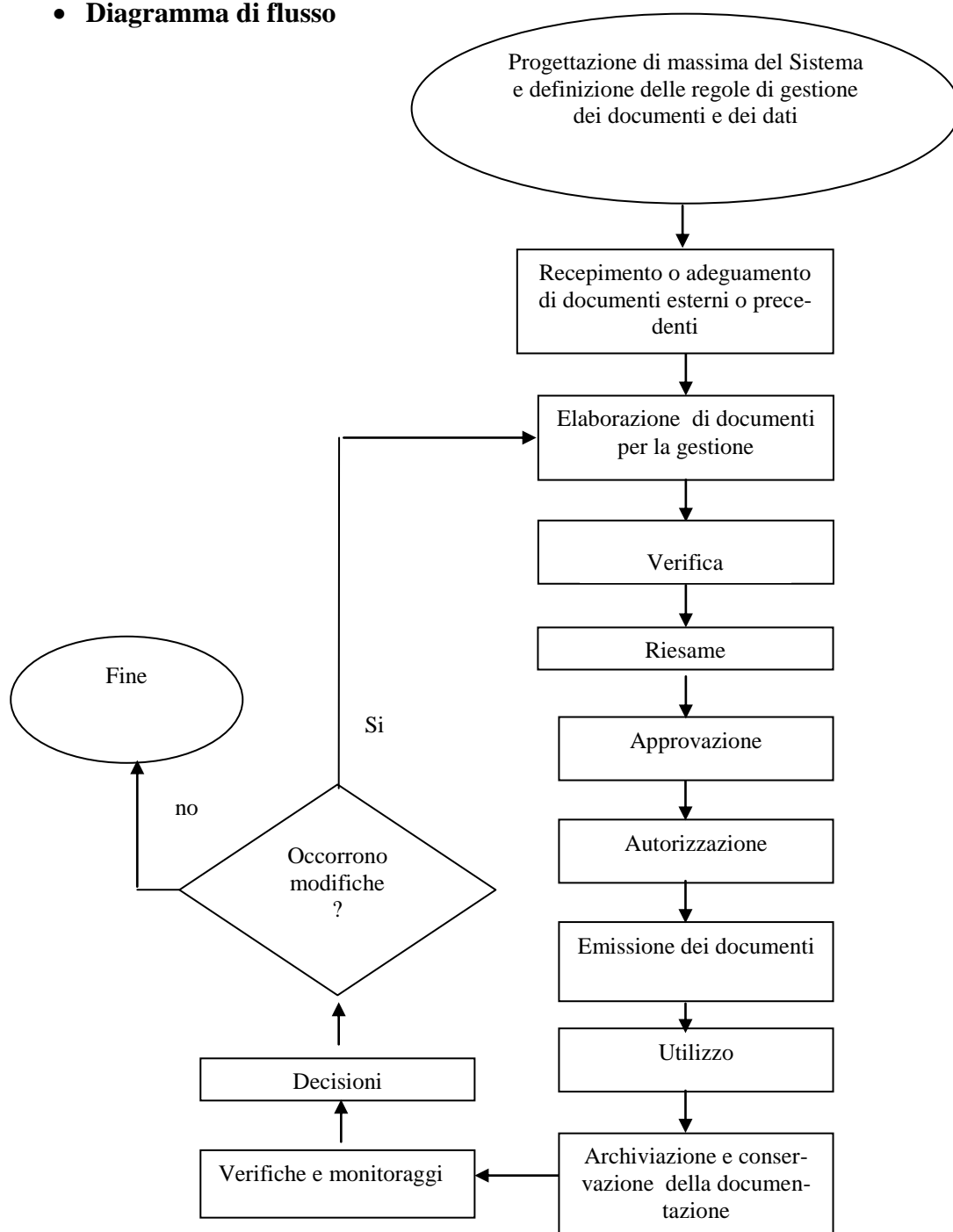
- **Indicatori**

Dati sulle non conformità, ed in particolare, sulle NC che riguardano l’utilizzo della documentazione del SGQ - emerse dalle verifiche ispettive interne e dalle visite ispettive dell’Organismo di Certificazione; numero di revisioni della documentazione effettuate in un dato periodo e relativa tipologia; dati e stime sui tempi impiegati per la gestione della documentazione di produzione interna.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 51 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

## APPENDICE – 9.1.1

• **Diagramma di flusso**



<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.1</b>		

- **Specifiche del processo**

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Progettazione di massima del Sistema e definizione delle regole di gestione dei documenti e dei dati	RQ in collaborazione con GdQ	Norme o leggi dello Stato;  decisioni della Direzione;  esigenze di supporti documentali per l'erogazione del servizio	Documenti da utilizzare nel SGQ;  regole di gestione	RQ e GdQ analizzano i requisiti esterni ed interni, definiscono le tipologie di documenti necessari e le regole per la gestione	
Recepimento o adeguamento al SGQ di documenti esterni o precedenti	RQ in collaborazione con GdQ	Documenti di origine esterna o precedenti	Elenco della documentazione di origine esterna o precedente da utilizzare nel SGQ	Vengono raccolti ed esaminati i documenti esistenti; viene redatto l'elenco della documentazione di origine esterna o precedentemente prodotta da includere nel SGQ	
Elaborazione di documenti per la gestione	RQ in collaborazione con GdQ e con il responsabile di processo	Tipologie definite e necessità identificate di nuova o diversa documentazione	Manuale della Qualità;  Procedure;  Disposizioni;  Moduli.	Vengono elaborati i documenti necessari	
Verifica	RQ	Documenti elaborati	Registrazione dell'effettuazione della verifica	RQ verifica i documenti rispetto alla coerenza con la Norma di riferimento e ai documenti di "gerarchia" superiore	Presenza delle firme di RQ
Riesame	DS	Documento verificato (MQ)	Registrazione del riesame	DS, limitatamente al MQ, controlla la funzionalità del Sistema di gestione ivi descritto	Presenza della firma di DS
Approvazione	CC il CD e il DS in base alle singole competenze	Firme di verifica	Verbale di approvazione e adozione	CC, con adozione del CD per il MQ e DS per gli altri documenti, esaminano ed approvano	Presenza delle firme di DS e dei verbali di CC e CD

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 53 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.1</b>		

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Elementi da verificare e condizioni di accettabilità
Autorizzazione	DS	Firme di approvazione	Firma di autorizzazione	DS autorizza l'emissione dei documenti, apponendo un visto sull'elenco della documentazione da emettere	Presenza delle firme di DS
Emissione dei documenti	RQ	Firme di autorizzazione	Disponibilità della documentazione da parte degli interessati	RQ provvede a consegnare la documentazione di SGQ a ciascuna funzione interessata e ne spiega l'utilizzo	Tempestività nella consegna
Utilizzo	Tutti gli operatori della scuola coinvolti	La conoscenza delle situazioni operative che richiedono l'uso della documentazione dell'SGQ	Registrazioni previste	Ciascun interessato utilizza il documento secondo le finalità e gli scopi del documento stesso (come definito dalle regole interne o esterne)	Rispetto degli standard dell'Istituto e delle norme di legge regolatrici  Nessuna non conformità
Archiviazione e conservazione della documentazione	Tutti gli operatori della scuola responsabili dell'archiviazione e della conservazione	Regole sulla archiviazione e conservazione  Documento disponibile per l'archiviazione	Disponibilità dei documenti archiviati e relative registrazioni	I documenti vengono archiviati dai singoli responsabili in base alle diverse tipologie, secondo quanto stabilito dalle regole emesse	Deve essere sempre garantita la immediata rintracciabilità del documento
Verifiche e monitoraggi	Responsabili di processo in collaborazione con RQ	Monitoraggi sui processi  Rapporti di <i>audit</i>	Risultati degli <i>audit</i> e dei monitoraggi	Vengono raccolti i dati ed effettuati i rapporti degli <i>audit</i>	Non conformità rilevate sulla gestione della documentazione

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 54 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.1</b>		

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Decisioni	RQ in collaborazione con DS	Risultati delle verifiche e dei monitoraggi	Decisioni sulla necessità di revisione del Sistema e, in particolare, delle regole di gestione della documentazione dei dati	Elaborazione di dati  Riunioni della Direzione  Per le modifiche alla documentazione si seguono le regole stabilite per la gestione della documentazione	Numero di revisioni effettuate e relativa tipologia

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 55 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.2</b>		

### 9.1.2 Processo “Organizzazione e gestione amministrativa”

- **Scopo**

Garantire la definizione dell'organizzazione e la gestione amministrativa della Scuola.

- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**

Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ – sezione 5.5 – Appendice punti 9.3 – 9.4

- **Responsabilità**

DS ha la responsabilità di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo

- **Collegamento con altri processi**

Il processo in questione è alimentato principalmente, dal processo “*Management della qualità*” e alimenta i processi dell'area “Gestione e sviluppo risorse umane”

- **Input / Output**

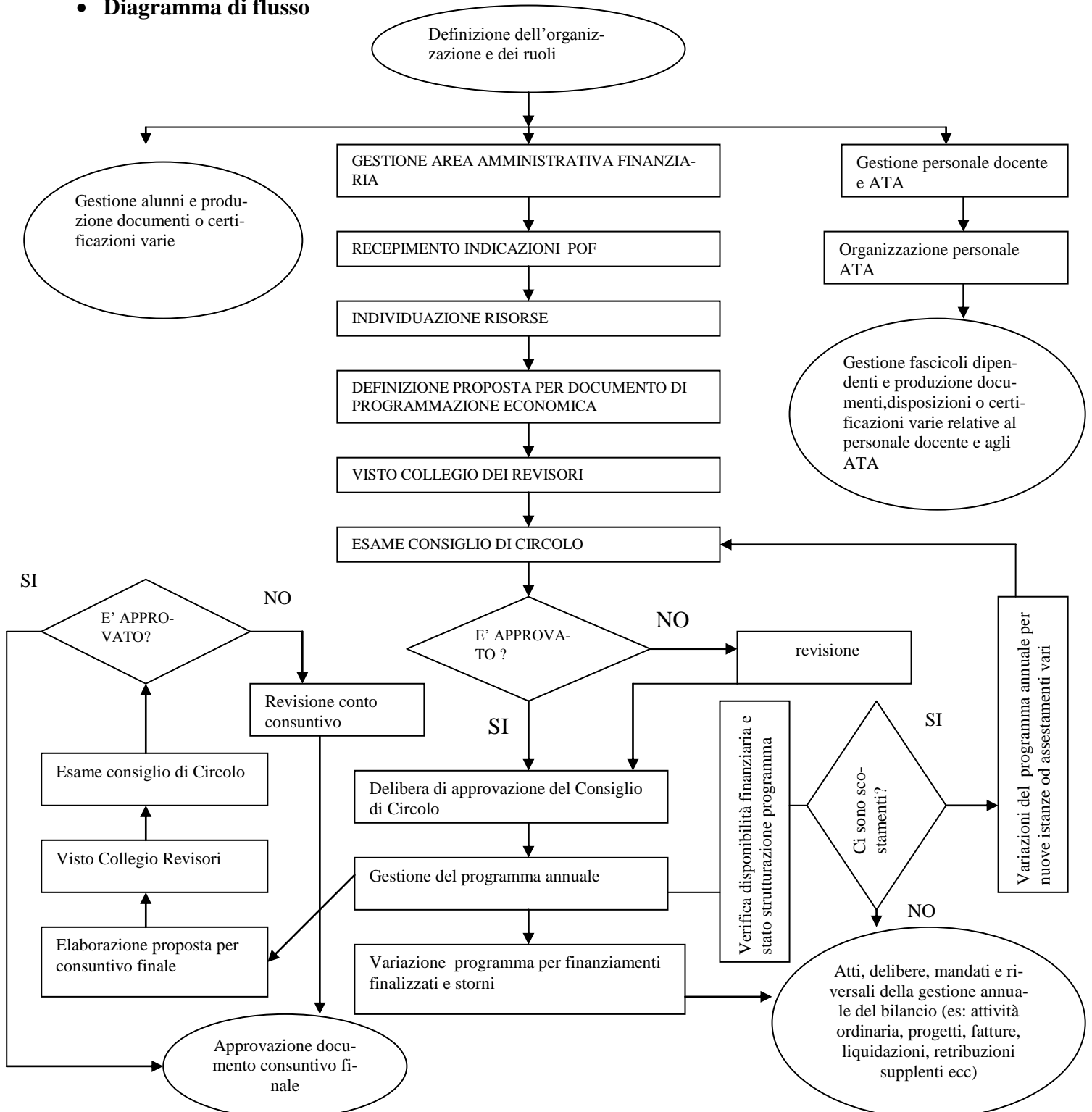
Il processo utilizza le informazioni del quadro normativo della Scuola e le scelte strategiche della Direzione e genera la struttura organizzativa, la definizione dei ruoli e le regole interne di carattere amministrativo.

- **Indicatori**

Valutazioni del personale sulla chiarezza ed efficacia dell'organizzazione; dati e stime sui tempi di lavoro impiegati per l'esplicazione delle pratiche amministrative

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 56 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

• **Diagramma di flusso**



<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.2</b>		

- **Specifiche del processo**

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Definizione dell'organizzazione e dei ruoli	DS, in collaborazione con DSGA, o il CD ciascuno per la parte di propria competenza	Esigenze generali della Scuola	Descrizione organizzativa  Gestione Amministrativa  Riconoscimento e definizione dei ruoli attraverso l'apposito modello	Stesura descrizione organizzativa con definizione dei rapporti Definizione e distribuzione dei carichi di lavoro I ruoli vengono definiti sulla base delle leggi di settore. Per i ruoli non coperti il DS o il CD provvedono a definire i requisiti professionali idonei a ricoprire la Funzione individuata	Rispetto normative di settore della Scuola
Gestione area Amministrativa e finanziaria	DSGA	Esigenze della parte amministrativa e finanziaria	Gestione amministrativa e finanziaria	Organizzazione personale Gestione della parte finanziaria	Rispetto della normativa vigente
Recepimento indicazioni POF	DSGA	Individuazione delle indicazioni del POF e loro "traduzione" in previsioni di spesa Contatti formalizzati con le FFSS	Definizione della spesa Verbale degli incontri	Prima bozza delle spese necessarie	La previsione di spesa deve essere corredata da informazioni di massima che rendano attendibile la previsione stessa
Individuazione risorse	DSGA	Esame delle fonti di entrata documentate Previsione delle risorse straordinarie documentate	Definizione delle entrate	Prima bozza delle entrate previste	Le entrate straordinarie debbono basarsi su previsioni attendibili a documenti di assegnazione di fondi
Definizione proposta per documento di programmazione economica	DSGA	Primo confronto tra entrate e spese	Definizione proposta per il documento del Programma annuale	Stesura Programmazione secondo i modelli predisposti (procedura SISSI)	Si deve realizzare il pareggio tra le entrate e le spese previste

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 58 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.2</b>		

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Visto collegio dei revisori	Collegio Revisori dei Conti	Esame del Bilancio	Espressione del visto di congruità e conformità	Compilazione appositi moduli	Il visto viene espresso se il Bilancio è stato fatto secondo le prescrizioni di legge
Esame Consiglio di Circolo	Consiglio di Circolo	Esame del Programma annuale	Delibera di approvazione o richiesta di chiarimenti	Compilazione delibera di approvazione	Nella delibera debbono essere annotate le eventuali critiche e n° e nome di eventuali contrari
Revisione	DSGA e DS	Eventuali richieste o chiarimenti formulati dal Consiglio di Circolo	Proposta variazioni di programmazione economica per nuova approvazione	Stesura modifiche con inserimento delle proposte formulate o con i chiarimenti chiesti	Le modifiche apportate debbono attenersi ai verbali ufficiali del Consiglio di Circolo
Delibera di approvazione del Consiglio di Circolo	CC	Esame del documento contabile	Delibera di approvazione	Stesura della delibera di approvazione del bilancio preventivo e del consuntivo finale	Rispetto delle normative inerenti al regolamento di contabilità
Gestione del programma annuale	DSGA	Singole voci del Programma annuale	Delibere singole, provvedimenti amministrativi o disposizioni di spesa del DS	Stesura delibere singole o visto sui documenti di acquisto	Ogni documento deve contenere l'indicazione dell'argomento e della voce del Programma annuale per la verifica della copertura finanziaria
Verifica disponibilità finanziaria effettiva e stato attuazione programma	Consiglio di Circolo	Regolamento contabilità (D.I. 44/2000)	Verifica stato attuazione programma annuale	Relazione DSGA  Proposta delibera giunta e consiglio	Adeguamento programma alle effettive esigenze e disponibilità finanziarie
Variazioni a programma annuale per nuove istanze o assestamenti vari	DS	Nuove esigenze registratesi Necessità di adeguamento del bilancio Necessità di assestamenti e di distribuzione di somme diverse	Delibera di variazione del Programma da portare all'approvazione del Consiglio di Circolo	Stesura delibera Consiglio o delibera DS	Le correzioni apportate non debbono rompere l'equilibrio complessivo del bilancio

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 59 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

**APPENDICE – 9.1.2**

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Variazione programma per finanziamenti finalizzati e storni	DS	Assegnazione di finanziamenti a destinazione vincolata o necessità di storni interni ai progetti	Decreto DS per approvazione variazioni da comunicare al CC	Variazioni del programma annuale	Le variazioni devono rispettare la finalizzazione dei finanziamenti e non alterare l'equilibrio del programma annuale
Atti, delibere, mandati e reversali della gestione annuale del bilancio	DSGA	Delibere singole, provvedimenti amministrativi o disposizioni del DS	Mandati reversali, della gestione del Programma annuale	Stesura mandati e reversali della gestione annuale del Programma	I mandati e le reversali devono contenere tutti i dati necessari per i pagamenti o gli incassi
Elaborazione proposta per consuntivo finale	DSGA	Registrazione delle spese effettuate	Elaborazione proposta per consuntivo finale	Stesura consuntivo (SISSI)	Il consuntivo deve essere fatto secondo le prescrizioni di legge previste
Visto Collegio Revisori	Collegio Revisori	Esame consuntivo	Espressione del visto di congruità	Compilazione appositi moduli SISSI	Il visto viene espresso se il conto consuntivo è fatto secondo tutte le prescrizioni di legge
Esame Consiglio di Circolo	Consiglio di Circolo	Esame conto consuntivo	Delibera di approvazione finale o formulazione di eventuali osservazioni	Stesura verbale Consiglio di Circolo	Il verbale deve contenere l'indicazione delle critiche espresse e dei voti contrari
Revisione conto consuntivo	DSGA	Eventuali osservazioni Consiglio di Circolo	Variazioni del conto consuntivo	Stesura modifiche	Le modifiche apportate si debbono attenere alle indicazioni del verbale del Consiglio di Circolo
Gestione personale docente e ATA	DS e DSGA in base alle loro competenze	Rilevazione delle esigenze generali di servizio	Organizzazione del personale docente ed ATA	Riunione di servizio per analisi delle esigenze amministrative e didattiche	Gestione del personale secondo le normative vigenti

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.2</b>		

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Organizzazione personale ATA	DSGA su indicazioni del DS  DS	Verifica delle esigenze di vigilanza delle sedi. Definizione monte ore tot. (con rientri pomeridiani) Individuazione figure aggiuntive	Assegnazione sedi di servizio Definizione turnazioni Assegnazione incarichi speciali alle figure aggiuntive	Ordine di servizio del DSGA Ordine di servizio Atto ufficiale di nomina	Nessuna deroga all'apertura delle sedi senza personale ATA Presentazione resoconto della attività assegnata e definizione degli impegni con ordini di servizio del DSGA
Gestione fascicoli dipendenti e produzione documenti disposizioni o certificazioni varie relative al personale docente e agli ATA	Assistente di segreteria	Disposizioni amministrative       Richieste dei dipendenti	Stato di servizio ed anagrafe del personale docente ed ATA Tenuta dei registri delle assenze dei docenti e del personale ATA Richiesta delle visite fiscali e relative pratiche dei decreti di assenza Registrazione di ferie permessi retribuiti e permessi brevi del personale docente e non docente Trasferimento e collocamento a riposo del personale docente e non docente Certificati di servizio Piccoli prestiti e mutui pluriennali	Costituzione del fascicolo personale nel quale vengono inserite di volta in volta i diversi atti o richieste riguardanti il singolo dipendente. Tali atti transitano prima nel sottofascicolo in attesa di essere sistemati definitivamente.	Nessuna deroga per la costituzione del fascicolo       Gli atti che presuppongono erogazione di certificazioni vengono evase nel termine massimo di gg.3 dal ricevimento della domanda

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 61 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.2</b>		

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Gestione alunni e produzione documenti o certificazioni varie	Assistente di segreteria	Documenti anagrafici Schede di valutazione Programmi informatici del MPI (SISSI)	Iscrizione e trasferimento alunni; Certificati di studio e di frequenza; Frontespizio documenti di valutazione; Atti necessari alla realizzazione dei rapporti tra famiglie ASL e docenti per l'integrazione degli alunni stranieri ed diversamente abili; Anagrafe delle Scuole Infanzia, Primarie Registri ed elenchi degli alunni; Atti necessari per la denuncia di infortuni; Compilazione di statistiche e monitoraggi riguardanti gli alunni; Pratiche relative agli scrutini Elenco libri di testo; Cura di tutti gli adempimenti relativi alle uscite didattiche e viaggi di istruzione  Moduli prestampati, registri, supporti cartacei od informatici (SISSI)	L'applicato sulla base dei documenti giacenti nella scuola redige i certificati o gli atti necessari  Costituzione e aggiornamento continuo dei fascicoli	Rispetto della normativa

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 62 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.3</b>		

### 9.1.3 Processo “*Management della qualità*”

- **Scopo**

Garantire una gestione manageriale e dinamica dell’Istituto, orientata al miglioramento continuo delle prestazioni, in conformità al modello descritto nella norma UNI EN ISO 9001:2008 .

- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**

Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ – sezione 5

- **Responsabilità**

DS ha la responsabilità di garantire l’efficacia e l’efficienza del processo.

- **Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione è alimentato dai processi dell’area “Monitoraggio, analisi e miglioramento” ed alimenta il processo “Organizzazione e gestione amministrativa”, nonché i processi dell’area “Pianificazione, gestione e sviluppo delle risorse”.

- **Input / Output**

*Input:* le norme e gli indirizzi espressi a livello istituzionale, le scelte strategiche della scuola, espresse dalla Direzione, le informazioni statistiche conseguenti ai monitoraggi attivati dalla scuola, ed eventuali proposte e suggerimenti provenienti dai responsabili di area e dal personale.

*Output:* il processo genera la politica e gli obiettivi della qualità da conseguire e, successivamente, in rapporto ai risultati conseguiti, nuove decisioni su politica, obiettivi e requisiti del servizio, di processo e di Sistema.

- **Indicatori**

Grado di raggiungimento degli obiettivi.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 63 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------



D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.3</b>		

• **Specifiche del processo**

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Elementi da verificare e condizioni di accettabilità
Definizione/aggiornamento della politica e degli obiettivi per la qualità	DS, in collaborazione con CC e CD	Norme ed indirizzi istituzionali; dati sull'ambiente di riferimento; per l'aggiornamento, esito del riesame del Sistema	Politica della qualità Obiettivi Tempi di <i>reporting</i>	DS propone la politica e gli obiettivi; Il Consiglio di Circolo ed il Collegio Docenti approvano ciascuno per la parte di propria competenza	Coerenza tra politica e dati di input Coerenza tra obiettivi e politica Misurabilità degli obiettivi Notorietà dei documenti contenenti politica ed obiettivi
Pianificazione delle attività per il conseguimento degli obiettivi	Funzioni Strumentali ed altre Funzioni responsabili	Politica della qualità  Obiettivi  Verbale della riunione del CC e CD  Comunicazioni del DS	Piano per il conseguimento degli obiettivi	Utilizzazione di strumenti di pianificazione e controllo  Riunioni di lavoro	Tempestività della elaborazione del piano  Descrizione di risorse, tempi e responsabilità
Approvazione del piano	DS	Presentazione piano per il conseguimento degli obiettivi	Approvazione Piano per il conseguimento degli obiettivi	Il DS approva il piano approvando la sua sigla	Coerenza con gli obiettivi assegnati
<i>Reporting</i> a DS sui risultati conseguiti	Funzioni Strumentali ed altre Funzioni responsabili	Tempi previsti per i report  Dati stato di avanzamento  Monitoraggi	<i>Report</i>	Elaborazione del report, con la partecipazione delle funzioni coinvolte, secondo i tempi previsti in sede di definizione degli obiettivi	Completezza (rispetto ad uno standard di riferimento) e tempestività del report  Valutazione dell'efficacia delle azioni in rapporto agli obiettivi
Valutazioni e decisioni del Dirigente Scolastico	DS	<i>Report</i> dei Resp. del conseguimento obiettivi	Verbali di incontri o disposizioni del DS	Esame congiunto dei report	Esistenza della registrazione delle decisioni del DS

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 65 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.3</b>		

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Elementi da verificare e condizioni di accettabilità
<i>Reporting</i> alla Direzione sull'andamento del SGQ	RQ	Tempi previsti per il report  Dati di monitoraggio sullo stato del SGQ	Report sullo stato del SGQ	Elaborazione del report, con annessi dati statistici	Completezza e tempestività del report (v. punto 5.6.2)
Riesame del Sistema di gestione per la qualità.	DS , in collaborazione con CC e CD e CI	Informazioni di sintesi fornite da RQ, conseguenti ai monitoraggi attivati dalla scuola; valutazioni, decisioni e proposte da parte degli Organi Collegiali della Scuola	Verbali di riunioni del CI, CD e CC contenenti valutazioni e decisioni sul Sistema di gestione	Viene esaminato il report di RQ Vengono analizzati i verbali dei CI e/ o CD CC relativi alla valutazione dell'efficacia ed efficienza dell'azione formativa	Tempestività e coerenza delle decisioni, in rapporto alle valutazioni effettuate con riferimento all'anno scolastico

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 66 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.4</b>		

#### **9.1.4 Processo “Gestione e sviluppo risorse umane”**

- **Scopo**

Garantire che la scuola disponga di risorse umane idonee a ricoprire efficacemente i ruoli organizzativi e le funzioni per lo svolgimento delle attività previste nei singoli processi di erogazione del servizio

- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**

Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ – punto 6.2

- **Responsabilità**

DS ha la responsabilità di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo.

- **Collegamenti con altri processi**

Elaborazione POF

Management della qualità

Organizzazione e gestione amministrativa

- **Input / Output**

*Input:* indirizzi espressi nel POF

*Output:* il processo genera:

- l'utilizzazione ottimale delle risorse, l'uniformità dell'offerta formativa
- organizzazione piani di aggiornamento

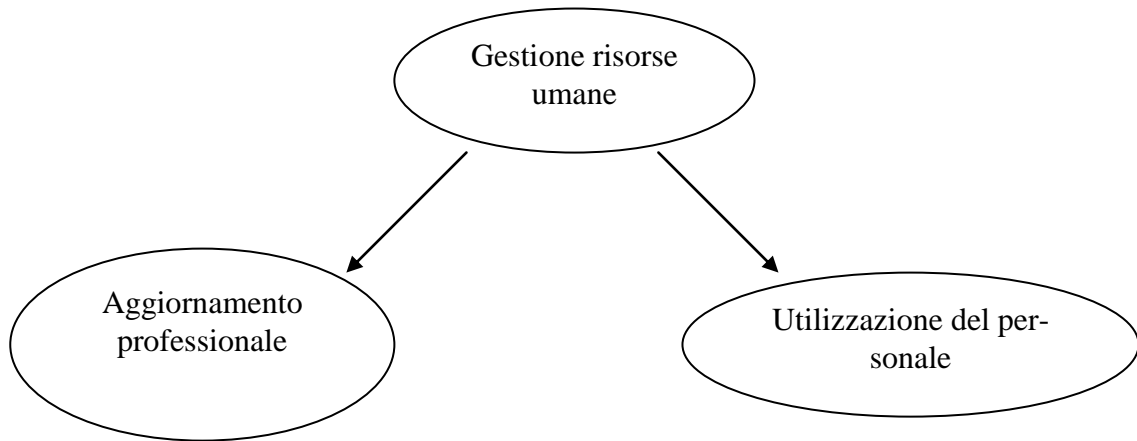
- **Indicatori**

- rispetto della pianificazione;
- rispondenza tra richiesta formativa e corsi organizzati

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 67 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<p>D.D. J.ORSINI AMELIA</p>	<p><b>MANUALE DELLA QUALITA'</b></p>	<p>MQ Sezione 9</p>
<p><b>APPENDICE – 9.1.4</b></p>		

- **Diagramma di flusso**



<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.4</b>		

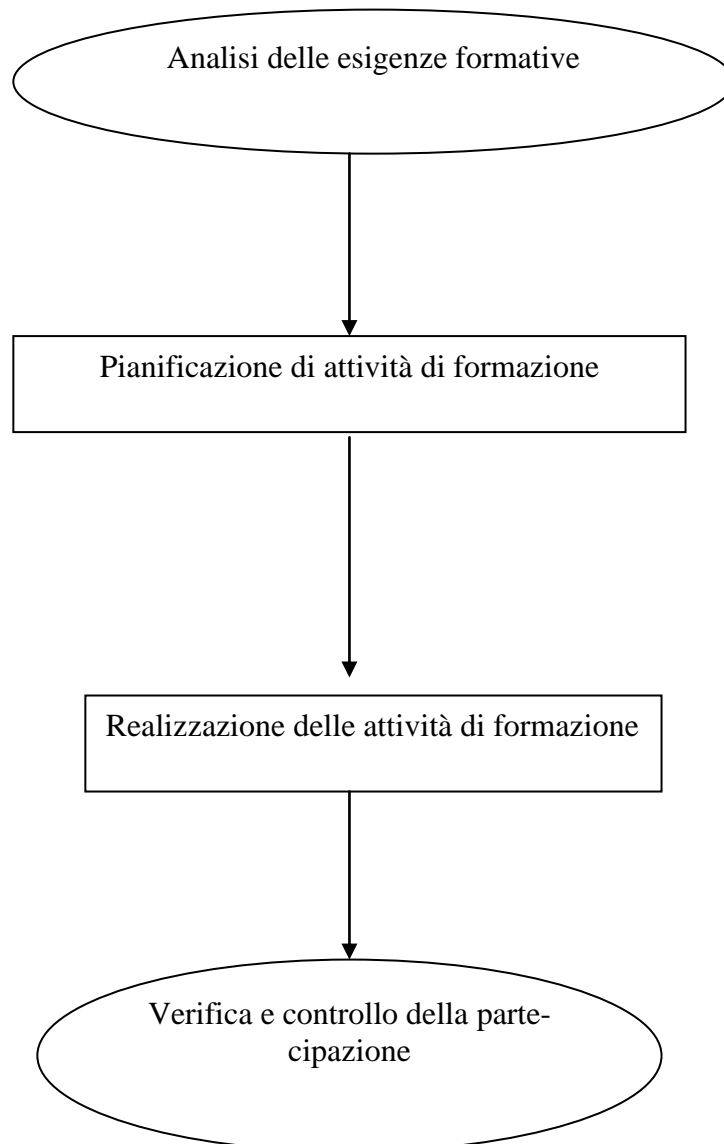
- **Specifiche del processo**

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Aggiornamento professionale  Analisi delle esigenze formative	DS in collaborazione con DSGA, Staff dirigenziale, RSU	POF Decisioni CD Decisioni CC Esigenze dell'Istituto	Valutazioni circa le esigenze di formazione del personale Formazione professionale	Riunioni Svolgimento delle attività di formazione Valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dell'aggiornamento professionale	Compatibilità con le disponibilità economiche e finanziarie d'istituto Compatibilità con le esigenze dell'Istituto Grado di soddisfazione rilevato
Utilizzazione del personale	DS e DSGA in base alle rispettive competenze	POF Esigenze organizzative	Atti relativi alla distribuzione dei carichi di lavoro e definizione dei compensi	Riunioni	Rispondenza tra le varie esigenze e le risorse disponibili

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 69 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<p>D.D. J.ORSINI AMELIA</p>	<p><b>MANUALE DELLA QUALITA'</b></p>	<p>MQ Sezione 9</p>
<p><b>APPENDICE – 9.1.4</b></p>		

- **Fase Aggiornamento professionale**



<p>Approvato CC</p>	<p>Autorizzato da DS</p>	<p>Rev. 09</p>	<p>DATA: 18/03/11</p>	<p>PAG. 70 di 133</p>
---------------------	--------------------------	----------------	---------------------------	-----------------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.4</b>		

• **Specifiche della fase**

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Analisi delle esigenze formative	DS in collaborazione con DSGA	POF Organico del personale Progetti Staff Richieste di docenti e non docenti Budget per la formazione. Decisioni CD Decisioni CC	Valutazioni circa le esigenze di formazione del personale Progetti Verbali	Riunioni	Compatibilità con le disponibilità economiche e finanziarie d'istituto Rispetto del diritto ai corsi brevi
Pianificazione di attività di formazione	DS in collaborazione con Staff dirigenziale, CD- RSU	DS CD Individuazione di agenzie formative	Piano delle attività di formazione occorrenti Contratti/ Convenzioni	Riunioni dello staff e pianificazione delle attività di formazione	Rispondenza delle attività di formazione pianificate alle esigenze rilevate
Realizzazione delle attività di formazione	DS	Documento di pianificazione delle attività di formazione	Programmi dei corsi attivati Firme di presenza dei partecipanti Materiali di lavoro	Svolgimento delle attività di formazione	Regolarità ed effettiva possibilità di frequenza delle attività di formazione
Verifica e controllo della partecipazione	DS in collaborazione con Staff dirigenziale	Programmi dei corsi attivati Firme di presenza dei partecipanti Materiali di lavoro Scheda sintetica di rilevazione della soddisfazione dei partecipanti ai corsi	Informazione al CD Verbali Attestati di partecipazione Relazioni	Riunioni Analisi dei dati relativi ai partecipanti Produzione di materiali Valutazione dell'efficacia attraverso: relazioni, scritte o orali, al DS o CD; diffusione nella scuola di nuove conoscenze; realizzazioni di progetti fondati sulle nuove conoscenze	Numero dei partecipanti ai corsi Frequenza degli iscritti Livello di soddisfazione rilevato Valutazione efficacia

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 71 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.4</b>		

- **Fase Utilizzazione del personale**



Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 72 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.4</b>		

- **Specifiche della fase**

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Analisi delle esigenze organizzative	DS in collaborazione con il DSGA	POF Competenze del personale in organico Ente locale Esigenze dell'utenza interna	Verbali	Riunioni	Corrispondenza con le competenze e le richieste del personale
Pianificazione - utilizzazione del personale	DS DSGA	DS - CD RSU- DSGA Esigenze derivanti dal nuovo personale della scuola	Assegnazione del personale al ruolo di competenza Orari Retribuzione accessoria Contratti. Verbali Cartella insegnanti	Riunioni	Rispondenza (migliore possibile) tra le esigenze e le risorse disponibili
Assegnazione compiti al personale	DS DSGA	Nomine CD CC	Assegnazione del personale al ruolo di competenza Orari Retribuzione accessoria Contratti Verbali	Riunioni Incontri con il nuovo personale per spiegare il funzionamento della scuola	Rispondenza tra le varie esigenze e le risorse disponibili. Verbale incontro
Verifica e controllo	DS DSGA	Piano organizzativo del personale	Organizzazione funzionale dei vari settori	Verbali Firme di presenza	Adeguate funzionalità dell'organizzazione

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 73 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.5</b>		

### 9.1.5 Processo “Gestione delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro”

- **Scopo**

Garantire la gestione e la dotazione delle risorse tecniche e degli ambienti idonei per lo svolgimento delle attività previste nei singoli processi.

Utilizzare in condizioni di sicurezza le strutture e le infrastrutture.

- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**

Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ – punto 6.3 e 6.4 – 7.5.4

D.L.81/08

- **Responsabilità**

Il Dirigente Scolastico, coadiuvato dal Responsabile per la Sicurezza e dagli Addetti per la sicurezza dei vari plessi, ha la responsabilità di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo.

- **Collegamenti con altri processi**

Il processo è direttamente collegato al *Management* della Qualità e all'Elaborazione del POF, processi in cui vengono pianificati gli impegni della Scuola verso gli Utenti; inoltre per la sua attuazione si connette con i processi di “Organizzazione e gestione amministrativa” e di “Approvvigionamenti”

- **Input / Output**

*Input:* insieme delle informazioni documentate, attraverso le quali è possibile conoscere il fabbisogno relativo alle strutture e alle infrastrutture della scuola nei vari plessi; norme sulla sicurezza degli ambienti di lavoro.

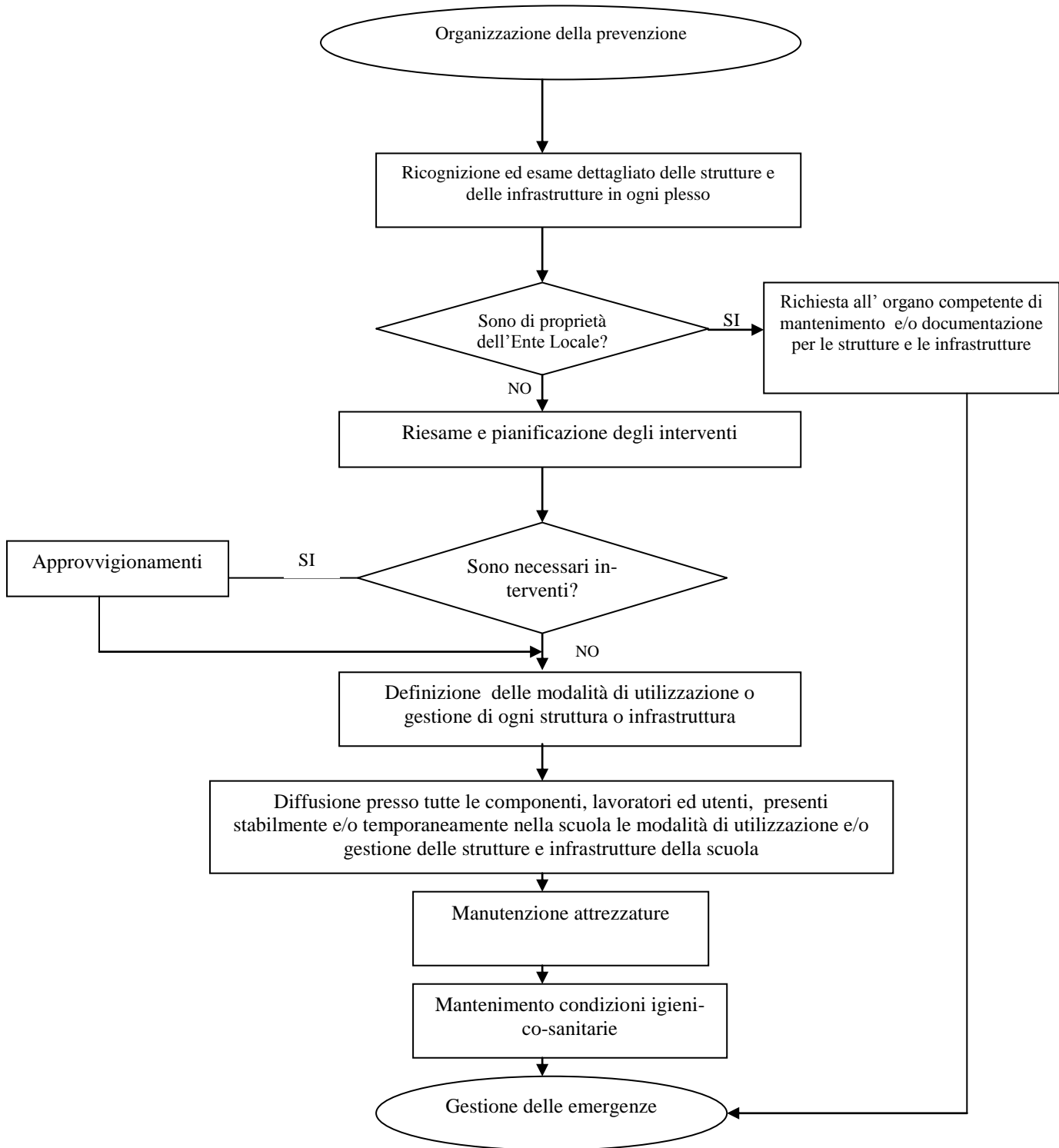
*Output:* azioni per coprire la necessità relativa al fabbisogno e la gestione dei rischi connessi con l'uso delle strutture e delle infrastrutture scolastiche.

- **Indicatori**

- tempestività nella rilevazione e nella segnalazione dei problemi tecnici
- tempestività nell'adozione di soluzioni organizzative

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 74 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

• **Diagramma di flusso**



<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.5</b>		

- **Specifiche del processo**

<b>Fase</b>	<b>Respon- sabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazio- ne</b>	<b>Elementi da verifi- care e condizioni di accettabilità</b>
Organizza- zione della prevenzione	DS	Necessità di assicurare un ambiente di lavoro sicuro	Nomina del RSPP Nomina addetti SPP	Stesura del mansionario addetti SPP relativo alla sicurezza e mansionario fiduciari plessi	Adeguamento al D.L.81/08 Nessuna deroga
Ricognizione ed esame dettagliato delle strutture e delle infrastrutture in ogni plesso	RSPP Addetti SPP	D.L.81/08 e successive norme applicative Necessità di verificare lo stato delle strutture e delle infrastrutture	Relazione	Il Responsabile della Sicurezza, coadiuvato dagli addetti SPP e dai fiduciari di ogni plesso, rileva lo stato delle strutture e delle infrastrutture e la disponibilità della documentazione prevista dal D.L. 81/08	Documenti valutazione rischi segnalazione stato strutture e richiesta interventi Ente Locale
Richiesta all'organo competente di mantenimento e/o documentazione per le strutture e le infrastrutture	RSPP DS Addetti SPP	Necessità di interventi di manutenzione	Richiesta per gli interventi	Deve essere inviata richiesta formale all'ente proprietario per le strutture non appartenenti alla scuola	La richiesta, sottoscritta dal DS e protocollata, deve essere tempestivamente inviata agli organi competenti
Riesame e pianificazione degli interventi	DS in collaborazione con RSPP e addetti SPP	Necessità di gestire le situazioni di rischio non amovibili	Documenti di Valutazione del rischio	Ogni plesso dovrà elaborare e rivedere annualmente il documento di Valutazione del Rischio e/o prevedere interventi manutentivi per quanto di sua competenza	Tutti i plessi debbono disporre del Documento di Valutazione del Rischio
Definizione delle modalità di utilizzazione o gestione di ogni struttura o infrastruttura	RSPP in collaborazione con Responsabili di ogni infrastruttura e dei laboratori	Esigenza di disciplinare l'utilizzazione e/o la gestione delle strutture e/o infrastrutture	Procedure per l'utilizzo	Le principali attività che si svolgono nella scuola e che si avvalgono di strutture ed infrastrutture, debbono essere disciplinate in modo da ridurre il rischio.	Tutte le attrezzature hanno schede con l'indicazione delle revisioni periodiche

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 76 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

**APPENDICE – 9.1.5**

<b>Fase</b>	<b>Respon- sabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazio- ne</b>	<b>Elementi da verifi- care e condizioni di accettabilità</b>
Approvvigionamenti	DSGA	Necessità di acquisti in base alle esigenze evidenziate dal RSPP	Acquisti/ Contratti / Convenzioni	Secondo quanto previsto nel punto 9.1.9	Tempestività del processo
Diffusione presso tutte le componenti, lavoratori ed utenti, presenti stabilmente e/o temporaneamente nella scuola le modalità di utilizzazione e/o gestione delle strutture e infrastrutture della scuola	DS, in collaborazione con DSGA e RSPP	Esigenza di diffondere la cultura della sicurezza	Schede/quadro riassuntivo con le principali norme di comportamento e con le mansioni da svolgere Individuazione RLS (rappresentante lavoratori per la sicurezza)	Corsi di formazione al personale  Distribuzione, a lavoratori ed utenti, di schede riportanti le principali norme, distinte per ruolo, da rispettare ai fini della sicurezza	Il 100% del personale della scuola deve possedere la scheda sulla sicurezza relativa al proprio ruolo.  In tutti gli ambienti sono presenti schede in cui vengono riassunte le norme in caso di pericolo
Manutenzione e attrezzature  Mantenimento condizioni igienico-sanitarie	RSPP, in collaborazione con DS e DSGA	Necessità di disporre di un ambiente sicuro anche sotto il profilo igienico-sanitario	Verifiche periodiche sulle condizioni di conformità con il D.L. 81	Con cadenze prestabilite deve essere riesaminato lo stato delle strutture e/o infrastrutture. Debbono essere programmati interventi di manutenzione /sostituzione per quanto di competenza della scuola.	Continuità della sorveglianza
Gestione delle emergenze	DS, in collaborazione con RSPP e Addetti SPP	Necessità di gestire situazioni di emergenza	Piano di Evacuazione Procedure per gli interventi di primo soccorso e per le emergenze ambientali straordinarie	In ogni plesso vengono individuate figure che, previa formazione, svolgeranno interventi di primo soccorso  Stesura di un piano per la sicurezza e per l'evacuazione per ogni plesso	Tutti i plessi debbono disporre del Piano di Evacuazione e del Documento di Valutazione del Rischio

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.6</b>		

### 9.1.6 Processo “Elaborazione e diffusione del POF”

- **Scopo**

Garantire l'attenzione ai bisogni dell'utenza e la trasparenza dell'offerta formativa in relazione alla progettazione del servizio.

- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**

Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ – punti 7.2 - 7.3

- **Responsabilità**

DS ha la responsabilità di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo

- **Collegamenti con altri processi**

Il processo è direttamente collegato con il processo di Management della qualità, dove vengono pianificati gli impegni della Scuola verso gli Utenti, e con il processo di Erogazione della didattica dove vengono definiti gli impegni della Scuola.

- **Input / Output**

Il processo genera l'insieme delle informazioni documentate, attraverso le quali si definiscono gli impegni con l'Utenza ed i requisiti per la gestione ed erogazione del servizio.

Sono clienti del processo le unità ed i ruoli che devono operare a seguito degli impegni assunti dalla Scuola e gli utenti del servizio.

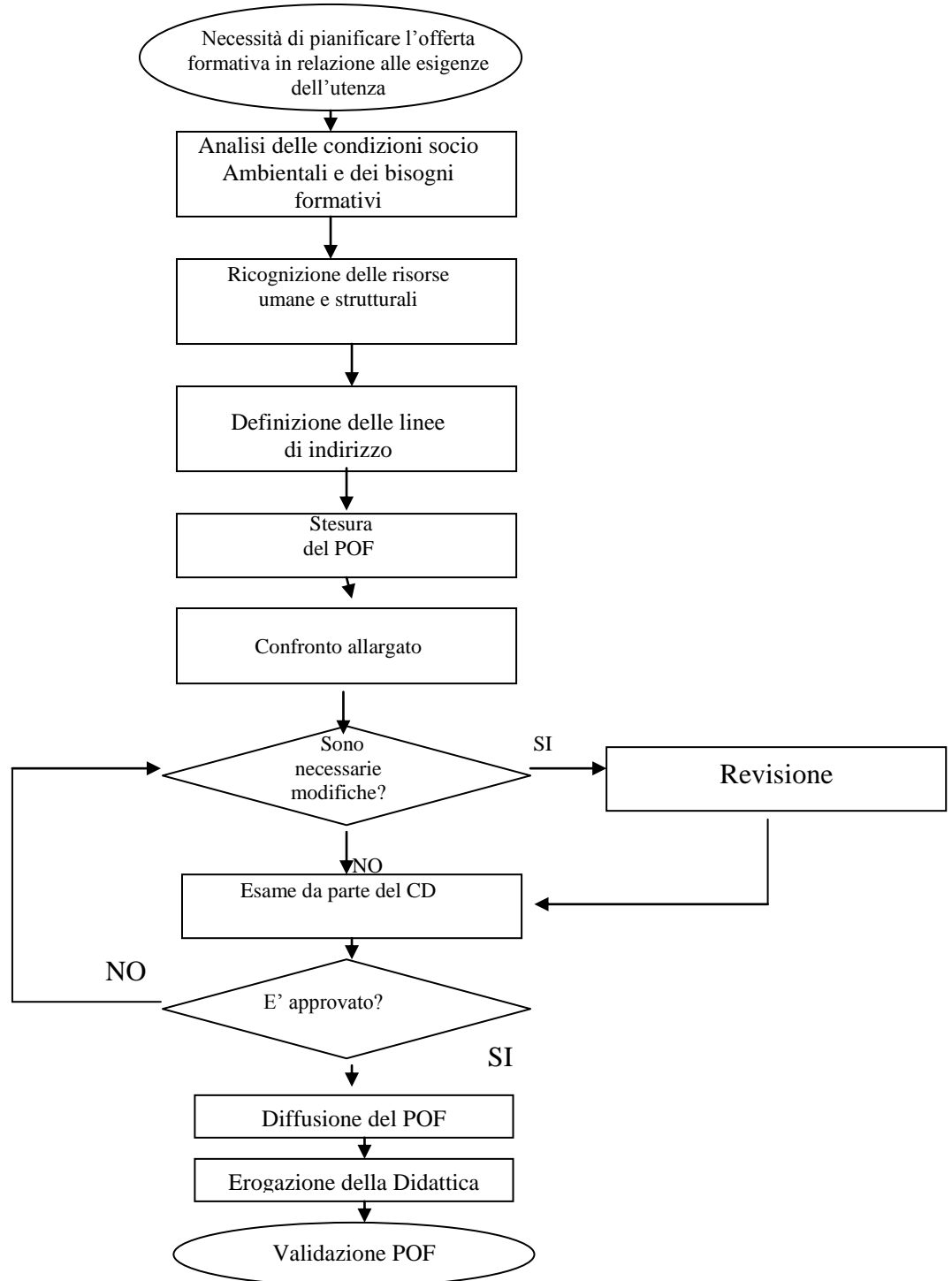
- **Indicatori**

Grado di conoscenza del documento da parte dell'utenza e da parte del personale

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 78 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.6</b>		

• **Diagramma di flusso**



Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 79 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.6</b>		

• **Specifiche del processo**

<b>Fase</b>	<b>Respon- sabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazio- ne</b>	<b>Elementi da verifi- care e condizioni di accettabilità</b>
Necessità di pianificare l'offerta formativa in relazione alle esigenze dell'utenza (inclusi i riesami della progettazione)	DS	Attività consolidate Nuove proposte CD Normativa ministeriale	Formazione della Commissione POF e FS Area 1	Nomina dei membri della Commissione da parte del DS tra coloro che hanno dichiarato la loro disponibilità	Rispetto del DM, delle nuove proposte e delle attività consolidate
Analisi delle condizioni socio – ambientali e dei bisogni formativi (inclusi i riesami della progettazione)	Com- missione POF, con le FFSS di rife- rimento	Programmi Ministeriali Piano Sociale Comune di Amelia- indicatori socio economici	Elaborazione strumento di indagine Identificazione bisogni formativi ( <i>Mission</i> )	Contatti con enti esterni POF precedente, proposte CI e CD. Test iniziale e finale alle famiglie Raccolta dati	Lettura del Piano Sociale Raccolta ed analisi dati almeno una volta l'anno
Ricognizione delle risorse umane e strutturali (inclusi i riesami della progettazione)	Com- missione POF con DS e FFSS	Organici: personale docente, amministrativo, ausiliario. Accordi con enti esterni- <i>Tutor</i> –risorse professionali disponibili Edifici scolastici Strutture esterne	Elenco risorse umane e strutturali	Riunioni di lavoro Ricerca sul territorio	Accordi ufficiali (almeno 2) Elenco dettagliato delle strutture e loro funzionalità

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 80 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.6</b>		

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Definizione delle linee d'indirizzo  (inclusi i riesami della progettazione)	CC , con CD e DS	Analisi bisogni emersi dal lavoro delle commissioni	Progetti, organizzazione flessibile Offerta differenziata Verbali riunioni	Riunioni del gruppo di lavoro (commissioni) Collegio Docenti Consiglio di Circolo	Congruenza tra le risorse necessarie e quelle disponibili Esistenza dei verbali
Stesura del POF	Commissione POF	Raccolta del materiale	Bozza del POF	Riunioni di lavoro	Congruenza del POF con i dati analizzati
Confronto allargato (incluse le verifiche della progettazione)	Commissione POF	Bozza del POF	Proposta eventuali modifiche	Verifica della coerenza	Informazione preventiva ai gruppi di lavoro che dovranno verificare la coerenza e la fattibilità Esistenza dei verbali
Esame da parte del Collegio Docenti (inclusi i riesami della progettazione)	DS	Bozza del POF	Approvazione del POF o eventuali modifiche	Illustrazione al CD da parte della FS. di riferimento	Nessuna deroga Esistenza dei verbali
Revisione (incluse le verifiche della progettazi.)	Commissione Autonomia	POF	Verbale di approvazione Nuova stesura POF	Riunioni. Vengono recepite le eventuali proposte di revisione e modifica	Esistenza dei verbali Recepimento di modifiche / revisioni
Diffusione POF	DS	POF	Conoscenza da parte dell'utenza	Affissione all'albo Illustrazione durante le assemblee. Copia di un pieghevole a tutti i genitori dei nuovi iscritti. Commissioni. FF.SS	Sintesi in un pieghevole
Erogazione della Didattica	Cfr. 9.1.7 e 9.1.8	Cfr. 9.1.7 e 9.1.8	Cfr. 9.1.7 e 9.1.8	Cfr. 9.1.7 e 9.1.8	Cfr. 9.1.7 e 9.1.8
Validazione POF	CD, con la partecipazione del DS	Valutazioni dei singoli CI	Relazione DS Verbali CD	Viene esaminato tutto l'andamento dell'anno scolastico e verificato il grado di realizzazione del POF	Grado di realizzazione del POF Collegialità della valutazione

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 81 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.7</b>		

### 9.1.7 Processo “Erogazione della didattica”

- **Scopo**

Garantire la corretta gestione ed erogazione dei servizi formativi.

- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**

Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ – punti 7.1 - 7.5 – 7.6 – 8.2.1 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.4

- **Responsabilità**

DS e CD, ciascuno per la parte di propria competenza, hanno la responsabilità di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo.

- **Collegamenti con altri processi**

Il processo è alimentato dal processo “Elaborazione e diffusione POF” e a sua volta alimenta i processi “Gestione dei servizi Complementari”, “Approvvigionamenti”, “Immagine e comunicazione”, “Verifica della soddisfazione degli utenti”

- **Input/Output**

*Input:* POF, necessità formative degli utenti, Indicazioni per il Curricolo, Curricolo per Competenze, Traguardi per lo sviluppo delle Competenze e Obiettivi di Apprendimento dell'insegnamento di RC nella SI e nel Primo Ciclo di istruzione, Obiettivi di Apprendimento Cittadinanza e Costituzione

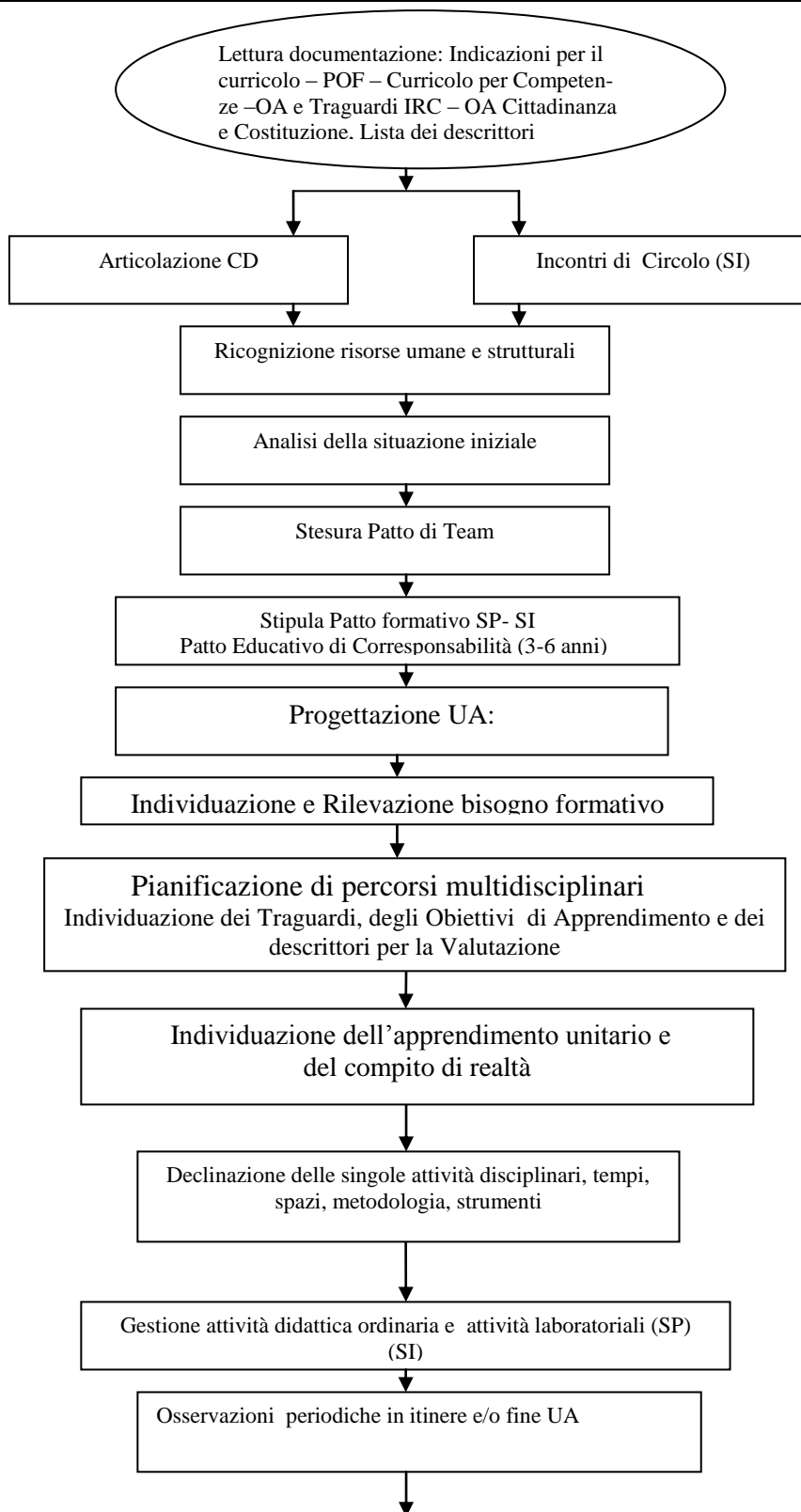
*Output:* attività didattica ordinaria e/o specifica (PEP e PEI), laboratori, progetti

- **Indicatori**

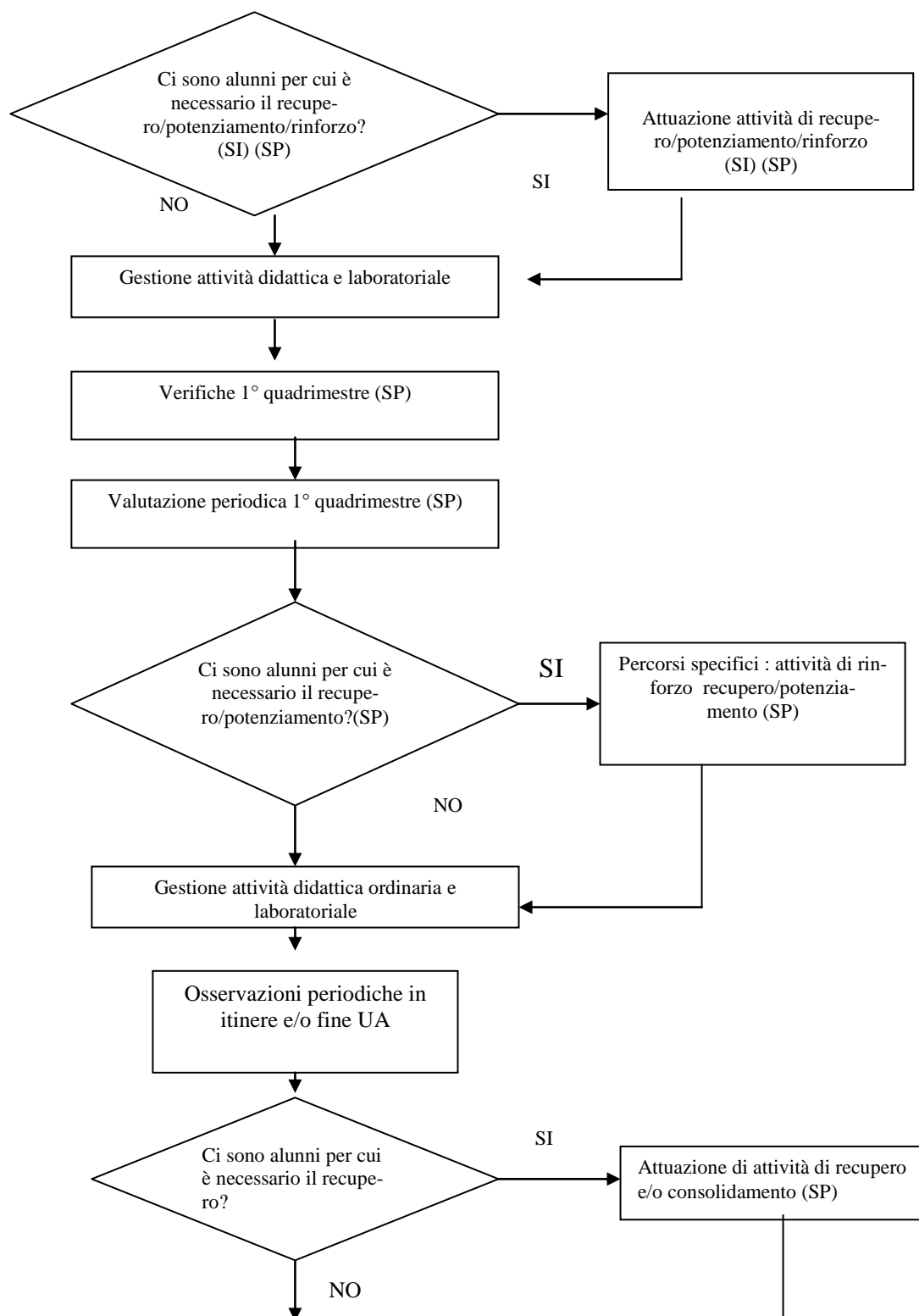
Registrazioni sui documenti scolastici ufficiali quali: Registri di classe/sezione, (Scuola dell'Infanzia e Scuola Primaria), Agenda di equipe, Giornale degli insegnanti (Scuola Primaria), Registro dell'insegnante di sostegno, Scheda Personale dell'alunno (Scuola Primaria), Scheda di valutazione interna (Scuola dell'Infanzia), Quaderno dei verbali per riunioni di Plesso e Circolo (Scuola dell'Infanzia). Riferimento a *standard* interni e nazionali.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 82 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

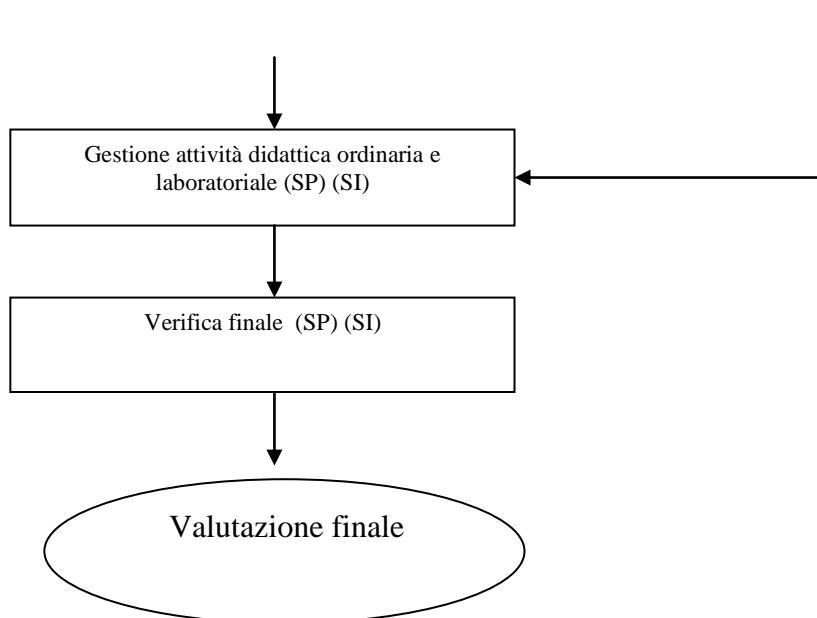
## APPENDICE – 9.1.7



## APPENDICE – 9.1.7



**APPENDICE – 9.1.7**



<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.7</b>		

<b>Fase</b>	<b>Respon- sabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazio- ne</b>	<b>Elementi da verifi- care e condizioni di accettabilità</b>
Lettura doc.: Indicazioni per il curricolo POF ( <i>Mis- sion</i> ) Curricolo per Competenze – OA e Traguar- di IRC – OA Cittadinanza e Costituzione Lista dei de- scrittori	Equipe pedagogi- ca	Indicazioni per il curricolo POF Curricolo per Competenze OA e Tra- guardi IRC – OA Cittadi- nanza e Co- stituzione	Individuazione della Competenza di Cittadi- nanza	Riunioni di lavoro	Condivisione e coe- renza rispetto ai testi esaminati
Articolazione CD	DS, FS, Gruppi di Equipe pedagogi- che	Linee di indirizzo e Normativa Ministeriali	Offerta pari opportunità Verbali articolazione di Collegio Decisioni su: procedure per la progettazione, cri- teri di valutazione	Riunioni di lavoro bime- strali equipe docenti	Condivisione delle scelte (come risulta nei verbali) finaliz- zata a garantire uni- formità dell'offerta formativa
Incontri di Circolo (SI)	DS, FS, Gruppi di Equipe pedagogi- che	Definizione delle compe- tenze da rag- giungere	Offerta pari opportunità Verbale riunioni di Cir- colo Decisioni su: procedure per la progettazione cri- teri di valutazione	Riunioni di lavoro mensili equipe docenti Riunioni di Circolo	Condivisione delle scelte (come risulta nei verbali) finaliz- zata a garantire uni- formità dell'offerta formativa
Ricognizione risorse umane e strutturali	Equipe pedagogi- ca	Risorse umane, profes- sionali e strutturali	Elenco risorse Agenda di equipe Verbali CI Giornale ins. di sezione	Riunioni di lavoro	Completezza della ricognizione
Analisi della situazione iniziale	Equipe pedagogi- che	Colloqui iniziali con i genitori di bambini 3-6 anni) SI/ SP osservazioni Prove d'ingresso strutturate e/o costruite dal team	Risultanze colloqui con i genitori, verbale, a- genda, registro di classe e giornale dell'insegnante	Incontri con i genitori classi/sezioni alunni in ingresso Prove d'ingresso orali e scritte Osservazioni sistematiche	Invito esteso a tutti i genitori dei bambini interessati Somministrazione delle prove a tappeto

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 86 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.7</b>		

<b>Fase</b>	<b>Respon- sabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazio- ne</b>	<b>Elementi da verifi- care e condizioni di accettabilità</b>
Stesura patto di Team	Equipe pedagogiche	Dichiarazione di intenti (POF)	Documento	Riunioni di lavoro	Condivisione del documento
Stipula Patto Formativo (SP-SI) Patto Educativo di Corresponsabilità(3-6 anni)	Equipe pedagogiche	Dichiarazione degli intenti (esplicita e partecipata) agli utenti della scuola	Contrattazione con i genitori patto di Team e del Patto Educativo di Corresponsabilità Coinvolgimento degli alunni	Assemblee di classe con i genitori Conversazioni con gli alunni	Stesura definitiva del patto di Team, del Patto Formativo e del Patto Educativo di Corresponsabilità
Progettazione UA	Equipe Pedagogiche	Risultanze colloqui e prove ingres. Osservazione	Stesura dei documenti secondo i criteri stabiliti dal CD (POF-UA) Agenda di equipe	Riunioni di lavoro	Coerenza con le risultanze dei colloqui e con le prove di ingresso
Individuazione e Rilevazione Bisogno Formativo	Equipe Pedagogiche	Attività d'aula Osservazioni Progetti in comune con Enti esterni	Individuazione del Bisogno Formativo, scelta della Competenza, identificazione dei descrittori, progettazione di situazioni osservabili, rilevazione e registrazione dei dati osservati in tabella, comparazione dati raccolti, individuazione dell'OF dal curriculum ed eventuale storizzazione Compilazione modello UA, Giornale dell'insegnante, Agenda di equipe	Osservazione sistematiche e mirate dei comportamenti e degli atteggiamenti Rilevazioni di tipo cognitivo Riunioni di lavoro	Compilazione modello UA relativo al Bisogno Formativo Coerenza tra Bisogno Formativo e Obiettivo Formativo
Pianificazione di percorsi multidisciplinari	Equipe Pedagogiche	Attività di progettazione (anche percorsi individualizzati e personalizzati PEP e PEI)	Individuazione di traguardi e OdA e relative attività, ripartizione tra insegnanti di compiti e incarichi (SP), individuazione di descrittori per la valutazione. Agenda equipe, modello UA, registro insegnante di sostegno, modello PEP e PEI	Riunioni di lavoro	Compilazione dei settori specifici del modello UA e dei modelli PEP e PEI Coerenza fra le parti

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 87 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.7</b>		

<b>Fase</b>	<b>Respon- sabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazio- ne</b>	<b>Elementi da verifi- care e condizioni di accettabilità</b>
Individuazio- ne dell' Apprendi- mento Unita- rio e del Compito di Realtà(CdR)	Equipe Pedagogi che	Attività di progettazione	Contestualizzazione dell'Obiettivo Formati- vo nell' Apprendimento Unitario Ideazione di una situa- zione nuova, complessa, problematica per osser- vare il grado di sviluppo della competenza ( compito di realtà) Agenda equipe, modello UA	Riunioni di lavoro	Coerenza tra OF, AU e CdR
Declinazione delle singole attività disci- plinari (spazi,tempi, metodi,strom)	Equipe Pedagogi che	OdA, traguardi	Espansione disciplinare Giornale dell'insegnante, Regi- stro degli insegnanti di sostegno	Riunioni di lavoro	Coerenza UA Coerenza PEP e PEI
Gestione atti- vità didattica ordinaria e laboratoriale	Equipe pedagogi che	UA	Realizzazione attività d'aula e laboratoriali. Registrazione attività svolte: agenda di equi- pe, giornale dell'insegnante, Regi- stro insegnanti di soste- gno UA (SI)	Lezione frontale Attività di ricerca Gruppi di lavoro Produzione di elaborati Attività Laboratoriali Esperienze sul territorio	Partecipazione degli alunni ad attività ed iniziative proposte. Produzione di elaborati adeguati alle richieste
Osservazioni periodiche in itinere e/o fi- ne UA	Equipe Pedagogi che	Verifiche in itinere e descrittori Cd R	Valutazione delle abilità e delle conoscenze indi- viduali e della classe. Osservazione livello Competenze Colloqui individuali Giornale ins. , Registro ins sostegno,verbale a- genda equipe,verbale CI	Prove di verif. in itinere e valutazione	Collegialità della valutazione. Informazione degli esiti della valutazione a genitori e alunni
Attuazione attività di re- cupero- potenziamen- to/rinforzo	Equipe pedagogi che	Risultanze delle prove di verifica Carenze nelle acquisizioni delle abilità e delle cono- scenze	Eventuale adeguamento progetto recupero (PEP) Agenda di equipe Giornale dell'insegnante, Regi- stro insegnante di soste- gno	Recupero/potenziamento in classe. Individualmen- te e/o a piccolo gruppo fuori dalla classe compa- tibilmente alla compre- senza delle insegnanti	Congruenza tra le ri- sultanze delle verifi- che e le attività pro- poste

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 88 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.7</b>		

<b>Fase</b>	<b>Respon- sabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazio- ne</b>	<b>Elementi da verifica- re e condizioni di ac- cettabilità</b>
Gestione atti- vità didattica- laboratoriale	Equipe pedagogi che	UA	Realizzazione attività d'aula e laboratoriale. Registrazione attività svolte: agenda di equi- pe, giornale dell'insegnante, registro insegnante di sostegno. UA (SI)	Lezione frontale Attività di ricerca Gruppi di lavoro Produzione di elaborati Attività Laboratoriali Esperienze sul territorio	Partecipazione attività degli alunni ad alcune iniziative proposte. Produzione di elaborati adeguati alle richieste
Verifiche 1° quadrimestre SP	Equipe pedagogi che	Osservaz. sistematiche, attuazione prove di verifica	Registrazione delle ri- sultanze delle verifiche effettuate Giornale dell'insegnante, registro insegnante di sostegno Agenda di equipe Verbale CI	Prove di verifica strutturate Prove di verifica calibrate preparate dall'equipe pedagogica (orali e scritte)	Somministrazione delle prove a tutta la classe Prove differenziate Congruenza con la UA progettata
Valutazione periodica 1° quadrimestre SP	Equipe pedagogi che	Risultanze delle osservazioni sistematiche e prove di verifica e del CdR	Documento di valuta- zione dell'alunno. Registro di classe (SP)	Valutazione collegiale dei singoli alunni rispetto alla situazione di partenza e ai risultati raggiunti (SI) Scrutini (SP)	Collegialità Rispondenza delle risultanze delle verifiche con gli indicatori
Percorsi spe- cifici: Attività di rinforzo Recupe- ro/potenzia- mento (SP)	Equipe pedagogi che	Risultanze delle prove di verifica Carenze nelle acquisizioni delle abilità e delle cono- scenze	Eventuale adeguamento progetto recupero-PEP Agenda di equipe Giornale dell'insegnante, registro insegnante di sostegno	Recupero/potenziamen- to in classe. Individualmen- te e/o a piccolo gruppo fuori dalla classe compa- tibilmente alla compre- senza delle insegnanti	Congruenza tra le ri- sultanze delle verifi- che e le attività propo- ste
Gestione atti- vità didattica- laboratoriale	Equipe pedagogi che	UA	Realizzazione attività d'aula e laboratoriale. Registrazione attività svolte: agenda di equi- pe, giornale dell'insegnante, registro insegnante di sostegno UA (SI)	Lezione frontale Attività di ricerca Gruppi di lavoro Produzione di elaborati Attività Laboratoriali Esperienze sul territorio	Partecipazione attività degli alunni ad alcune iniziative proposte. Produzione di elaborati adeguati alle richieste

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 89 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

**APPENDICE – 9.1.7**

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Elementi da verificare e condizioni di accettabilità
Osservazioni periodiche in itinere e/o fine UA	Equipe Pedagogiche	Verifiche in itinere e descrittori Cd R	Valutazione delle abilità e delle conoscenze individuali e della classe. Osservazione livello Competenze Colloqui individuali Giornale ins. , Registro ins sostegno, verbale agenda equipe, verbale CI	Prove di verif. in itinere e valutazione	Collegialità della valutazione. Informazione degli esiti della valutazione a genitori e alunni
Attuazione attività di recupero-consolidamento	Equipe pedagogiche	Risultanze delle prove di verifica Carenze nelle acquisizioni delle abilità e delle conoscenze	Eventuale adeguamento progetto recupero PEP Agenda di equipe Giornale dell'insegnante, registro insegnante di sostegno	Recupero/potenziamento in classe. Individualmente e/o a piccolo gruppo fuori dalla classe compatibilmente alla compresenza delle insegnanti	Congruenza tra le risultanze delle verifiche e le attività proposte
Gestione attività didattica-laboratoriale	Equipe pedagogiche	UA	Realizzazione attività d'aula e laboratoriale. Registrazione attività svolte: agenda di equipe, giornale dell'insegnante, registro insegnante di sostegno UA(SI)	Lezione frontale Attività di ricerca Gruppi di lavoro Produzione di elaborati Attività Laboratoriali Esperienze sul territorio	Partecipazione attività degli alunni ad alcune iniziative proposte. Produzione di elaborati adeguati alle richieste
Verifica finale SI SP	Equipe pedagogiche	Osservaz. sistematiche, attuazione prove di verifica	Registrazione delle risultanze delle verifiche effettuate Giornale dell'insegnante, registro insegnante di sostegno Agenda di equipe Verbale CD, verbale CI	Prove di verifica strutturate Prove di verifica calibrate preparate dall'equipe pedagogica (orali e scritte)	Somministrazione delle prove a tutta la classe Prove differenziate Congruenza con la UA progettata
Valutazione finale	Equipe pedagogica	Risultanze delle osservazioni sistematiche e prove di verifica e del CdR	Scheda personale	Valutazione collegiale dei singoli alunni rispetto alla situazione di partenza e ai risultati raggiunti (SI) Scrutini (SP)	Collegialità Rispondenza delle risultanze delle verifiche con gli indicatori

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.8</b>		

### 9.1.8 Processo “Gestione dei servizi complementari”

- **Scopo**

Garantire la progettazione ed erogazione dei servizi complementari alla didattica ordinaria, costituiti dalle uscite didattiche/viaggi di istruzione e da singoli progetti, in relazione ai bisogni dell’Utenza.

- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**

Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ – sezione 7

- **Responsabilità**

DS, coadiuvato dai responsabili dei singoli progetti, ha la responsabilità di garantire l’efficacia e l’efficienza del processo

- **Collegamenti con altri processi**

I processi sono alimentati dall’”Elaborazione e diffusione POF” e a sua volta alimenta i processi di “Erogazione della didattica”, “Approvvigionamenti”, “Immagine e comunicazione”.

- **Input/Output**

*Input:* POF, necessità formative degli utenti, Regolamento viaggi di istruzione.

*Output:* Attività collaterali: visite, viaggi di istruzione, laboratori, progetti ecc.

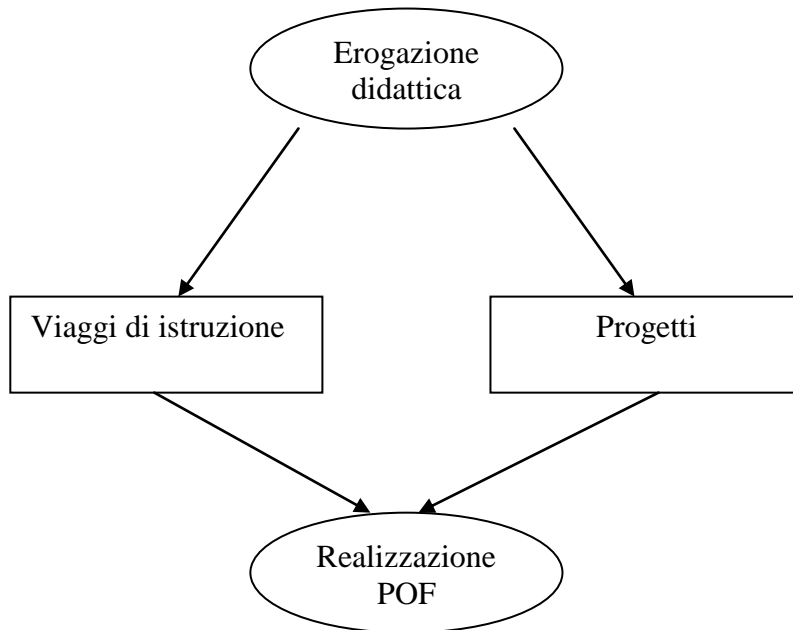
- **Indicatori**

Tempi di realizzazione, numero dei partecipanti (classi/sezioni), uscite realizzate. Accademie, mostre ecc. Soddisfazione dell’Utenza.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 91 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

<p><b>D.D.</b> <b>J.ORSINI</b> <b>AMELIA</b></p>	<p><b>MANUALE DELLA</b> <b>QUALITA'</b></p>	<p><b>MQ</b> <b>Sezione 9</b></p>
<p><b>APPENDICE – 9.1.8</b></p>		

- **Diagramma di flusso**



<p>Approvato CC</p>	<p>Autorizzato da DS</p>	<p>Rev. 09</p>	<p>DATA: 18/03/11</p>	<p>PAG. 92 di 133</p>
---------------------	--------------------------	----------------	---------------------------	-----------------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.8</b>		

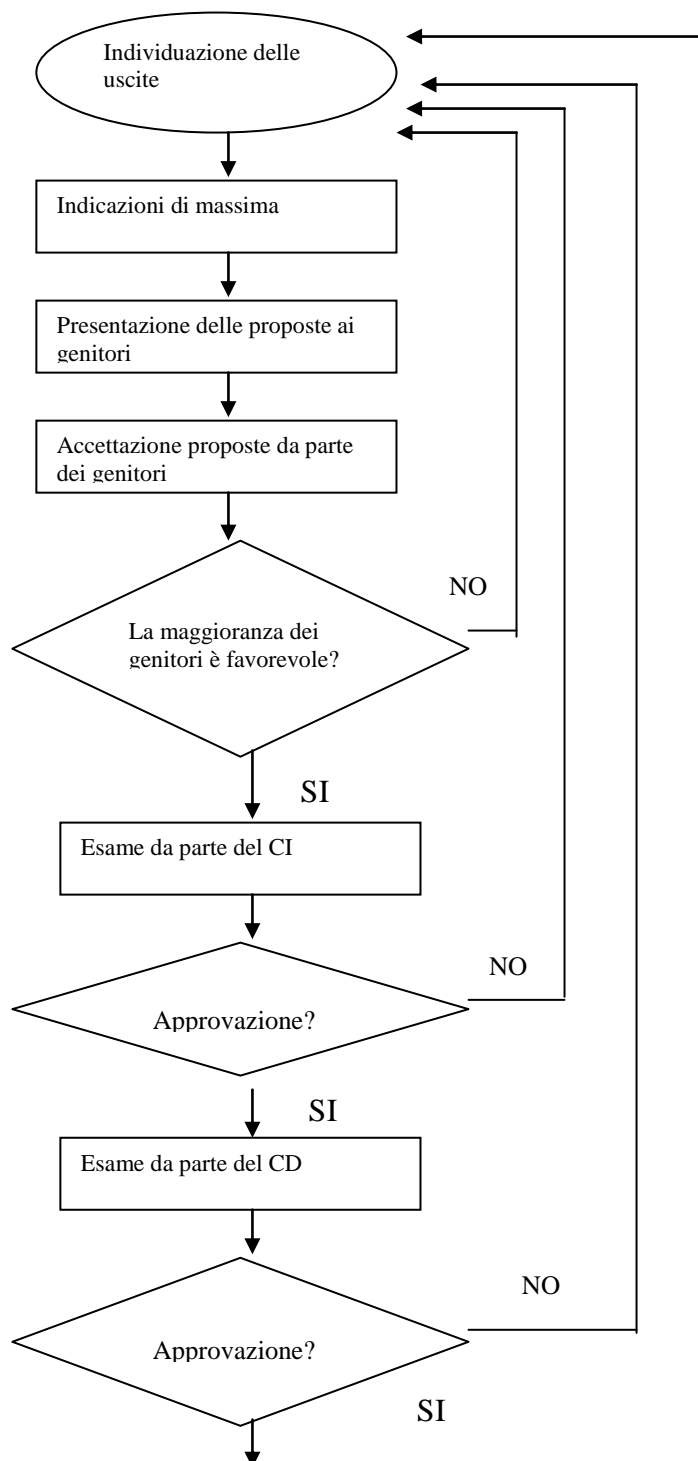
- **Specifiche del processo**

<b>Fase</b>	<b>Respon- sabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazio- ne</b>	<b>Elementi da verifi- care e condizioni di accettabilità</b>
Erogazione della didattica	Cfr appendice punto 9.1.7	Cfr appendice punto 9.1.7	Cfr appendice punto 9.1.7	Cfr appendice punto 9.1.7	Cfr appendice punto 9.1.7
Viaggi di istruzione	Team docente, CI, CC, CD ciascuno per le proprie competenze	POF bisogni dell'utenza	Viaggi di istruzione e uscite didattiche Realizzazione del POF Schede delle uscite	Riunioni preparatorie Realizzazione uscite	Coerenza delle proposte con il POF, con gli obiettivi UA e con l' allegato Regolamento di Circolo
Progetti	CD, CC, Docenti e FS. ciascuno per la parte di propria competenza	Bisogni dell'utenza Attività consolidate	Schede di progetto POF	Riunioni e attività di progettazione	Coerenza con la <i>Mission</i> Disponibilità risorse umane, finanziarie, strutturali realizzazione di quanto contenuto nel POF
Realizzazione POF	Docenti CD	Risultanze schede di valutazione progetti	Verbale CD Eventuali riconferme per l'anno successivo Cfr appendice punto 9.1.7	Riunioni dei docenti coinvolti Cfr appendice punto 9.1.7	Soddisfazione dell'utenza Raggiungimento obiettivi prefissati

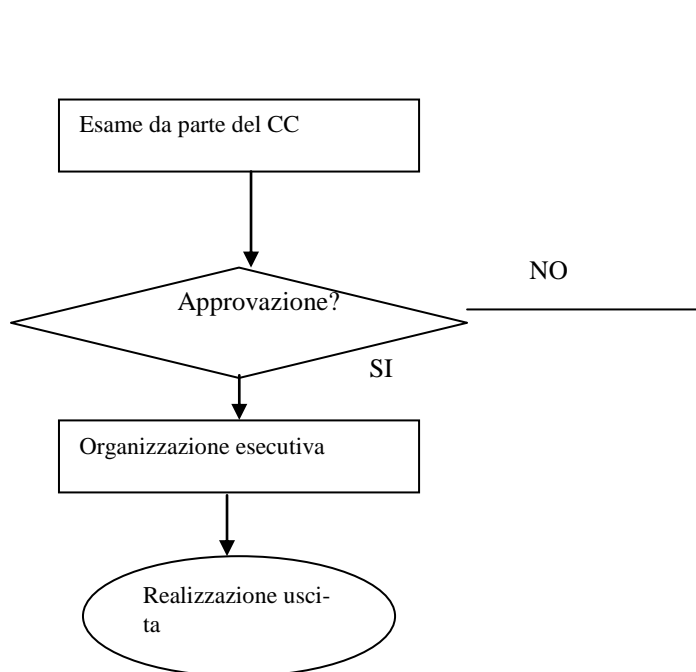
Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 93 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

## APPENDICE – 9.1.8

- Fase Uscite Didattiche / Viaggi di Istruzione



**APPENDICE – 9.1.8**



<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.8</b>		

- **Specifiche della fase**

<b>Fase</b>	<b>Respon- sabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazio- ne</b>	<b>Elementi da verifi- care e condizioni di accettabilità</b>
Individuazio- ne delle uscite	Equipe pedagogi- ca	POF; UA ProposteCI Regolamento CC Proposte del territorio	Analisi delle proposte	Riunione dell'equipe pe- dagogica sulle condizioni di fattibilità	Coerenza delle usci- te proposte con il POF, UA, OA con i criteri del CC
Indicazioni di massima	Equipe pedagogi- ca	Analisi delle proposte	Individuazione delle u- scite	Riunioni equipe pedago- gica Analisi eventuali materiali illustrativi e relativi costi	Coerenza con i crite- ri precedentemente stabiliti Rispetto del budget individuato
Presentazione delle proposte ai genitori	Equipe pedagogi- ca	Pianificazio- ne di massi- ma Illustrazione delle UA	Indicazioni delle fami- glie	Illustrazione motivazione Assemblee di classe (Pat- to Formativo) Richiesta adesione scritta da parte dei genitori per viaggi di istruzione in itinere	Parere favorevole della maggioranza
Accettazione delle proposte da parte dei genitori	Equipe pedagogi- ca	Progettazione UA	Raccolta dati	Sondaggio anonimo	Parere favorevole del 80% dell'utenza
Esame da parte del CI	CI	Presentazione uscite-viaggi d'istruzione	Verbali Schede relative alle u- scite (mod. 1)	Riunioni	Parere favorevole
Esame da parte del CD	CD	Presentazione modello 1	Approvazione Verbali	Riunione	Delibera
Esame da parte del CC	CC	Presentazione modello 1	Delibera di approvazio- ne	Riunioni verbale	Coerenza con i crite- ri stabiliti dal CC
Organizza- zione esecu- tiva	Personale ammini- strativo e docente di riferimen- to	Scheda orga- nizzazione uscita modello 2	Approvvigionamenti Dichiarazione di re- sponsabilità Equipe pedagogica Stesura programma	Circolari interne Comunicazioni alle fami- glie Firma dei genitori	Rispetto delle norme e del regolamento interno

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 96 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

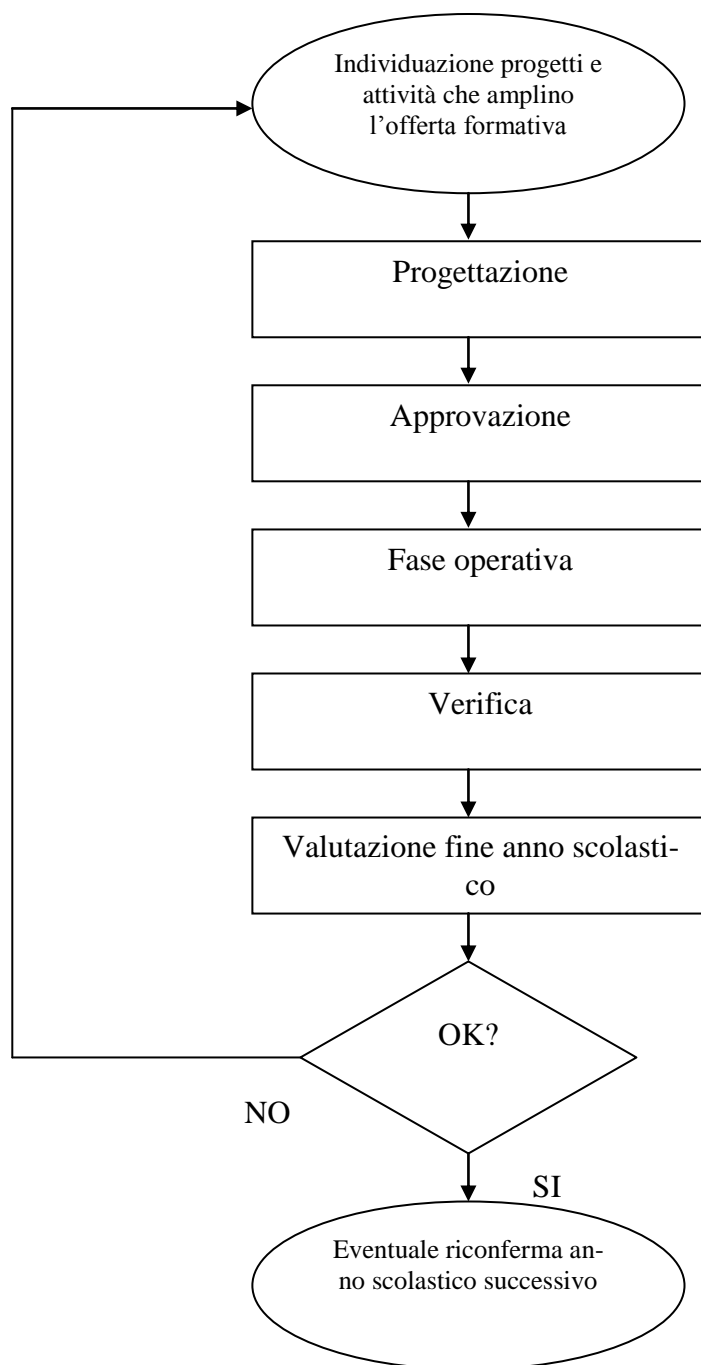
<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.8</b>		

<b>Fase</b>	<b>Respon- sabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazio- ne</b>	<b>Elementi da verifi- care e condizioni di accettabilità</b>
Realizzazione dell'uscita	Gruppo docenti coinvolti	Elenco alunni Elenco ac- compagnatori Assicurazione genitori	Uscite Preparazione didattica Materiale da rielaborare Relazione finale al DS o CI	Secondo quanto previsto dalla scheda delle uscite modello 3 Il Docente accompagnatore elabora una relazione finale indicante la valutazione di eventuali fornitori di servizi e l'efficacia del viaggio di istruzione dal punto di vista didattico	Rispetto delle norme e del regolamento interno Valutazione dell'efficacia

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 97 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

APPENDICE – 9.1.8

• Fase Progetti



D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.8</b>		

- **Specifiche della fase**

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Elementi da verificare e condizioni di accettabilità
Individuazione progetti e attività che amplino l'offerta formativa	CD	Bisogni dell'utenza Attività consolidate Competenze presenti nel Circolo Proposte Enti e Associazioni	Ipotesi di attività Verbali questionari	Sondaggi Proposte CI-CD -CC	Coerenza con la <i>Mission</i> Disponibilità risorse umane, finanziarie, strutturali.
Progettazione	Docenti FS	Ipotesi delle attività POF	Scheda di progetto	Definizione delle finalità e obiettivi Individuazione risorse Organizzazione di massima	Disponibilità risorse umane, strutturali Compatibilità finanziaria
Approvazione	CD CC	Schede di progetto	POF (9.1.7)	Delibera dei progetti	Rispetto del <i>budget</i> di istituto
Fase operativa	Docenti	Scheda progetto	Prodotto/attività Registrazione su: agenda di modulo Giornale dell'insegnante	Pianificazione attività Modalità previste nella scheda progetto	Rispetto di quanto dichiarato nella scheda progetto
Verifica	Docenti FS di riferimento	Schede progetto	Verbali CI Scheda progetto di verifica CD Prodotto finale	Lettura e analisi schede progetto iniziali	Tempi di realizzazione, numero dei partecipanti Prodotto finale
Valutazione fine anno scolastico	Docenti CD	Risultanze schede di valutazione progetti	Verbale CD Eventuali riconferme per l'anno successivo Cfr appendice punto 9.1.7	Riunioni dei docenti coinvolti Cfr appendice punto 9.1.7	Soddisfazione dell'utenza Raggiungimento obiettivi prefissati

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 99 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.9</b>		

### 9.1.9 Processo “Approvvigionamenti”

- **Scopo**

Garantire, attraverso azioni di acquisto, la disponibilità di prodotti e servizi da utilizzare nei processi della Scuola, conformi ai bisogni dell’Utenza dell’Istituzione scolastica; dovrà essere garantita la qualità, l’economicità, la conformità alla normativa sulla sicurezza dei prodotti acquistati.

- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**

Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ – punto 7.4

Norme che regolano gli acquisti D.I. n. 44/2000 - procedura ministeriale approvata dal Consiglio di Circolo 16 del 13.03.02.

- **Responsabilità**

DSGA ha la responsabilità di garantire l’efficacia e l’efficienza del processo.

- **Collegamento con altri processi**

Il processo in questione è alimentato dai processi di:

Gestione delle infrastrutture e dell’ambiente

Organizzazione e gestione amministrativa

Elaborazione e diffusione del POF

Erogazione della Didattica

Gestione dei servizi complementari

- **Input / Output**

*Input:* Tutte le esigenze derivanti dalla normale gestione amministrativa, dalle finalità del POF, dalla didattica o dall’ampliamento dell’offerta formativa.

*Output:* La dotazione di beni e servizi necessaria al funzionamento della Scuola in tutti i suoi aspetti didattici amministrativi ed organizzativi.

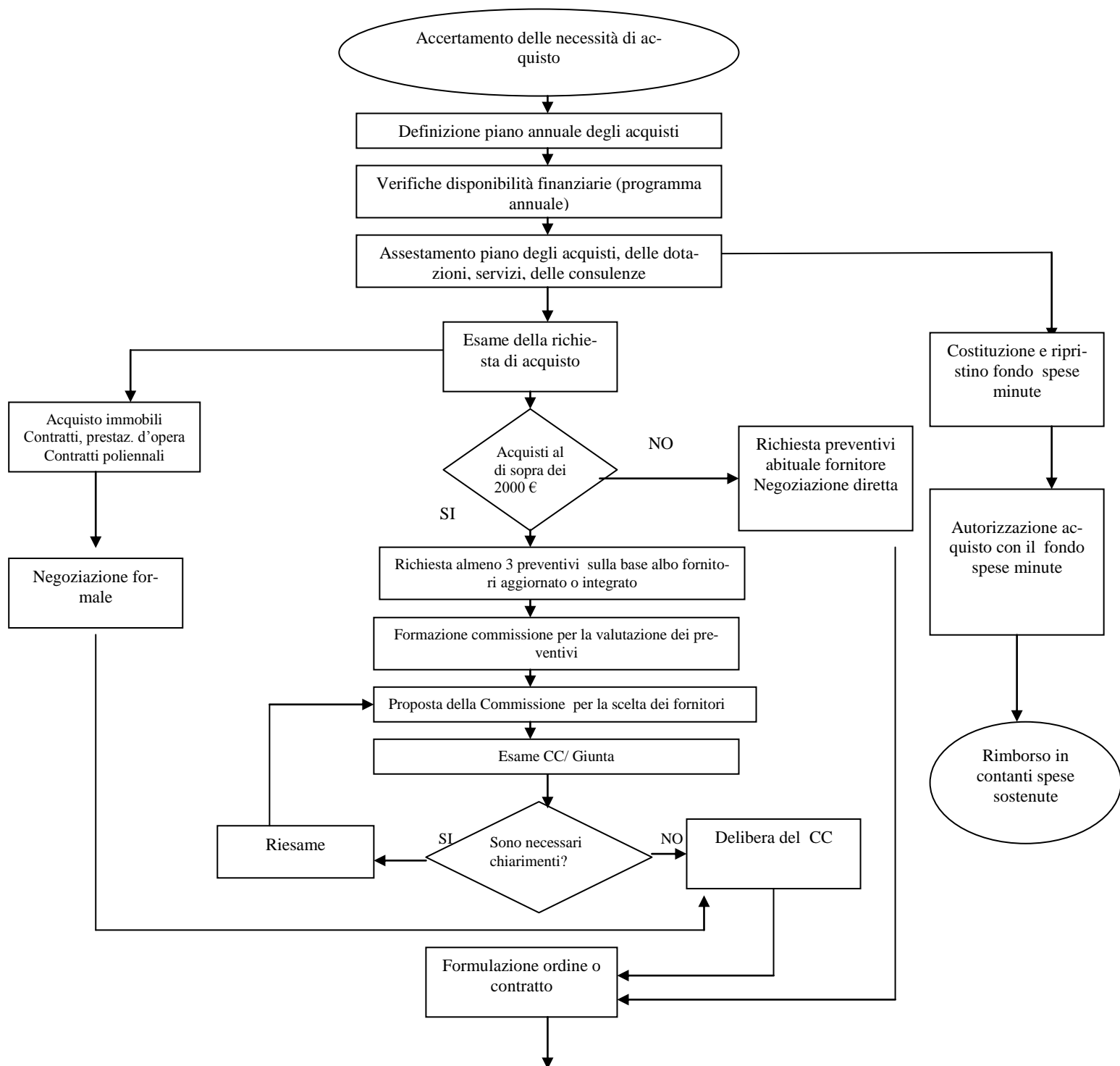
- **Indicatori**

Tempestività degli acquisti – affidabilità dei fornitori- qualità dei prodotti- economicità delle forniture-trasparenza delle operazioni.

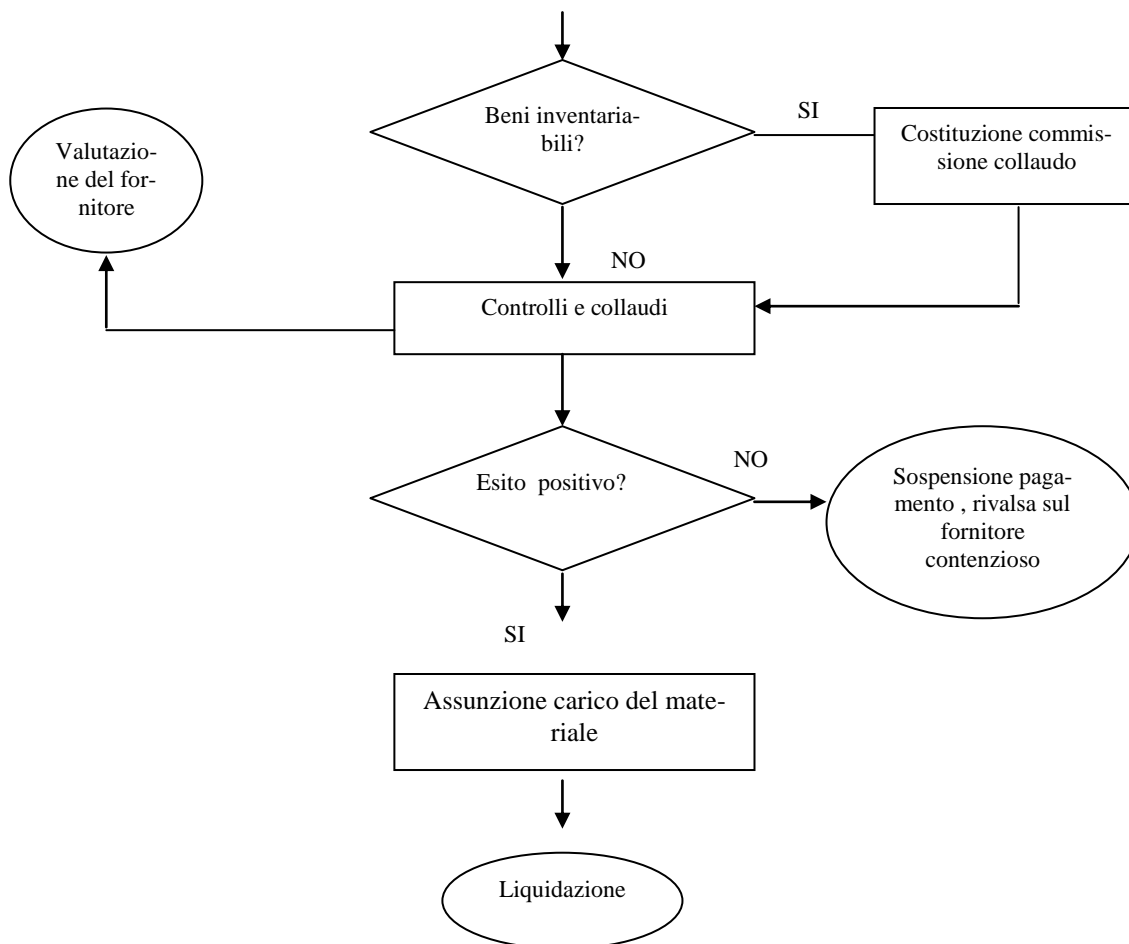
Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 100 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

APPENDICE – 9.1.9

• Diagramma di flusso



## APPENDICE – 9.1.9



<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.9</b>		

### Specifiche del processo

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Elementi da verificare e condizioni di accettabilità
Accertamento delle necessità di acquisto	DSGA	Esame POF Insegnanti Nuovi progetti DS Schede progetti Piano attività	Elenco delle spese consolidate e di quelle nuove	Bozze provvisorie che troveranno sistemazione nel piano annuale	Compatibilità delle necessità con le linee del POF
Definizione piano annuale degli acquisti	DS in collaborazione con il DSGA	Diverse esigenze prospettate in relazione al POF ed alle richieste del personale o per le varie necessità di approvvigionamenti	Piano annuale degli acquisti ordinari e straordinari	Dirigente Scolastico e Direttore Amministrativo procedono ad una prima selezione	Indicazione delle priorità per le spese straordinarie Definizione temporale degli acquisti
Verifica delle disponibilità finanziarie (programma annuale)	DSGA	Programma annuale	Verifica delle compatibilità con le somme stanziaste nel progetto annuale	Stesura nuovo prospetto con l'eliminazione delle spese meno necessarie che non fossero compatibili con le disponibilità finanziarie	Effettiva rispondenza delle somme stanziaste in bilancio con la spesa presumibile occorrente per l'acquisizione di beni e servizi
Assestamento del piano degli acquisti, della dotazione di servizi e delle consulenze	DS, in collaborazione col DSGA	Compiuta verifica delle disponibilità finanziarie	Riassetamento delle spese	Confrontare le disponibilità finanziarie e le indicazioni emerse dagli acquisti	Rispetto dei limiti previsti dal bilancio annuale
Costituzione e ripristino del fondo per le spese minute	DSGA	Spese consolidate nel precedente esercizio finanziario. Stima delle variazioni in più o in meno	Definizione della somma necessaria per la costituzione del fondo	Previsione della somma nel programma annuale	Rispetto dei limiti previsti dalla legge per la determinazione del fondo stesso
Autorizzazione acquisti con il fondo spese minute	DSGA	Richieste docenti e ufficio	Determinazione importo massimo	Autorizzazione ad acquistare	Verifica acquisto con presentazione semplificata (scontrino fiscale)
Rimborsi in contanti spese sostenute	DSGA	Imputazione spesa progetto o attività	Registrazione spesa	Presentazione documento spesa Rimborso contanti	Conformità con procedura deliberata da CC. Verifica documento spesa

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 103 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.9</b>		

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Esame della richiesta d'acquisto	DSGA	Verifica dell'acquisto secondo la tipologia e l'importo	Impostazione di una diversa trafila a seconda del tipo di acquisto	Disposizioni agli assistenti amministrativi o informative al DS	L'impostazione della pratica varia se si tratta di servizi didattici e consulenze, se si è al di sopra dei 2000 euro o se è fornitura, particolare o se è una spesa poliennale
Acquisti immobili Contratti, prestazioni d'opera Contratti poliennali	DS	Analisi richiesta o previsioni programma annuale	Richieste preventive o curriculum professionali	Raccolta e analisi preventivi e <i>curricula professionali</i>	Possesso requisiti professionali e/o congruità offerta
Negoziazione formale	DS o delegato	Analisi preventivi o curricula professionali Servizi didattici o consulenze ove sia necessario per l'attività didattica POF	Richiesta di specifiche o migliori condizioni  Trattativa diretta con professionisti del settore Delibera del CC	Invio richiesta formale preventiva con tempi per risposta e condizioni forniture  Richiesta di presentazione e valutazione curriculum professionale	Migliori condizioni di forniture migliori prestazioni  Rispetto di criteri prefissati di professionalità ed esperienze
Acquisti al di sopra dei 2000 € o di forniture particolari tramite richiesta di preventivi	DSGA, con assenso espresso del DS	Analisi richieste ed individuazione delle forniture per le quali sia necessaria una particolare attenzione	Richiesta preventiva	Invio lettere ufficiali con indicazione dei tempi per la risposta e delle caratteristiche della fornitura	Devono essere contattati almeno tre fornitori dall'albo
Richiesta preventivo al fornitore abituale con negoziazione diretta	DS, DSGA o delegato DS	Ove non si tratti di acquisto al di sopra dei 2000 euro, di fornitura part. o di consulenza e servizi didattici	Richieste preventive	Invio lettera o fax Contatto telefonico	Conformità delle precedenti forniture
Richiesta almeno 3 preventivi	DS DSGA	Fornitura al di sopra dei 200€ Spese annuali e pluriennali	Richiesta preventivi almeno 3 ditte	Invio lettera di richiesta Comparazione offerte	Qualità prodotto, convenienza prezzo, caratteristiche prodotto conformi alle richieste, rispetto condizioni, richiesta preventivo

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 104 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.9</b>		

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Formazione Commissione per la valutazione dei preventivi	DS	Proposta DSGA per personale qualificato	Formazione commissione valutazione preventivi	Nomina commissione	La commissione deve comprendere almeno un esperto del bene o servizio da acquisire. Il personale è comunque da reperire all'interno dell'istituto tra il personale docente od ATA
Proposta della Commissione per la scelta dei fornitori	Commissione valutazione	Prospetto comparativo delle offerte secondo parametri di riferimento: prezzo, qualità del servizio offerto	Definizione scelta ditta fornitrice sulla base del rapporto qualità-prezzo Verbale con proposta di acquisto	Riunione per la scelta del fornitore	Rispetto per la normativa
Esame CC/Giunta Riesame	CC	Esame lavoro Commissione	Verbale approvazione indicazione Commissione o richiesta di riesame	Riunioni, verbali e delibera Se necessario vengono richiesti chiarimenti	Parametri comuni all'esame della Commissione od eventuali altri non considerati Rispetto della normativa
Delibera CC	CC	Verbale	Delibera acquisto	Riunione CC per delibera	Congruità della proposta formulata dalla commissione
Formulazione ordine o contratto	DS in collaborazione col DSGA	Disposizione per impegno di spesa Delibera del CC o DS	Registrazione impegno	Lettera ordine o contratto	Rispetto termini e condizioni contrattuali. Rispetto requisiti minimi di legge
Costituzione Commissione Collaudo	DS	Acquisto beni inventariabili	Collaudo materiali forniti	Verbale collaudo o relazione negativa	Membri scelti a seconda della tipologia del prodotto da acquistare
Controlli e collaudi	DSGA o commissione collaudo	Verifica conformità e funzionalità	Verbale collaudo o attestazione conformità	Redazione verbale o disposizione per liquidazione	Verifica quantitativa, qualitativa, funzionale e di corrispondenza all'ordine

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 105 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.9</b>		

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Valutazione fornitore	DSGA e commissione collaudo	Verifica rispetto condizioni contrattuali e qualità materiali o servizi forniti	Aggiornamento elenco fornitori qualificati Schede fornitori Schede fornitori servizi	Compilazione modulo valutazione e aggiornamento elenco fornitori qualificati ogni sei mesi sulla base delle forniture effettuate	Affidabilità o competenza del fornitore
Assunzione carico del materiale	Assistente amministrativo	Fattura, consegna materiale	Carico su registro inventario o materiale facile consumo	Operazione carico su procedura SISSI e annotazione su fattura	Esatta registrazione a sistema
Liquidazione	DSGA o assistente amministrativo (per delega)	Imputazione spesa su progetto o attività	Registrazione spesa	Emissione mandato procedura SISSI	Verifica pagamento da parte del cassiere
Sospensione pagamento Rivalsa sul fornitore Contenzioso	DSGA, in collaborazione col DS	Merce non conforme Servizio prestato in modo difforme a quanto previsto	Lettera di contestazione	Composizione e invio lettera, eventuale avvio di un procedimento di formale contestazione	Rispetto dei termini previsti per l'invio della lettera di contestazione

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 106 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.10</b>		

### 9.1.10 Processo “Immagine e comunicazione”

- **Scopo**

Informare costantemente l'utenza circa i progetti, le attività, gli eventi e i servizi predisposti realizzati ed erogati dalla scuola.

- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**

Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ – sezione 7.2.3

- **Responsabilità**

Il DS ha la responsabilità di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo.

- **Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione è alimentato dai processi “Elaborazione e diffusione POF” e “Management della Qualità” ed “Erogazione della Didattica” ed è correlato al processo “Organizzazione e gestione amministrativa” relativamente al sottoprocesso “Gestione servizi complementari”.

- **Input / Output**

*Input:* la necessità di diffondere informazioni circa le attività peculiari del servizio erogato dalla scuola

*Output:* informazioni diversificate con l'utilizzo di vari mezzi di comunicazione.

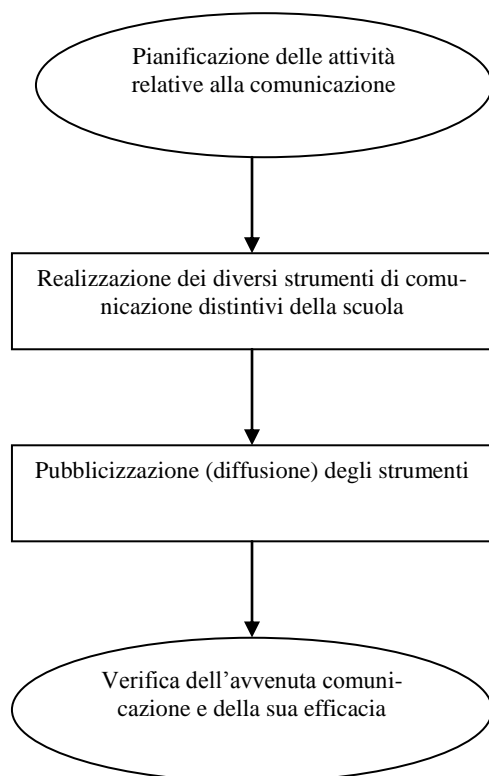
- **Indicatori**

- numero di eventi comunicativi; numero utenti della comunicazione raggiunti.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 107 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

**APPENDICE – 9.1.10**

• **Diagramma di flusso**



<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.10</b>		

• **Specifiche del processo**

<b>Fase</b>	<b>Respon- sabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazio- ne</b>	<b>Elementi da verifica- re e condizioni di ac- cettabilità</b>
Pianificazio- ne delle atti- vità relative alla comuni- cazione	DS e FS	Necessità di organizzare le attività di comunicazio- ne verso l'esterno	Individuazione degli incaricati del servizio Piano delle attività di comunicazione	Conferimento della re- sponsabilità del servizio alle FS Definizione per grandi linee delle modalità e dei tempi della comunicazione	La pianificazione deve prevedere i destinatari della comunicazione e i contenuti
Realizzazio- ne dei diver- si strumenti di comuni- cazione di- stintivi della scuola	DS FS	Dare risalto alle iniziative incentrate sugli elementi distintivi della scuola	POF- Programmazione Depliant Sito internet, TV locali, articoli di giornali, mostre, manifestazioni	Stesura POF , program- mazione sito, contatti con TV locali, testate giornalistiche, program- mazione, manifestazioni, organizzazione iniziative con gli EELL; incontri con le famiglie in cui si illustrano le atti- vità proposte agli alunni e si richiede un loro co- involgimento nelle ini- ziative	Accessibilità degli strumenti predisposti e dei media prescelti da parte dell'Utenza
Pubblicazio- ne diffusione degli stru- menti	DS FS docenti	POF Attività della scuola Informazioni relative ad eventi e ser- vizi	Sito WEB TV giornali	Stampa POF, stampa depliant, locandine, inviti, manifesti Aggiornamento sito Realizzazione di servizi su TV locali e testate giornalistiche Realizzazione manifesta- zioni e accademie Partecipazione alle ini- ziative proposte	Numero copie stampa- te Tempestività nella dif- fusione Partecipazione alle i- niziativae proposte da parte dell'utenza e- sterna
Verifica del- la avvenuta comunica- zione e della sua efficacia	DS Docenti FFSS	Contatti con i genitori	Verbali, colloqui forma- li e informali	Contatti personali, contatti e-mail richieste di interviste	Verifica CI CC CD

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 109 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

D.D. J. ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.11</b>		

### 9.1.11 Processo “Gestione dei reclami e delle non conformità ed azioni correttive e preventive”

- **Scopo**

Garantire interventi mirati ad eliminare o correggere le conseguenze dei reclami ricevuti e/o delle non conformità rilevate ed interventi mirati ad evitare il ripetersi di non conformità (azioni correttive) o a prevenire il verificarsi di non conformità (azioni preventive).

- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**

Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ – sezione 8.2 – 8.5.2– 8.5.3

Procedure: PQ02 - PQ03 – PQ04

- **Responsabile del processo**

DS ha la responsabilità di garantire l’efficacia e l’efficienza del processo

- **Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione è alimentato dai monitoraggi dei processi effettuati a cura dei responsabili dei processi stessi, dal processo “*Audit Interni*” e dalle verifiche del Ministero e dell’Organismo di Certificazione; esso alimenta il processo “*Management della qualità*”.

- **Input / Output**

*Input*: le registrazioni di monitoraggio relative ai singoli processi, i reclami pervenuti ed i rapporti degli Audit.

*Output*: il processo genera i risultati delle azioni intraprese per risolvere i problemi intervenuti e per migliorare il Sistema di gestione per la qualità .

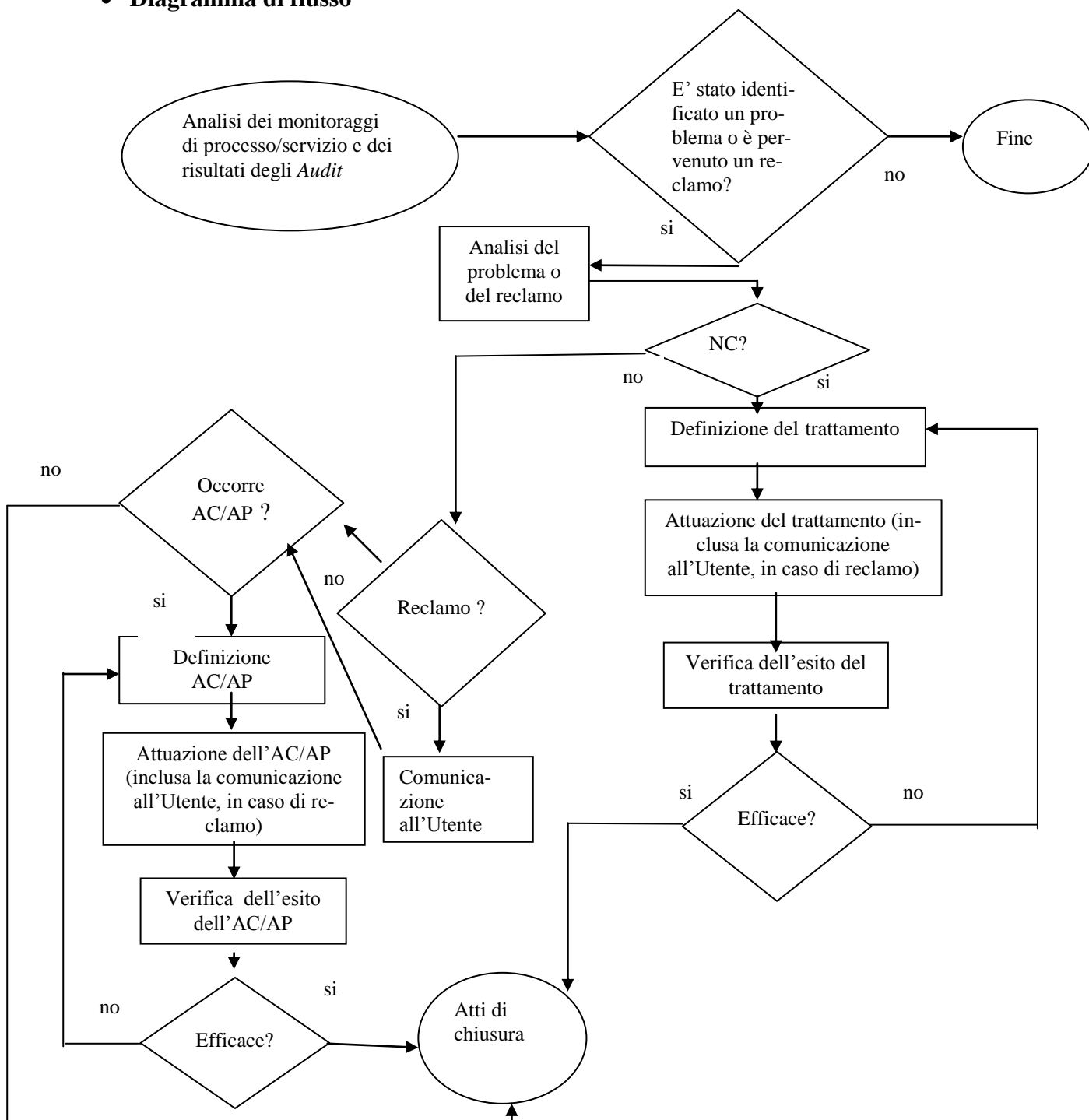
- **Indicatori**

Statistiche sui reclami e sulle non conformità; statistiche sulle azioni correttive e sulle azioni preventive e sui relativi esiti

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 110 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

APPENDICE – 9.1.11

• Diagramma di flusso



D.D. J. ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.11</b>		

• **Specifiche del processo**

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Elementi da verificare e condizioni di accettabilità
Analisi dei monitoraggi di processo / servizio e dei risultati degli AI	DS in collaborazione con Funzioni della scuola, RQ	Documentazione dei processi della scuola  Registrazioni della qualità  Rapp. di <i>Audit</i> interni	Comunicazione a RQ della situazione	Compilazione RNC  Invio comunicazione formale a RQ	Chiarezza esposizione dei fatti e indicazione dei documenti di riferimento
Analisi del problema / reclamo	RQ in collaborazione con le Funzioni della scuola interessate	RNC  Comunicazione formale a RQ  Registrazioni della qualità	RNC	Viene valutata la gravità e sistematicità del problema e intanto presi i provvedimenti necessari a tamponare l'anomalia riscontrata	Esaustività dell'analisi del problema  Il reclamo deve essere analizzato dal DS
Definizione AC/AP  Definizione trattamento	RQ  DS	RNC  Comunicazione formale a RQ	RAC/RAP/RNC	Compilazione RAC/RAP o descrizione trattamento nel RNC  DS definisce il trattamento dei reclami	Individuazione chiara delle cause che hanno determinato il problema.
Attuazione dell'AC/AP  Attuazione del trattamento	Funzione responsabile	RAC/RAP/RNC	Documentazione dei processi della scuola  Registrazioni della qualità	La funzione attua quanto determinato da RQ in fase di analisi del problema	Rispetto delle modalità e dei tempi di attuazione
Verifica dell'esito dell'AC/AP  Verifica dell'esito del trattamento	RQ	Documentazione dei processi della scuola  Registrazioni della qualità	Rapp. di AI Annotazioni formalizzate di RQ	Effettuazione <i>Audit</i>  Effettuazione colloqui e/o riunioni con la funzione responsabile	Efficacia azione intrapresa

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 112 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

<b>D.D. J. ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.11</b>		

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Comunicazione all'Utente	DS	Reclamo	Notifica	DS trasmette all'Utente notizie circa l'analisi del problema ed eventuale soluzione	Tempestività nella comunicazione  Tutti gli Utenti interessati devono essere avvisati
Atti di chiusura	RQ	Soluzione al problema riscontrato	RNC  RAC/RAP	RQ registra sulla documentazione del sistema qualità l'avvenuta risoluzione del problema	Rispetto tempi di chiusura previsti  Risorse impiegate

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 113 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.12</b>		

### 9.1.12 Processo “*Audit interni*”

- **Scopo**

Garantire che il SGQ sia verificato in modo pianificato e con adeguata frequenza, così da poter raccogliere e comunicare informazioni utili per l'adozione di azioni di miglioramento

- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**

Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ – sezione 8.2.2

Procedure: PQ02

- **Responsabilità**

RQ ha la responsabilità di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo

- **Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione è strettamente connesso con il processo “*Management della qualità*”, ai fini della pianificazione degli AI e con il processo “*Gestione dei reclami e delle non conformità ed azioni correttive e preventive*” e con lo stesso processo “*Management della qualità*”, ai fini dell'utilizzazione dei risultati delle verifiche stesse.

- **Input / Output**

*Input*: le descrizioni dei processi, i dati dei monitoraggi sui processi stessi e le decisioni della Direzione

*Output*: il processo genera informazioni sullo stato di applicazione e sull'idoneità del Sistema

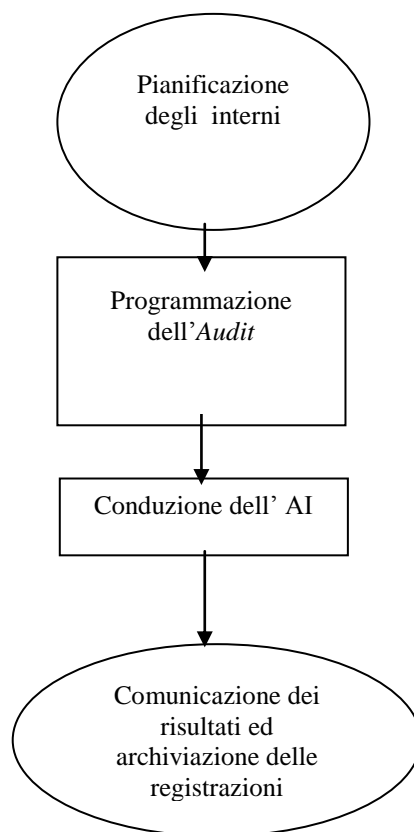
- **Indicatori**

Statistiche su: verifiche effettuate, sulle non conformità rilevate negli AI, azioni correttive ed azioni preventive generate

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 114 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

APPENDICE – 9.1.12

• Diagramma di flusso



D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.12</b>		

- **Specifiche del processo**

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Elementi da verificare e condizioni di accettabilità
Pianificazione degli audit interni	RQ	Risultati degli <i>audit</i> interni e di terza parte  Decisioni della direzione	Piano degli AI	RQ analizza la necessità di verificare periodicamente l'adeguatezza del sistema di gestione per la qualità e la sua operatività all'interno della scuola, e definisce l'estensione e la frequenza degli <i>audit</i> interni ed i valutatori che devono condurre gli AI  Uso del modulo standard per la pianificazione	Verifica di tutti i processi, almeno una volta all'anno  Correlazione tra il numero delle NC rilevate sui processi ed il numero degli AI pianificati
Programmazione degli AI	Responsabile dell' AI designato da RQ	Piano degli <i>audit</i>	Programma degli interni e relativa comunicazione ai responsabili dei processi interessati	RQ elabora il programma indicante il processo o sottoprocesso da controllare, il relativo responsabile, la data di svolgimento  Trasmette il programma ai Responsabili dei processi  Uso del modulo standard per la programmazione	Coerenza tra i tempi pianificati ed i tempi di programmazione (meno di un mese)  Completezza delle informazioni da fornire al responsabile del processo sotto verifica.  Trasmissione del programma con anticipo di almeno 15 giorni
Conduzione dell' AI	Responsabile dell' AI designato da RQ	Programma dell' AI. ed eventuali comunicazioni dal responsabile del processo interessato	Rapporto di AI.  Registrazioni delle non conformità rilevate.	Secondo i requisiti della norma UNI 19011;  Uso della lista di riscontro.  Uso dei moduli del SGQ in caso di Non Conformità (NC)	Coerenza tra i tempi programmati ed i tempi di realizzazione (nessuna deroga)

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 116 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.12</b>		

<b>Fase</b>	<b>Respon- sabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazio- ne</b>	<b>Elementi da verifi- care e condizioni di accettabilità</b>
Comunica- zione dei ri- sultati ed ar- chiviazione delle regi- strazioni	Respon- sabile dell'AI	Registrazioni effettuate con riferimento all'AI effet- tuato	Inserimento e registra- zione dell'inserimento nell'archivio	Regole stabilite nella scuola per l'archiviazione	Tempestività: a non più di una settimana dalla conclusione del- la attività di verifica

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 117 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.1.13</b>		

### 9.1.13 Processo “Verifica della soddisfazione degli utenti”

- **Scopo**

Verificare il grado di soddisfazione degli utenti intesi come alunni, genitori.

- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**

Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ – sezione 8

- **Responsabilità**

DS, supportato dal Gruppo di lavoro per la Qualità, ha la responsabilità di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo

- **Collegamenti con altri processi**

Il processo è collegato strettamente con il processo “Elaborazione e diffusione del POF” dove vengono definiti gli impegni della Scuola, e con il processo “*Management* della qualità”, che utilizza, in particolare, i risultati del presente processo per impostare ed attivare azioni di miglioramento

- **Input/ Output**

*Input:* bisogni dell'utenza; tipologia e caratteristiche dei servizi; obiettivi e standard di qualità dei servizi.

*Output:* risultati della verifica di soddisfazione dell'utenza.

- **Indicatori**

- Confronto dati ottenuti e dati precedenti
- Distribuzione al 100% dei questionari e raccolta di almeno l'80% di essi

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 118 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

APPENDICE – 9.1.13

• Diagramma di flusso



<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.13</b>		

• **Specifiche del processo**

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Esigenze di rilevazione della soddisfazione dell'utenza	DS, in collaborazione con GdQ	Elementi diversi derivanti dall'erogazione della didattica e dei servizi	Espressione del giudizio da parte delle diverse componenti	Riunioni Commissioni	Ogni anno vengono presi in esame alcuni elementi ritenuti prioritari o più importanti rispetto agli altri
Realizzazione degli strumenti per la rilevazione	GdQ e Comm. POF	Impostazione della rilevazione sui punti ritenuti più importanti dopo la lettura dei verbali dei consigli di Interclasse/Intersezione	Formulazione di domande con risposte a scelta multipla Suggerimenti e osservazioni	Realizzazione questionari Riunioni commissioni	I questionari devono essere anonimi Nelle richieste formulate direttamente non debbono esserci assolutamente indicazioni per le risposte
Somministrazione strumenti di rilevazione ed organizzazione delle attività necessarie al rilevamento	Commissione POF, con Equipe epagogiche	Diffusione questionari equippe pedagogiche fiduciari	Compilazione dei questionari Espressione dei pareri	Questionari Colloqui diretti Consigli di Intersezione/ Interclasse	I questionari debbono essere compilati entro una scadenza prefissata
Raccolta e tabulazione dati	GdQ, con Commissione POF	Indicazione dei tempi di raccolta o di riconsegna	Raccolta dei modelli o dei questionari	Tabulazione dati Rilevazione delle indicazioni Tabelle Istogrammi/ Percentuali	Oggettività assoluta nella rilevazione dei vari elementi

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 120 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.1.13</b>		

<b>Fase</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Output e registrazioni</b>	<b>Modalità di realizzazione</b>	<b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b>
Analisi dei dati emersi	RQ, GdQ Commissione POF	Dati raccolti	Individuazione punti di forza e di debolezza	Analisi dati Raffronti Valutazione delle percentuali emerse	Analisi del 100% dei questionari e dei dati presentati
Impostazione di eventuali azioni di miglioramento sulla scorta dei dati emersi da parte del GdQ e della Comm.POF	GdQ RQ DS CD	Discussione sugli elementi emersi	Elementi consolidati Verbale Collegio Docenti	Eventuale correzione di procedure e di altri elementi	Si debbono monitorare le correzioni effettuate per verificarne l'effettiva validità

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 121 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.2</b>		

## 9.2 Indice delle procedure richiamate nel Manuale della Qualità

CODICE PROCED.	TITOLO PROCEDURA
PQ01	Elaborazione e gestione della documentazione
PQ02	Conduzione degli <i>audit</i> interni
PQ03	Gestione dei reclami e delle non conformità
PQ04	Azioni correttive e preventive

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev. 09	DATA: 18/03/11	PAG. 122 di 133
--------------	-------------------	---------	-------------------	-----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.3</b>		

### 9.3 Descrizione organizzativa della Scuola

#### LEGENDA:

\_\_\_\_\_

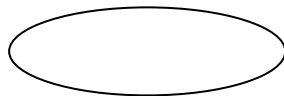
Relazione di dipendenza gerarchica

.....

Relazione di collegamento funzionale o di nomina o di partecipazione



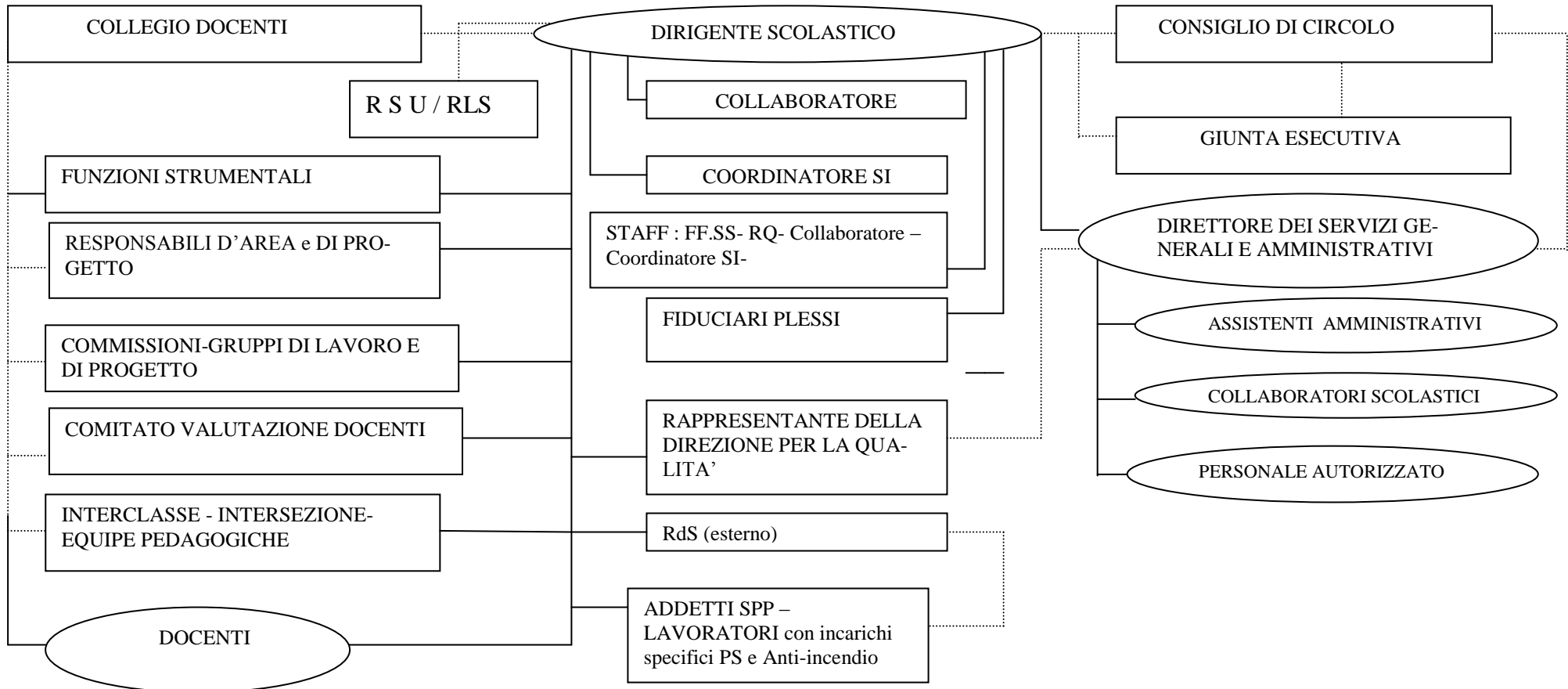
Unità organizzativa, elemento singolo, organo collegiale, gruppo di cui viene nominato un responsabile con nomina interna



Unità organizzativa, di assegnazione dall'esterno riferita ad una o più persone

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev.09	DATA: 18/03/11	PAG. 123 di 133
--------------	-------------------	--------	-------------------	-----------------

## APPENDICE – 9.3



D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.4</b>		

#### 9.4 Descrizione dei ruoli e delle unità organizzative

ORGANISMO	MANSIONI E COMPOSIZIONE	ELEGGE, E' ELETTO, NOMINA	DIPENDENZA GERAR- CHICA E/O FUNZIONALE	RIFERISCE // HA RELAZIONI CON...
<b>DIRIGENTE SCOLASTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappresenta l'Istituto in tutte le relazioni esterne</li> <li>• E' responsabile dell'organizzazione generale e dell'autonomia dell'Istituto</li> <li>• Presiede la Giunta Esecutiva</li> <li>• Presiede il CD</li> <li>• Coordina e impartisce disposizioni al DSGA per il funzionamento dell'attività amministrativa</li> <li>• Assume impegni di spesa</li> <li>• Stipula contratti esterni</li> <li>• E' membro del CC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomina i propri collaboratori (max 2)</li> <li>• Assegna l'incarico di Funzione aggiuntiva al personale ATA sulla base di parametri predefiniti dalla legge</li> <li>• Nomina il Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' tenuto a rispettare e a dare esecuzione alle delibere del CD e a quelle del CC</li> <li>• A rispettare gli accordi raggiunti nella contrattazione decentrata di Istituto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ha relazioni dirette con i suoi collaboratori, lo Staff, il DSGA</li> <li>• Recepisce e stimola il lavoro di tutte le Commissioni</li> <li>• Riferisce al CC</li> <li>• Recepisce le istanze dei genitori</li> <li>• Ha relazioni con Enti Istituzionali e associazioni</li> <li>• Ha relazioni con le RSU del Circolo</li> </ul>

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev.09	DATA: 18/03/11	PAG. 125 di 133
--------------	-------------------	--------	-------------------	-----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.4</b>		

<b>ORGANISMO</b>	<b>MANSIONI E COMPOSIZIONE</b>	<b>ELEGGE, E' ELETTO, NOMINA</b>	<b>DIPENDENZA GERAR- CHICA E/O FUNZIO- NALE</b>	<b>RIFERISCE // HA RELAZIONI CON...</b>
<b>COLLEGIO DO- CENTI<sup>2</sup></b>	<p>E' composto da tutti i Docenti e presieduto dal DS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Approva il POF e lo valuta al termine dell'anno scolastico</li> <li>• Imposta tutta l'attività didattica della Scuola</li> <li>• Approva l'organizzazione scolastica e l'orario delle lezioni</li> <li>• Valuta annualmente il lavoro delle FFSS.</li> <li>• Approva la ripartizione del Fondo di Istituto</li> <li>• Approva la contrattazione decentrata con le RSU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individua, attraverso la Commissione di Valutazione ( SI- SP) le FFSS ed i relativi settori di competenza, ed elegge le stesse FFSS.</li> <li>• Elegge il Comitato di Valutazione del servizio (SI- SP)</li> <li>• Individua le Commissioni di Circolo e i membri che ne fanno parte</li> <li>• Elegge i referenti/responsabili enti e/o progetti specifici (E-NAM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' organo "sovrano" ed impegna con le proprie deliberazioni lo stesso DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> <li>• Commissioni e gruppi di lavoro che relazionano al Collegio sulla propria attività</li> <li>• Funzioni Strumentali che relazionano al Collegio sulla propria attività</li> <li>• Enti locali e associazioni presenti nel territorio</li> </ul>

<sup>2</sup> Collegio Docenti: compiti-riferimento DPR decreti delegati 1974

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev.09	DATA: 18/03/11	PAG. 126 di 133
--------------	-------------------	--------	-------------------	-----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.4</b>		

<b>ORGANISMO</b>	<b>MANSIONI E COMPOSIZIONE</b>	<b>ELEGGE, E' ELETTO, NOMINA</b>	<b>DIPENDENZA GERAR- CHICA E/O FUNZIO- NALE</b>	<b>RIFERISCE // HA RELAZIONI CON...</b>
<b>CONSIGLIO DI CIRCOLO<sup>3</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianifica tutta l'attività economica della scuola attraverso il documento di programmazione annuale</li> <li>• Approva il Conto Consuntivo</li> <li>• Approva la ripartizione dell'attività economica della Scuola attraverso il documento del Fondo di Istituzione Scolastica</li> <li>• Autorizza l'uso delle strutture scolastiche ad enti ed associazioni che ne fanno richiesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' eletto dalle diverse componenti ogni 3 anni in base alla legge sui decreti delegati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' organo sovrano e impegna lo stesso DS con le proprie deliberazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' in stretta relazione con la Giunta</li> <li>• Ha relazioni a vario titolo con DS, CD, settore amministrativo, rappresentanti di classe e di sezione</li> </ul>
<b>COLLABORATORE DS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collabora singolarmente con il DS in tutte le sue funzioni e partecipa su sua delega alle riunioni</li> <li>• Sostituisce il DS in caso di assenza</li> <li>• Redige il verbale del CD</li> <li>• Partecipa con le FFSS agli incontri di STAFF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' scelto dal DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> <li>• CD</li> </ul>

<sup>3</sup> Consiglio di Circolo: compiti – riferimento DPR decreti delegati 1974: E' presieduto da un genitore scelto tra quelli eletti

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev.09	DATA: 18/03/11	PAG. 127 di 133
--------------	-------------------	--------	-------------------	-----------------

D.D. J.ORSINI AMELIA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	MQ  Sezione 9
<b>APPENDICE – 9.4</b>		

ORGANISMO	MANSIONI E COMPOSIZIONE	ELEGGE, E' ELETTO, NOMINA	DIPENDENZA GERAR- CHICA E/O FUNZIO- NALE	RIFERISCE // HA RELAZIONI CON...
<b>FIDUCIARI PLESSI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curano l'organizzazione del proprio plesso</li> <li>• Diffondono, conservano e catalogano la posta ricevuta</li> <li>• Coordinano il CI in sostituzione del DS</li> <li>• Comunicano con il DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono individuati in sede di CD</li> <li>• Interclasse/Intersezione col gradimento del DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> <li>• CD</li> <li>• Singoli docenti</li> </ul>
<b>RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE PER LA QUALITA'</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dà indicazioni e assistenza per l'applicazione di tutte le regole del SGQ</li> <li>• Coordina il gruppo di lavoro o di progetto in tema di qualità</li> <li>• Propone, ove necessario, azioni correttive e preventive</li> <li>• Assicura la pianificazione, la programmazione e lo svolgimento degli <i>audit</i> interni</li> <li>• Relaziona ai fini dei riesami della Direzione e partecipa ad esse</li> <li>• Tiene i contatti con gli Organi Collegiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' designato dal DS in seno al gruppo ristretto che segue il miglioramento della Qualità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riferisce al DS</li> <li>• Presiede il gruppo che seguono il percorso sulla qualità</li> </ul>

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev.09	DATA: 18/03/11	PAG. 128 di 133
--------------	-------------------	--------	-------------------	-----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.4</b>		

<b>ORGANISMO</b>	<b>MANSIONI E COMPOSIZIONE</b>	<b>ELEGGE, E' ELETTO, NOMINA</b>	<b>DIPENDENZA GERARCHI- CA E/O FUNZIONALE</b>	<b>RIFERISCE//HA RELAZIONI CON</b>
<b>ADDETTI SPP (Incarichi attuazione prevenzione incendi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono corresponsabili della sicurezza nel proprio plesso</li> <li>• Comunicano a DS tutti i rischi ed i pericoli presenti nel plesso di competenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono nominati dal DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dipendono dal DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanno relazioni con DS, con RdS, l'incaricato della segreteria e con gli Utenti della Scuola</li> </ul>
<b>RSU - RLS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono i rappresentanti sindacali dei lavoratori della Scuola</li> <li>• Hanno diritto all'informazione preventiva su diverse tematiche, all'informazione successiva sulle stesse materie e su altre questioni ( 4)</li> <li>• Sono responsabili della contrattazione integrativa d'Istituto</li> <li>• Il ruolo di RLS è l'interfaccia dei lavoratori in merito a tutti i problemi di sicurezza da affrontare in applicazione del D. L.81/08</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono eletti da tutti i lavoratori della Scuola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nessuna dipendenza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanno relazioni con il DS che può essere coadiuvato dai suoi collaboratori e da altre figure specifiche</li> <li>• Riferiscono ai lavoratori con assemblee regolarmente convocate</li> </ul>
<b>RdS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' responsabile della sicurezza esterno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' designato dal DS con contratto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nessuna dipendenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ha relazioni con il DS, gli ASPP, i fiduciari e l'incaricato della segreteria</li> </ul>
<b>Lav. Incarichi specifici PS-ANTI INCENDIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono addetti alle misure di prevenzione incendi, di evacuazione in caso di pericolo grave ed immediato, di salvataggio, di primo soccorso e di gestione dell'emergenza nelle sedi di servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono nominati dal DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dipendono dal DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanno relazioni con il DS, con ASPP e con gli utenti della Scuola</li> </ul>

<sup>4</sup> L'informazione preventiva e successiva si attua principalmente sulle seguenti materie: a) proposte di formazione delle classi e determinazione degli organici; b) modalità di utilizzazione del personale; c) attività e progetti retribuiti con il fondo d'istituto o con altre risorse derivanti da convenzioni ed accordi; d) criteri di retribuzione e di utilizzazione del personale impegnato nello svolgimento delle attività aggiuntive; e) modalità organizzazione orario Ata e criteri di individuazione personale da retribuire con il fondo; f) attuazione della normativa sulla sicurezza.

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev.09	DATA: 18/03/11	PAG. 129 di 133
--------------	-------------------	--------	-------------------	-----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.4</b>		

<b>ORGANISMO</b>	<b>MANSIONI E COMPOSIZIONE</b>	<b>ELEGGE, E' ELETTO, NOMINA</b>	<b>DIPENDENZA GERAR- CHICA E/O FUNZIONALE</b>	<b>RIFERISCE // HA RELAZIONI CON...</b>
<b>FUNZIONI STRU- MENTALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono finalizzate a seguire aree fondamentali del POF: Gestione del POF, sostegno al lavoro Docente, cura dei rapporti esterni, continuità tra diversi ordini di scuola ecc. (5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono eletti dal Collegio dei Docenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dipendono dal DS e, funzionalmente, dal Collegio dei Docenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riferiscono al DS ed al Collegio dei Docenti</li> <li>• Presentano una relazione annuale del proprio lavoro al CD</li> </ul>
<b>COMMISSIONI, GRUPPI DI LAVO- RO E DI PROGET- TO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In esecuzione del POF curano la realizzazione di progetti o seguono determinati settori nei quali sia necessario un impegno suppletivo (6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono eletti dal Collegio Docenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dipendono dal DS e, funzionalmente, dallo stesso Collegio dei Docenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riferiscono sistematicamente al DS ed al Collegio Docenti della propria attività</li> </ul>

<sup>5</sup> Nello specifico della nostra Scuola le FFSS debbono seguire i seguenti settori:

FS1: elaborazione e diffusione POF- Coordinamento Commissione POF-Verifica POF e verifica attuazione progetti – FS2: Coordinamento Commissione Salute e Sport – Coordinamento del gruppo di lavoro sull'Intercultura – Coordinamento delle iniziative relative alla Socio-affettività – Coordinamento del progetto Sport – Coordinamento delle iniziative in rete “Prendiamoci per mano”  
 FS3: Coordinamento progetti in Continuità -Comm Continuità-Coordinamento Commissione H –Coordinamento dei progetti relativi ai BES –Referente progetti in collaborazione con la ASL  
 FS4: Organizzazione attività relative al SGQ e sue applicazioni (RQ)

<sup>6</sup> Le commissioni o i gruppi di lavoro della nostra Scuola sono i seguenti: Commissione Salute e Sport- Commissione Intercultura- Commissione POF -Commissione Collaudo, Valutazione preventivi - Commissione Continuità Progettuale - Commissione Handicap - BES - Gruppo di lavoro per la Qualità — Gruppo curricolo e valutazione - Commissione mensa – Gruppo sperimentazione Coop. learning

Responsabili d'area: Ambiente-Territorio, Dislessia, Progetti europei, Sito web, Educazione musicale, Responsabile di progetto ex I CARE, Curricolo e valutazione e Rete n.10

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev.09	DATA: 18/03/11	PAG. 130 di 133
--------------	-------------------	--------	-------------------	-----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.4</b>		

<b>ORGANISMO</b>	<b>MANSIONI E COMPOSIZIONE</b>	<b>ELEGGE, E' ELETTO, NOMINA</b>	<b>DIPENDENZA GERAR- CHICA E/O FUNZIONALE</b>	<b>RIFERISCE // HA RELAZIONI CON...</b>
<b>CONSIGLI INTER- CLASSE INTERSE- ZIONE<sup>7</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono composti dai soli insegnanti (Interclasse Tecnica) e dai rappresentanti dei genitori, secondo quanto previsto dai decreti delegati con le mansioni attribuite dagli stessi decreti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le componenti dei genitori sono elette da tutti i genitori delle classi/sezioni di appartenenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispondono al DS del proprio operato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riferiscono al DS del proprio lavoro ed hanno relazioni con la componente genitori</li> </ul>
<b>DOCENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolgono la propria attività didattica ed eventuali incarichi aggiuntivi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono nominati per graduatorie provinciali dagli organismi preposti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> </ul>
<b>COMITATO VALU- TAZIONE DOCENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valuta i docenti SI SP nell'anno di prova</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> </ul>

<sup>7</sup> Consiglio Interclasse/Intersezione: compiti riferimento DPR decreti delegati 1974

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev.09	DATA: 18/03/11	PAG. 131 di 133
--------------	-------------------	--------	-------------------	-----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.4</b>		

<b>ORGANISMO</b>	<b>MANSIONI E COMPOSIZIONE</b>	<b>ELEGGE, E' ELETTO, NOMINA</b>	<b>DIPENDENZA GERAR- CHICA E/O FUNZIONALE</b>	<b>RIFERISCE // HA RELAZIONI CON...</b>
<b>GIUNTA ESECUTI- VA<sup>8</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E' in stretta relazione con il CC preparandone le sedute ed eseguendone le disposizioni programmatiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il CC elegge nel proprio seno la Giunta Esecutiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E' presieduto dal DS e lavora in consonanza con il CC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CC</li> </ul>
<b>ASSISTENTI AM- MINISTRATIVI INCARICHI SPECI- FICI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Svolgono funzioni particolari in determinati settori loro assegnati o di vicario del DSGA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono nominate dal DS secondo i parametri fissati dalla legge e la proposta del DSGA previa contrattazione con le RSU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DSGA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DSGA</li> </ul>

<sup>8</sup> Giunta esecutiva: compiti – riferimento DPR decreti delegati 1974

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev.09	DATA: 18/03/11	PAG. 132 di 133
--------------	-------------------	--------	-------------------	-----------------

<b>D.D. J.ORSINI AMELIA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ Sezione 9</b>
<b>APPENDICE – 9.4</b>		

<b>ORGANISMO</b>	<b>MANSIONI E COMPOSIZIONE</b>	<b>ELEGGE, E' ELETTO, NOMINA</b>	<b>DIPENDENZA GERAR- CHICA E/O FUNZIONALE</b>	<b>RIFERISCE // HA RELAZIONI CON...</b>
<b>COLLABORATORI SCOLASTICI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolgono funzioni determinate nell'ambito della divisione dei carichi di lavoro stabiliti dal DSGA secondo il piano di lavoro proposto dal DSGA ed approvato dal DS previo accordo sindacale.</li> <li>Alcuni di essi svolgono funzioni particolari in determinati settori loro assegnati dal DSGA, approvati dal DS previa trattativa sindacale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DSGA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DSGA</li> </ul>
<b>PERSONALE AU- TORIZZATO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insegnante fuori ruolo- svolge compiti di segreteria. In particolare cura l'aspetto didattico e le relazioni con il personale docente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• USP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DSGA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> <li>• DSGA</li> <li>• Insegnanti</li> </ul>
<b>COORDINATORE SI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolge funzione di raccordo tra i vari plessi di Scuola dell'Infanzia</li> <li>• Tiene rapporti con il DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' nominato dal DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> <li>• CD</li> </ul>
<b>RESPONSABILI D'AREA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono referenti di progetti particolari o di incarichi specifici attribuiti dal DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> <li>• CD</li> </ul>

Approvato CC	Autorizzato da DS	Rev.09	DATA: 18/03/11	PAG. 133 di 133
--------------	-------------------	--------	-------------------	-----------------