

<b>RIESAME DELLA DIREZIONE N. 11</b>	Rif.: Norma UNI EN ISO 9001:2008, cap. 5.6 Rif.: Manuale della Qualità, cap. 5.6 Rif.: P. 5.6.01 (Riesame della Direzione)	Pagina 1 di 37
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ		

**ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO" DI VESCOVATO**

# **RIESAME DELLA DIREZIONE N.12**

## **NOVEMBRE 2012**

DATA	ORARIO	SEDE	PRESENTI
27/11/2012	10.45 - 11.45	Via Corridoni 1	Prof. Carrara Palmiro - Dirigente Scolastico
			Manfredini Laura (Collab. DS. - Diff. Sc. Secondaria di Primo Grado Vescovato)
			Daniela Conzadori( Collab. DS)
			Spina Fausto (RSQ e Collab. DS)
			Viti Tiziana (DSGA)
			Verbalizzatore: Fausto Spina
			<b>COPIA VERBALE A:</b>
			Prof. Carrara Palmiro - Dirigente Scolastico
			Manfredini Laura (Collab. DS. - Diff. Sc. Secondaria di Primo Grado Vescovato)
			Spina Fausto (RSQ)
			Dott.sa Viti Tiziana (DSGA)
			Spotti Patrizia (Diff. Segr. Didattica)
			Ferrazzi Carmen (Diff. Sc. Inf. Vescovato)
			Balotta Giovanna (Diff. Sc. Inf. Ostiano)
			Fontana Barbara (Diff. Sc. Inf. Grontardo).
			Sacco Raffaella (Diff. Sc. Inf. Pieve Terzagni)
			Ghilardi M. Stella (Diff. Sc. Inf. San Marino)
			Cabrini Rosanna (Diff. Sc. Primaria Vescovato)
			Rivaroli Silvia (Diff. Sc. Primaria Pescarolo)
			Feroldi Gabriella (Diff. Sc. Primaria Ostiano)
			Bianchi Lidia (Diff. Sc. Primaria Grontardo)
			Galli Manila (Diff. Sc. Primaria Ca' de' Mari)
			Bonioli Daria (Diff. Sc. Secondaria di Primo Grado Ostiano)
			Bruschi Paola (Diff. Sc. Secondaria di Primo Grado Levata)
			Laura Manfredini (Diff. Sc. Secondaria di Primo Grado Vescovato)
		<b>Ordine del giorno: Analisi Riesame</b>	

## Indice

<b>1. Introduzione al Riesame della Direzione</b>	<b>pag. 4</b>
<b>2. Elementi in ingresso</b>	<b>pag. 4</b>
<b>2.1 Situazione attuale del Sistema di Gestione per la Qualità         Considerazioni inerenti il precedente Riesame</b>	<b>pag. 4</b>
<b>2.2 Verifiche ispettive effettuate</b>	<b>pag. 5</b>
<b>2.3 Risultati delle verifiche ispettive effettuate</b>	<b>pag. 5</b>
<b>2.4 Andamento dei processi (non conformità registrate)</b>	<b>pag. 6</b>
<b>2.5 Azioni correttive/Azioni preventive in corso</b>	<b>pag. 6</b>
<b>2.6 Verifica della soddisfazione dell'utenza/eventuali reclami</b>	<b>pag. 7</b>
<b>2.6.1 Questionari</b>	
<b>2.6.1.2 Questionari Costumers Satisfaction</b>	
<b>1). Alunni Scuola Secondaria di Primo Grado</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>A) Vescovato</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>B) Ostiano</b>	<b>Pag. 10</b>
<b>C) Levata</b>	<b>Pag. 13</b>
<b>2) Genitori alunni Scuola dell'Infanzia</b>	<b>Pag. 15</b>
<b>A) Vescovato</b>	
<b>B) Ostiano</b>	
<b>C) Grontardo</b>	
<b>D) Pieve Terzagni</b>	
<b>E) San Marino</b>	
<b>2.7 Infrastrutture</b>	<b>pag. 18</b>
<b>2.8 Progetti in corso e/o conclusi</b>	<b>pag. 18</b>
<b>2.9 Verifica dei progetti, processi, attività</b>	<b>pag. 18</b>
<b>2.10 Considerazioni e suggerimenti del personale</b>	<b>pag. 19</b>
<b>3. Elementi in uscita</b>	<b>pag. 20</b>
<b>3.1 Politica della qualità</b>	<b>pag. 20</b>
<b>3.2 Obiettivi per la qualità</b>	<b>pag. 20</b>
<b>3.3 Obiettivi di miglioramento</b>	<b>pag. 22</b>
<b>3.4 Azioni operative</b>	<b>pag. 23</b>
<b>3.5 Azioni correttive/preventive</b>	<b>pag. 23</b>
<b>3.6 Progetti di miglioramento</b>	<b>pag. 23</b>
<b>3.7 Monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza</b>	<b>pag. 24</b>
<b>3.8 Programmazione delle verifiche ispettive</b>	<b>pag. 25</b>

## 1. Introduzione al Riesame della Direzione

Premesso che l'Istituto ha ritenuto opportuno certificarsi per motivazioni esplicitate nei riesami precedenti e che sono confermate;

Che il Manuale della Qualità e quello delle procedure sono stati aggiornati;

Che, dopo una visita ispettiva dell'Ente Certificatore, è stata confermata la certificazione in data 28.05.2012;

Il Responsabile Sistema Qualità Fausto Spina ritiene utile richiamare l'attenzione sullo scopo del Riesame, illustrando e commentando la procedura e il paragrafo del Manuale della Qualità concernenti il Riesame della Direzione. In particolare ne sottolinea gli obiettivi:

- Verificare il mantenimento del Sistema di gestione per la Qualità e la sua efficacia
- Verificare il raggiungimento degli obiettivi di qualità e di servizio
- Individuare e pianificare iniziative di miglioramento

Il Responsabile Sistema Qualità, per conseguire gli obiettivi sopra citati, espone gli elementi in ingresso al Riesame, raccolti e preparati con il Gruppo Qualità:

1. Situazione attuale del Sistema di gestione per la qualità
2. Risultati delle Verifiche ispettive effettuate
3. Le informazioni di ritorno da parte del cliente
4. Le prestazioni dei processi;
5. Non conformità registrate
6. Azioni correttive in corso
7. Verifica della soddisfazione dell'utenza
8. Infrastrutture e attrezzature
9. Progetti in corso e/o conclusi
10. Le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla Direzione
11. Le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità
12. Le raccomandazioni per il miglioramento
13. Monitoraggio.

## 2. ELEMENTI IN INGRESSO

### 2.1 Situazione attuale del Sistema di gestione per la qualità

L'attività per l'introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità ha avuto inizio con l'individuazione, da parte del Dirigente Scolastico, di un Responsabile Sistema Qualità, di un Gruppo Qualità composto di docenti e da non docenti ed uno per soli non docenti dall'a.s. 1999 - 2000. Il Responsabile Sistema Qualità ha partecipato per quattro anni (a.s. 1999 -2000; a.s. 2000 - 2001; a.s. 2001 - 2002; a.s. 2002 - 2003) a corsi di formazione nell'ambito del progetto in rete che coinvolge 13 scuole della provincia di Cremona.

Il 18 giugno 2003 la Società di certificazione CSQ/IMQ ha sottoposto l'Istituto ad una verifica dei processi attuati, al termine della quale abbiamo conseguito la Certificazione secondo la Norma UNI EN ISO 9001 : 2000 e, nel luglio dello stesso anno, l'Istituto è stato accreditato dalla Regione Lombardia.

Il 26 maggio 2006, a seguito di verifica ispettiva del personale dell'Ente Certificatore ITALCERT, la certificazione è stata confermata.

Il 28 maggio 2012 è stata effettuata la verifica di conferma della certificazione con esiti positivi, sia pure con due .

Nel corso dell'anno 2013, la società di certificazione ITALCERT sottoporrà l'Istituto a un'ulteriore visita ispettiva per la conferma della certificazione.

Attualmente l'Istituto dispone di:

**Manuale della Qualità**, emesso il 05 aprile 2003, è stato sottoposto a revisioni successive in tutti i suoi capitoli. **Nel corso del mese di novembre 2009** è stata terminata la revisione del manuale per adeguarlo alla normativa UNI EN ISO 9001 : 2008. Esso illustra nelle linee essenziali il sistema di gestione per la qualità ed esplicita la politica della qualità dell'Istituto. Quest'ultima è stata sottoposta a revisione totale terminata il 23 marzo 2009 e, parziale il 27 novembre 2011.

**Manuale delle procedure** emesso il 20/01/03, con successive revisioni di alcune procedure. Le procedure operative, e successive revisioni, sono state tutte approvate dal Gruppo Qualità e dal Dirigente Scolastico che le ha sottoscritte.

Il RSQ ha provveduto a formare un Gruppo Qualità composto dal personale ATA per illustrare lo scopo del Sistema di Gestione per la Qualità, le modalità applicative delle procedure e per costruire insieme materiali utili ad una gestione più efficace ed efficiente delle loro attività, elaborare questionari e proposte per l'aggiornamento. Il RSQ ha informato costantemente il personale docente circa lo stato d'avanzamento dei lavori nel corso dei Collegi dei docenti. Ha inoltre utilizzato comunicazioni scritte per puntualizzare ai docenti le modalità applicative delle procedure.

Piano dell'offerta formativa a.s. 2012 - 2013 (POF): **I progetti sono stati verificati, nella parte contabile, e approvati dal Consiglio di Istituto con delibera nella seduta del 30 novembre u.s, Delibera n° 2.**

## **2.2 Verifiche ispettive effettuate**

Nell'anno scolastico 2012 - 2013 - è stata effettuata una verifica ispettiva in ciascuna scuola e negli Uffici di Segreteria concernenti i seguenti processi:

- Gestione della documentazione
- Pulizia e manutenzione
- Approvvigionamento
- Definizione e gestione degli impegni con l'utenza
- Gestione dei Registri
- Pianificazione e Sviluppo dell'Attività Didattica.

Dal mese di novembre, come da Pianificazione approvata dal Gruppo Qualità, si eseguiranno le Verifiche Ispettive Interne alle quattordici scuole dell'Istituto e alla Segreteria, che potranno concernere i seguenti processi:

- ✓ Pianificazione dell'attività didattica;
- ✓ Preparazione e gestione dei registri;
- ✓ Controllo e sicurezza degli alunni;
- ✓ Sviluppo dell'attività didattica;
- ✓ Gestione dell'attività di Sostegno per alunni in situazione di handicap;
- ✓ Gestione inserimento alunni stranieri;
- ✓ Selezionare e qualificare i fornitori;
- ✓ Pulizia locali.

## **2.3 Risultati delle Verifiche ispettive effettuate**

La verifica dell'Ente Certificatore, pur avendo dato esito positivo, ha evidenziato la necessità di porre in atto alcune azioni di miglioramento e correttive. Ai riportano anche alcune osservazioni e raccomandazioni relative alla precedente visita, perché devono ancora essere implementare. In particolare:

**Anno 2012**

**Raccomandazioni**

1. Non conservare documenti e copie degli stessi che contengano.
2. Evitare l'utilizzo di matita e scolorina su documenti ufficiali.
3. Ripristinare in tempi rapidi la commissione mensa, dove esiste, e di utilizzare i risultati dei questionari di gradimento per comunicare ai comuni elementi di valutazione.
4. Implementare le opportune azioni di miglioramento volte all'utilizzo del giardino per attività di gioco e didattica.
5. Nella rivalutazione in atto del quadro orario porre attenzione alla gestione della pausa mensa (Attività di vigilanza) ed alle problematiche di gestione dei trasporti.
6. Relativamente agli aspetti di sicurezza aggiornare la documentazione sia relativamente agli aspetti organizzativi (es. : Organigramma presente nella procedura informativa al personale Rev. 00 che riporta ancora il precedente dirigente Scolastico) sia relativamente alla congruenza con gli impianti delle infrastrutture (Es.: Registro Controlli periodici impianti Rev. 01 tra cui quello elettrico che ha subito variazioni).
7. Si raccomanda di rivalutare lo strumento di registrazione delle non conformità allienandolo alla procedura di riferimento.
8. Semplificare il set di indicatori monitoraggio dei processi anche al fine di includere eventuali indicatori legati alla didattica (es. : Valutazione Media, Frequenza, successo scolastico, % di rispetto del budget di progetto).
9. Identificare le modalità di raccolta, comunicazione e monitoraggio dell'avanzamento dei progetti rispetto alle economie assegnate al plesso.

#### Raccomandazioni

1. Nel manuale Qualità:
  - Aggiornare l'indice e lo stato di revisione fermo al 2009
  - Correggere refusi 9001 : 2000 nel Cap. 0 Rev. 6 e nel Cap. 3 90004 : 2000.
2. Inserire nel Sistema Documentale anche il documento contenente gli incarichi del personale in carico alle attività/commissioni dell'Istituto.
3. Documentare la matrice di correlazione tra processi e personale incaricato come Responsabile dello stesso.
4. Riportare nella modulistica utilizzata gli estremi di gestione dei documenti (es: Codice, data, Revisione) in modo da garantire l'utilizzo delle versioni previste a sistema qualità.

Nel corso del presente anno scolastico la Dirigenza e la Commissione Qualità si impegneranno particolarmente nella realizzazione dei progetti di miglioramento sopra indicati.

#### **2.4 Non conformità registrate**

Nelle corso delle verifiche effettuate nei mesi di febbraio/marzo sono state registrate non conformità di Sistema in occasione delle Verifiche ispettive. Sinteticamente tali NC possono essere suddivise come segue:

- Non reperibilità di documenti previsti dalle procedure;
- Uso non corretto della modulistica prevista dalle procedure;
- Mancato rispetto della tempistica prevista dalle procedure (es.: ritardo nella presentazione delle programmazioni);
- Incompletezza della compilazione dei Registri dei verbali degli Organi Collegiali;
- Utilizzo insufficiente o inadeguato del modulo di "segnalazione di disservizio e reclamo".
- Registri personale degli insegnanti non compilati correttamente.

Per maggiori dettagli si veda il Report sulle verifiche ispettive compilato dal RSQ (**Allegato 1**).

Altre non conformità di tipo operativo attualmente sono segnalate al RSQ in modo improprio con conseguente difficoltà nella gestione e registrazione delle inadempienze per le quali non è sempre

possibile prevedere modalità d'intervento che siano risolutive, a fronte di situazioni talvolta indipendenti dalla volontà politica dell'Ente stesso.

È importante rilevare che alcuni reclami sono derivati da inadempienze delle Amministrazioni Comunali e che, pertanto, nonostante l'impegno del Dirigente Scolastico, è difficile prevedere in quali modi e in quali tempi si possa porre rimedio a situazioni talvolta indipendenti dagli Enti Locali stessi.

## 2.5 Azioni correttive in corso

A seguito delle Non Conformità rilevate sono state richieste dal RSQ azioni correttive, la maggior parte delle quali è in corso. Viste le caratteristiche delle Non Conformità sintetizzate nel paragrafo precedente, il RSQ ha attivato interventi di tipo informativo/formativo con gli insegnanti, il personale di segreteria ed i collaboratori scolastici per migliorare la conoscenza della logica del Sistema di Gestione per la Qualità.

## 2.6 Verifica della soddisfazione dell'utenza

La Commissione Qualità d'Istituto ha programmato il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza. I questionari di customers satisfaction erano rivolti ai Genitori degli alunni delle Scuole dell'Infanzia e agli alunni delle classi seconde della Scuola Secondaria di primo grado.

Sono stati monitorati anche gli esiti della sperimentazione dell'Indirizzo Musicale a Vescovato e dei corsi di aggiornamento.

### 2.6.1 Questionari

#### 2.6.1.1 Questionario Customer Satisfaction

##### 1 Questionari alunni classi seconde secondaria di primo grado

- 1) Per quanto concerne i questionari della scuola secondaria di primo grado gli alunni delle classi seconde hanno dato un giudizio complessivo che registra una media di 7,0 in diminuzione rispetto al 7,2 fatto registrare nel 2011 al 6,7 fatto registrare nei questionari del 2010.
- 2) Quest'anno è stato effettuato, come già fatto nei recenti riesami precedenti, anche un raffronto con i dati dei due anni scolastici precedenti.

**LEGENDA:** Numeri in normale = dati relativi al questionario 2011/2012

*Numeri in corsivo = dati relativi al questionario 2010/2011*

**Numeri in grassetto = dati relativi al questionario 2009/2010**

**A) Gli alunni della scuola secondaria di primo grado di Vescovato hanno espresso una valutazione complessiva del servizio pari a 7,3 in aumento rispetto al 7,2 dello scorso anno al 6,7 registrato nel 2009/2010.**

La lettura dei dati percentuali ha evidenziato i seguenti

#### Punti di forza

#### **FATTORI DI QUALITÀ**

	Molto soddisfatto 2012	<i>Molto soddisfatto 2011</i>	<b>Molto soddisfatto 2010</b>	Soddisfatto 2012	<i>Soddisfatto 2011</i>	<b>Soddisfatto 2010</b>
Aule ben attrezzate	4,5%	7,1%	<b>13,0%</b>	74,6%	60,7%	<b>53,7%</b>
Aule dall'aspetto	9,4%	1,8%	<b>5,6%</b>	57,8%	66,1%	<b>50,0%</b>

gradevole						
Aule spaziose	20,3%	32,1%	13,0%	64,1%	46,4%	57,4%
Ambienti puliti	21,9%	23,2%	13,0%	42,2%	41,1%	51,9%
Banchi comodi	14,1%	25,0%	14,3%	53,1%	53,6%	40,7%
Spazi adeguati per il parcheggio di cicli e motocicli	23,4%	16,1%	13,0%	34,4%	39,3%	31,5%
Rapporti sereni con i compagni	42,2%	57,1%	29,6%	43,8%	32,1%	53,7%
Orario delle lezioni ben organizzato	21,9%	23,2%	9,3%	59,4%	55,4%	46,3%
Insegnanti che forniscono spiegazioni chiare ed efficaci	45,3%	35,7%	22,2%	31,3%	44,6%	48,1%
Insegnanti che distribuiscono la quantità di lavoro in modo omogeneo nell'arco della settimana	14,1%	17,9%	7,4%	56,3%	33,9%	42,6%
Insegnanti che propongono attività interessanti e coinvolgenti	23,4%	33,9%	24,1%	50,0%	44,6%	46,3%
Insegnanti attenti e disponibili a rispondere alle esigenze degli alunni.	35,9%	32,1%	24,1%	48,4%	46,4%	53,7%
Preparazione riguardo alle discipline	26,6%	19,6%	13,0%	54,7%	66,1%	57,4%
Gite e visite guidate ben organizzate	59,4%	73,2%	20,4%	26,6%	25,0%	38,9%
Palestra comoda da raggiungere	46,9%	35,7%	35,2%	34,4%	46,4%	31,5%
Palestra ben attrezzata	42,2%	50,0%	33,3%	51,6%	39,3%	57,4%
Palestra con spogliatoi confortevoli	26,6%	35,7%	24,1%	48,4%	39,3%	53,7%
Attrezzature dei laboratori e delle aule speciali	12,5%	30,4%	3,7%	42,2%	5,4%	35,2%
Servizio di trasporto alunni svolto in modo adeguato	33,3%	45,8%	14,8%	56,7%	45,8%	48,1%

#### Punti di debolezza

#### FATTORI DI QUALITÀ

	Poco soddisfatto 2012	Poco soddisfatto 2011	Poco soddisfatto 2010	Per niente soddisfatto 2012	Per niente soddisfatto 2011	Per niente soddisfatto 2010
Qualità del servizio mensa	<b>33,3%</b>	16,7%	18,2%	<b>8,3%</b>	58,3%	45,5%

soddisfacente						
---------------	--	--	--	--	--	--

*Fattori indicati come prioritari per la qualità della scuola:*

- Rapporti sereni con i compagni
- Gite e visite guidate ben organizzate
- Insegnanti che forniscono spiegazioni chiare ed efficaci
- Palestra ben attrezzata

*Suggerimenti per migliorare la qualità della scuola*

CLASSE SECONDA A

- Sistemare le porte dei bagni. = 1
- Assicurarsi che ci sia sempre la carta igienica nei bagni. = 1
- Diminuire la quantità di compiti per lasciarci più tempo di svago. = 1
- Professori che, invece di guardare le ragazze come si truccano, prestano attenzione all'aspetto scolastico. = 1
- Professori che devono comprendere di più i ragazzi. = 1
- I professori, invece di caricarci di compiti, pensino che siamo ragazzi e abbiamo altri interessi. = 6
- Professori che ci aiutano quando abbiamo bisogno. = 1
- Professori che non giudicano troppo la famiglia degli alunni. = 1
- Rifare tutte le finestre, subito. = 2
- Rifare i bagni. = 5
- Metter un rotolo in più di carta igienica nei bagni. = 1
- Fare più lavori di gruppo. = 1
- Comprare armadi nuovi con ante scorrevoli. = 2
- Rendere più agevoli i bagni. = 1
- Macchinette più rifornite. = 1
- Avere spazi adeguati per il parcheggio di cicli. = 1
- Aule più attrezzate e spaziose, con un aspetto più gradevole. = 1
- Proteggere gli spigoli delle finestre = 1
- Fare più attività istruttive ed interessanti. = 2
- Più Religione. = 1
- Professori che si interessano un po' di più degli alunni. = 1
- Professori più disinvolti e non tutti seri con il broncio che, appena si sbaglia. Ci urlano dietro. = 1
- Aule pulite. = 1
- Ore di italiano meglio distribuite nell'arco della settimana. = 1
- Più spazio per le biciclette. = 1
- Meno compiti e meglio distribuiti nell'arco della settimana. = 1
- Intervallo con più tempo a disposizione. = 1
- Avere una LIM in ogni aula, per migliorare anche lo studio. Si potrebbero vedere dei video sugli argomenti trattati, quindi saremmo più attenti. = 1

CLASSE SECONDA B

- Aggiustare i bagni = 1
- Aggiustare le finestre = 1
- Migliorare il menu della mensa = 2
- Lasciare le macchinette delle merendine a scuola, = 1
- "Controllare" molto, molto, molto di più i bulli e i cattivi ragazzi e ragazze. = 1
- Fare più attività piacevoli per la classe. = 1
- Unire l'insegnamento alla vita quotidiana. = 1

- Avere migliori attrezzature e stanze scolastiche. = 1
- Mettere sapone e carta igienica ai bagni. = 4
- Fare più lezioni all'aria aperta. = 1
- Fare più ore di tecnologia informatica. = 1
- Fare più attività culturali e più divertenti. = 1
- Aggiungere in ogni classe la lavagna multimediale. = 4
- Aggiungere i computer nell'aula di informatica. = 1
- Pitturare le aule. = 1
- Distribuire in modo omogeneo i compiti, anche durante le vacanze! Se no non servono a niente (le vacanze). Abbiamo diritto anche noi di riposarci. = 1
- Suggesterei di attrezzare in modo adeguato per spettacoli, saggi e concorsi l'Auditorium. = 1
- Avere più riguardo per le attrezzature ginniche che si trovano all'esterno. = 1
- Servirebbero più gessetti. = 1
- Acquistare un paio di computer. = 1
- Acquistare degli amplificatori per la chitarra. = 1
- Pulire un po' di più i bagni. = 1
- Quando c'è una verifica: una al giorno. = 1
- Dipingere i muri dei bagni. = 1

### CLASSE SECONDA C

- Mettere la carta igienica nei bagni. = 2
- Attrezzare tutte le aule con le lavagne multimediali. = 2
- Più pulizia. = 3
- Migliorare il cibo della mensa. = 3
- Bagni più puliti. = 6
- L'intervallo dovrebbe durare di più. = 3
- Riparare le porte dei bagni. = 1
- Dotare i bagni di carta igienica, sapone e asciugamani di carta. = 6
- Mensa meno cara. = 1
- Il colore delle pareti incute tristezza: ci vorrebbe un bel colore come il verde o un giallo molto forte. = 3
- Uscire per fare l'intervallo. = 1
- Rinnovare i bagni femminili e mettere uno specchio. = 1
- Computer più efficienti. = 2
- Cambiare i banchi e prenderli più grandi. = 1
- Più computer. = 4
- Più macchine per le merendine. = 1
- Mettere dei deodoranti nei bagni, soprattutto quello dei maschi. = 1

Gli alunni della scuola secondaria di primo grado di Ostiano hanno espresso una valutazione complessiva del servizio pari a 6,4 in calo rispetto al 7,0 registrato lo scorso anno e al 6,6 registrato nell'anno scolastico 2009/2010 .e pari a quello fatto registrare dalle classi seconde dell'a.s. 2008/2009.

La lettura dei dati percentuali ha evidenziato i seguenti

### Punti di forza

#### **FATTORI DI QUALITÀ**

	<i>Molto soddisfatto 2012</i>	<i>Molto soddisfatto 2011</i>	<b>Molto soddisfatto 2010</b>	<i>Soddisfatto 2012</i>	<i>Soddisfatto 2011</i>	<b>Soddisfatto 2010</b>
Aule ben attrezzate	15,4%	7,0%	<b>11,4%</b>	35,9%	55,8%	<b>15,9%</b>

Aule dall'aspetto gradevole	2,6%	2,3%	9,1%	51,3%	46,5%	25,0%
Aule spaziose	25,6%	23,3%	9,1%	35,9%	55,8%	25,0%
Ambienti puliti	25,0%	25,6%	31,8%	51,3%	46,5%	36,4%
Banchi comodi	23,1%	23,3%	15,9%	38,5%	34,9	29,5%
Spazi adeguati per il parcheggio di cicli e motocicli	15,9%	20,9%	13,6%	61,5%	44,2%	56,8%
Rapporti sereni con i compagni	30,8%	55,8%	38,6%	43,6%	30,2%	47,7%
Orario delle lezioni ben organizzato	23,1%	32,6%	15,9%	41,0%	44,2%	40,9%
Insegnanti che forniscono spiegazioni chiare ed efficaci	43,6%	23,3%	27,3%	46,2%	55,8%	56,8%
Insegnanti che propongono attività interessanti e coinvolgenti	30,8%	30,2%	20,5%	33,3%	34,9%	25,0%
Insegnanti attenti e disponibili a rispondere alle esigenze degli alunni	41,0%	27,9%	33,3%	48,7%	44,2%	29,5%
Preparazione adeguata al proseguimento degli studi	15,4%	25,6	20,5%	59,0%	58,1%	54,5%
Gite e visite guidate ben organizzate	43,6%	39,5%	20,5%	33,3%	39,5%	34,1%
Palestra comoda da raggiungere	66,7%	44,2%	38,6%	30,8%	46,5%	59,1%
Palestra ben attrezzata	61,5%	62,8%	38,6%	25,6%	4,7%	59,1%
Palestra con spogliatoi confortevoli	64,1%	55,8%	45,5%	28,2%	27,9%	52,3%
Qualità del servizio mensa soddisfacente	22,2%	0,0%	2,3%	77,8%	9,3%	6,8%
Servizio di trasporto alunni svolto in modo adeguato	27,8%	50,0%	11,4%	55,6%	21,4%	25,0%

#### Punti di debolezza

#### **FATTORI DI QUALITÀ**

	Poco soddisfatto 2012	Poco soddisfatto 2011	Poco soddisfatto 2010	Per niente soddisfatto 2012	Per niente soddisfatto 2011	Per niente soddisfatto 2010
Insegnanti che distribuiscono la quantità di lavoro in modo omogeneo nell'arco della settimana	33,3%	27,9%	34,1%	15,4%	4,7%	6,8%
Laboratori con attrezzature moderne	28,2%	27,9%	31,8%	25,6%	4,7%	36,4%

*Fattori indicati come prioritari per la qualità della scuola:*

- Aule dall'aspetto gradevole;
- Ambienti puliti;
- Insegnanti che forniscono spiegazioni chiare ed efficaci;
- Orario delle lezioni ben organizzato.
- Gite e visite guidate ben organizzate.

*Suggerimenti per migliorare la qualità della scuola*

Tempo Normale

- Armadietti personalizzati = 7
- Meno ore scolastiche = 1
- Lezioni all'aperto = 2
- Più attività integrative = 1
- Laboratorio = 1
- Ore meno stressanti = 2
- Meno compiti = 6
- Più uscite e gite = 1
- Comodità delle sedie e banchi = 2
- Caldaia più giusta = 2
- Pulire bene la scuola = 1
- Meno verifiche = 1
- Intervallo più lungo = 1
- Lezioni di pratica, tipo laboratori = 1
- Laboratori di scienze più attrezzati in cui fare lezioni più specifiche e permetterci di verificare = 2
- Ore di informatica = 1
- Gite più interessanti = 1
- Classi e corridoi più colorate = 2
- Mettere degli specchi nei bagni = 1
- Professori non troppo esigenti con i compiti stancanti = 1
- Non troppi compiti da eseguire durante l'estate = 1
- Abolire le lezioni lasciate in sospeso a giugno per proseguire da soli in estate con verifica a settembre = 1
- Più attività alternative = 1
- Se dovessi andare in mensa, cibi più buoni = 1
- Servizi più puliti e igienizzati = 2
- Munire ogni classe di un orologio = 1
- Attrezzare di più le aule e gli atri in modo da renderli più sereni = 1

Tempo Prolungato

- Migliorare il cibo della mensa = 6
- Banchi più comodi = 1
- Migliorare le aule = 2
- Aggiungere più laboratori = 3
- Aula più spaziosa = 1
- Creare delle attività di gruppo con le altre classi = 1
- Insegnanti che fanno sentire sicuri gli alunni così gli alunni si fidano con gli insegnanti = 1
- Inserire armadietti per ogni persona in modo tale che ognuno possa lasciare lì i libri per non appesantire zaini o per non lasciare i libri sotto i banchi in modo tale che non vengano persi. = 4
- Mettere delle macchinette dalle quali si possa prendere da mangiare durante l'intervallo = 1
- Avere più attività di gruppo = 1
- Avere professori che spiegano andando più piano = 1

Riesame n° 11

Anno 2012 Pagina 12 di 29

➤ Dipingere la scuola di un colore vivace = 1

C) Gli alunni della scuola secondaria di primo grado di Levata hanno espresso una valutazione complessiva del servizio pari a 7,1 in calo rispetto al 7,3 dello scorso anno e uguale a quanto fatto registrare nell'a.s. 2009/2010..

**Punti di forza**

**FATTORI DI QUALITÀ**

	Molto soddisfatto 2012	Molto soddisfatto 2011	Molto soddisfatto 2010	Soddisfatto 2012	Soddisfatto 2010	Soddisfatto 2009
Aule ben attrezzate	47,7%	0,0%	2,7%	36,4%	66,7%	78,4%
Aule dall'aspetto gradevole	9,1%	3,0%	5,4%	70,5%	51,5%	45,9%
Aule spaziose	18,2%	3,0%	5,4%	45,5%	57,6%	78,4%
Ambienti puliti	22,7%	12,1%	24,3%	72,7%	60,6%	67,6%
Spazi adeguati per il parcheggio di cicli e motocicli	4,5%	9,1%	2,7%	34,1%	27,3%	59,5%
Rapporti sereni con i compagni	54,5%	39,4%	37,8%	40,9%	54,5%	54,1%
Orario delle lezioni ben organizzato.	20,5%	8,1%	12,1%	59,1%	59,5%	36,4%
Insegnanti che forniscono spiegazioni chiare ed efficaci	20,5%	36,4%	16,2%	59,1%	51,5%	59,5%
Insegnanti che propongono attività interessanti e coinvolgenti	15,9%	21,6%	12,1%	56,8%	37,8%	39,4%
Insegnanti attenti e disponibili a rispondere alle esigenze degli alunni	27,3%	15,2%	13,5%	70,5%	45,5%	54,1%
Insegnanti che distribuiscono la quantità di lavoro in modo omogeneo nell'arco della settimana	6,8%	13,5%	3,0%	50,0%	27,0%	57,6%
Preparazione adeguata al proseguimento degli studi	18,6%	21,2%	10,8%	75,0%	66,7%	56,8%
Gite e visite guidate ben organizzate	36,4%	24,2%	24,3%	47,7%	36,4%	45,9%
Palestra comoda da raggiungere	31,8%	63,6%	51,4%	45,5%	30,3%	45,9%
Palestra ben attrezzata	15,9%	18,2%	10,8%	56,8%	48,5%	32,4%
Servizio di trasporto alunni svolto in modo	21,4%	9,1%	10,8%	71,4%	54,5%	54,1%

adeguato						
----------	--	--	--	--	--	--

**Punti di debolezza**

**FATTORI DI QUALITÀ**

	Poco soddisfatto 2012	<i>Poco soddisfatto</i> 2011	Poco soddisfatto 2010	Per niente soddisfatto 2012	<i>Per niente soddisfatto</i> 2011	Per niente soddisfatto 2010
Banchi comodi	50,0%	45,5%	27,0%	4,5%	15,2%	10,8%
Palestra con spogliatoi confortevoli	50,0%	51,5%	54,1%	13,6%	42,4%	37,8%
Laboratori con attrezzature moderne ed efficienti	38,6%	48,5%	16,2%	18,2%	15,2%	0,0%
Qualità del servizio mensa soddisfacente	30,0%	33,3%	29,7%	50,0%	12,1%	13,5%

*Fattori indicati come prioritari per la qualità della scuola:*

- Rapporti sereni con i compagni
- Insegnanti che forniscono spiegazioni chiare ed efficaci.
- Orario delle lezioni ben organizzato
- Insegnanti che propongono attività interessanti e coinvolgenti.

*Suggerimenti per migliorare la qualità della scuola*

- Tinteggiare la scuola, anche con colori meno deprimenti. = 8
- Banchi più larghi e nuovi. = 6
- Più laboratori organizzati e tecnologia. = 5
- Allargare gli spogliatoi. = 5
- Più attrezzature per la palestra. = 3
- Una Lim in tutte le classi. =3

## **2 Questionari genitori alunni scuola dell'infanzia**

- Per quanto concerne i questionari dei genitori degli alunni della scuola dell'infanzia il risultato può definirsi positivo. La valutazione complessiva del servizio ha dato una media di 8,3, in aumento rispetto all'8,2 registrato nel precedente questionario del 2009, in leggero calo rispetto al dato registrato nel 2006 che era di 8,4.
- Anche quest'anno è stato operato un raffronto dei risultati ottenuti quest'anno con quelli dello passato questionario del 2009 e del 2006.

**LEGENDA:** Numeri in normale = dati relativi al questionario 2011/2012

Numeri in corsivo = dati relativi al questionario 2008/2009

Numeri in grassetto = dati relativi al questionario 2005/2006

### Vescovato

Valutazione del servizio a.s. 2011/2012: 8,4

a.s. 2008/2009 = 7,8

a.s. 2005/2006 = 8,4

**2002/2003 = 8,3**

**Punti di forza**

	Molto soddisfatto 2012	<i>Molto soddisfatto 2009</i>	Molto soddisfatto 2006	Soddisfatto 2012	<i>Soddisfatto 2009</i>	Soddisfatto 2006
1. Accoglienza: orari ed organizzazione nel mese di settembre.	22,2%	16,7%	15,8%	66,7%	75,0%	63,2%
2. Orario delle attività educative rispondente alle esigenze della famiglia.	38,9%	16,7%	36,8%	55,6%	58,3%	47,4%
3. Servizio trasporto con lo scuolabus rispondente alle esigenze dei bambini negli orari, nel percorso, nella durata.	11,1%	16,7%	15,8%	22,2%	41,7%	26,3%
4. Organizzazione del servizio mensa.	22,2%	8,3%	36,8%	77,8%	66,7%	42,1%
5. Pulizia, manutenzione degli ambienti e dell'edificio.	16,7%	8,3%	26,3%	72,2%	58,3%	57,9%
6. Informazioni sull'organizzazione della scuola.	44,4%	33,3%	15,8%	50,0%	41,7%	73,7%
7. Informazioni sui Progetti e sulle attività didattiche.	55,6%	33,3%	21,1%	44,4%	58,3%	73,7%
8. Informazioni relative al rendimento scolastico del/la proprio/a figlio/a.	50,0%	25,0%	36,8%	50,0%	58,3%	52,6%
9. Attività relative al Progetto Continuità tra la scuola dell'Infanzia e scuola Primaria.	33,3%	33,3%	31,6%	66,7%	58,3%	52,6%
10. Disponibilità degli insegnanti ad affrontare nuovi problemi.	50,0%	25,0%	47,4%	44,4%	58,3%	47,4%
11. Il rapporto instaurato dalle docenti con vostro/a figlio/a	44,4%	25,0%	63,2%	55,6%	58,3%	31,6%
12. Il rapporto di vostro/a figlio/a con gli altri bambini.	50,0%	41,7%	10,5%	44,4%	50,0%	52,6%
13. Organizzazione ed efficacia del servizio di segreteria.	22,2%	8,3%	10,5%	66,7%	83,3%	63,2%
14. Disponibilità del Dirigente Scolastico ad intervenire nelle situazioni problematiche.	22,2%	0,0%	21,1%	44,4%	66,7%	42,1%
15. Per dare informazioni sul	50,0%	58,3%	57,9%	33,3%	16,7%	31,6%

rendimento scolastico, sulle attività, sull'organizzazione, ritiene più utile: a) Colloqui individuali						
c) Lavori esposti o portati a casa dai bambini	38,9	25,0%	42,1%	44,4%	41,7%	36,8%
d) Scambi d'informazione quotidiani	50,0%	50,0%	47,4%	16,7%	16,7%	10,5%
Ritiene che la scuola che frequenta Suo/a figlio/a: a) Favorisce lo sviluppo psicologico dei bambini.	38,9%	33,3%	47,4%	55,6%	50,0%	31,6%
b) Offre molte occasioni d'apprendimento	50,0%	41,7%	52,6%	38,9%	33,3%	26,3%
c) Incentivi i rapporti d'amicizia e conoscenza fra i bambini	44,4%	58,3%	63,2%	50,0%	25,0%	21,1%
d) Prepara i bambini alla scuola elementare in modo valido	55,6%	25,0%	42,1%	44,4%	58,3%	36,8%
e) Risponde alle esigenze di tipo familiare	27,8%	25,0%	47,4%	55,6%	58,3%	26,3%
16. Secondo Lei quali vantaggi presenta la scuola materna che frequenta Suo/a figlio/a? a) Orario flessibile	33,3%	50,0%	63,2%	38,9%	33,3%	21,1%
b) Spazi adeguati	22,2%	8,3%	26,3%	55,6%	33,3%	10,5%
c) Giochi adeguati	16,7%	25,0%	26,3%	55,6%	41,7%	42,1%
d) Arredi funzionali	11,1	50,0%	21,1%	44,4%	16,7%	26,3%
d) Giardino attrezzato	33,3%	0,0%	10,5%	22,2%	50,0%	15,8%
17. Qual è l'atteggiamento di Suo/a figlio/a nei confronti della scuola? a) Si reca a scuola volentieri	61,1%	50,0%	63,2%	27,8%	25,0%	15,8%
b) Al ritorno da scuola si dimostra molto soddisfatto	55,6%	41,7%	57,9%	27,8%	33,3%	21,1%
c) Al ritorno da scuola si dimostra molto contento	50,0%	41,7%	52,6%	33,3%	33,3%	31,6%
d) Al ritorno da scuola da scuola si dimostra stanco	11,1%	16,7%	21,1%	33,3%	41,7%	15,8%
e) Al ritorno a scuola si dimostra nervoso	0,0%	8,3%	15,8%	16,7%	33,3%	0,0%
Come considera importanti i rapporti scuola - famiglia nelle seguenti occasioni? a) Riunioni collettive	22,2%	0,0%		33,3%	25,0%	

b) Colloqui individuali con gli insegnanti	44,4%	66,7%	89,5%	44,4%	25,0%	10,5%
--	-------	-------	-------	-------	-------	-------

#### Punti di debolezza

	Poco soddisfatto 2012	<i>Poco soddisfatto 2009</i>	<b>Poco soddisfatto 2006</b>	Per niente soddisfatto 2012	<i>Per niente soddisfatto 2009</i>	<b>Per niente soddisfatto 2006</b>
Attenzione da parte dell'Amministrazione Comunale alle richieste della scuola (manutenzione ordinaria, pulizia giardini, supporto organizzazione e momenti d'incontro).	33,3%	58,3%	<b>57,9%</b>	11,1%	16,7%	<b>21,1%</b>
Per dare informazioni sul rendimento scolastico, sulle attività, sull'organizzazione, ritiene più utile: b) Assemblee	11,1%	8,3%	<b>5,3%</b>	27,8%	16,7%	<b>15,8%</b>

#### Ostiano

**Valutazione del servizio = 8,6**

a.s. 2005/2006 = 7,4

a.s. 2002/2003 = 7,5

#### Punti di forza

	Molto soddisfatto 2012	<i>Molto soddisfatto 2009</i>	<b>Molto soddisfatto 2006</b>	Soddisfatto 2012	<i>Soddisfatto 2009</i>	<b>Soddisfatto 2006</b>
1) Accoglienza: orari ed organizzazione nel mese di settembre.	0,0%	16,7%	<b>12,5%</b>	87,5%	77,8%	<b>62,5%</b>
3) Orario delle attività educative rispondente alle esigenze della famiglia.	0,0%	33,3	<b>6,3%</b>	87,5%	38,9%	<b>75,0%</b>
4) Servizio trasporto con lo scuolabus rispondente alle esigenze dei bambini negli orari, nel percorso, nella durata.	Nessuno ha risposto perché non ha usufruito del servizio	11,1%	<b>12,5%</b>	Nessuno ha risposto perché non ha usufruito del servizio	27,8%	<b>31,3%</b>
5) Organizzazione del servizio mensa.	12,5%	5,6%	<b>25,0%</b>	75,0%	61,1%	<b>43,8%</b>
6) Pulizia, manutenzione degli ambienti e dell'edificio.	0,0%	33,3%	<b>43,8%</b>	75,0%	55,6%	<b>50,0%</b>
7) Attenzione da parte dell'Amministrazione Comunale alle richieste della scuola (manutenzione ordinaria,	0,0%	16,7%	<b>31,3%</b>	37,5%	44,4%	<b>37,5%</b>

pulizia giardini, supporto organizzazione e momenti d'incontro).						
8) Informazioni sull'organizzazione della scuola.	0,0%	27,8%	18,8%	75,0%	50,0%	68,8%
9) Informazioni sui Progetti e sulle attività didattiche.	12,5%	44,4%	25,0%	75,0%	38,9%	62,5%
10) Informazioni relative al rendimento scolastico del/la proprio/a figlio/a.	37,5%	44,4%	25,0%	50,0%	50,0%	75,0%
11) Attività relative al Progetto Continuità tra la scuola dell'Infanzia e scuola Primaria.	12,5%	38,9%	43,8%	62,5%	44,4%	50,0%
12) Disponibilità degli insegnanti ad affrontare nuovi problemi.	12,5%	38,9%	37,5%	75,0%	55,6%	50,0%
13) Il rapporto instaurato dalle docenti con vostro/a figlio/a	50,0%	61,1%	31,3	37,5%	33,3%	62,5%
14) Il rapporto di vostro/a figlio/a con gli altri bambini.	25,0%	50,0%	25,0%	62,5%	44,4%	75,0%
15) Organizzazione ed efficacia del servizio di segreteria.	0,0%	16,7%	12,5%	50,0%	61,1%	62,5%
16) Disponibilità del Dirigente Scolastico ad intervenire nelle situazioni problematiche.	0,0%	16,7%	12,5%	50,0%	50,0%	56,3%
1) Per dare informazioni sul rendimento scolastico, sulle attività, sull'organizzazione, ritiene più utile:						
a) Colloqui individuali	50,0%	55,6%	56,3%	25,0%	16,7%	6,3%
c) Lavori esposti o portati a casa dai bambini	12,5%	44,4%	43,8%	62,5%	27,8%	25,0%
d) Scambi d'informazione quotidiani	50,0%	38,9%	37,5%	12,5%	27,8%	37,5%
2) Ritiene che la scuola che frequenta Suo/a figlio/a:						
a) Favorisce lo sviluppo psicologico dei bambini.	25,0%	55,6%	37,5%	25,0%	27,8%	43,8%
b) Offre molte occasioni d'apprendimento	50,0%	55,6%	50,0%	37,5%	27,8%	37,5%
c) Incentivi i rapporti d'amicizia e conoscenza fra i bambini	62,5%	55,6%	43,8%	25,0%	27,8%	37,5%
d) Prepari i bambini alla scuola elementare in modo valido	12,5%	55,6%	25,0%	37,5%	33,3%	31,3%

e) Risponde alle esigenze di tipo familiare	12,5%	33,3%	12,5%	37,5%	44,4%	56,3%
3) Secondo Lei quali vantaggi presenta la scuola materna che frequenta Suo/a figlio/a?						
a) Orario flessibile*	12,5%	11,1%	12,5%	12,5%	27,8%	31,3%
b) Spazi adeguati*	12,5%	16,7%	25,0%	62,5%	27,8%	31,3%
c) Giochi adeguati	12,5%	22,2%	18,8%	37,5%	44,4%	43,8%
d) Arredi funzionali	0,0%	11,1%	25,0%	62,5%	55,6%	43,8%
d) Giardino attrezzato*	0,0%	16,7%	25,0%	37,5%	22,2%	25,0%
4) Qual è l'atteggiamento di Suo/a figlio/a nei confronti della scuola?						
a) Si reca a scuola volentieri	75,0%	61,1%	56,3%	00%	22,2%	12,5%
b) Al ritorno da scuola si dimostra molto soddisfatto	50,0%	50,0%	25,0%	25,0%	27,8%	50,0%
c) Al ritorno da scuola si dimostra molto contento	50,0%	50,0%	18,8%	25,0%	27,8%	50,0%
d) Al ritorno da scuola da scuola si dimostra stanco	25,0%	22,2%	18,8%	25,0%	27,8%	50,0%
e) Al ritorno a scuola si dimostra nervoso	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%	5,6%	31,3%
Come considera importanti i rapporti scuola - famiglia nelle seguenti occasioni?	37,5%	66,7%	43,8%	37,5%	22,2%	31,3%
b) Colloqui individuali con gli insegnanti						

\* Elevata la percentuale di quelli che si dichiarano abbastanza soddisfatto.

#### Punti di debolezza

	Per niente soddisfatto 2012	Per niente soddisfatto 2009	Per niente soddisfatto 2006	Poco soddisfatto 2012	Poco soddisfatto 2009	Poco soddisfatto 2006
Per dare informazioni sul rendimento scolastico, sulle attività, sull'organizzazione, ritiene più utile:						
b) Assemblee	12,5%	5,6%	12,5%	0,0%	33,3%	6,3%
Come considera importanti i rapporti scuola - famiglia nelle seguenti occasioni?						
Riunioni collettive	12,5%	0,0%	3%	0,0%	8,3%	6%

Grontardo

Valutazione del servizio =

a.s. 2008/2009 = 7,8

a.s. 2005/2006 = 8,5

Punti di forza

	Moito soddisfatto 2012	<i>Moito soddisfatto 2009</i>	<b>Moito soddisfatto 2006</b>	Soddisfatto 2012	<i>Soddisfatto 2009</i>	<b>Soddisfatto 2006</b>
1) Accoglienza: orari ed organizzazione nel mese di settembre.	25,0%	0,0%	<b>0,0%</b>	62,5%	80,0%	<b>100,0%</b>
2) Orario delle attività educative rispondente alle esigenze della famiglia.	25,0%	0,0%	<b>0,0%</b>	75,0%	80,0%	<b>75,0%</b>
3) Servizio trasporto con lo scuolabus rispondente alle esigenze dei bambini negli orari, nel percorso, nella durata.	12,5%	40,0%	<b>0,0%</b>	37,5%	60,0%	<b>100,0%</b>
4) Organizzazione del servizio mensa.	12,5%	20,0%	<b>0,0%</b>	62,5%	60,0%	<b>75,0%</b>
5) Pulizia, manutenzione degli ambienti e dell'edificio.	25,0%	20,0%	<b>50,0%</b>	50,0%	80,0%	<b>50,0%</b>
6) Attenzione da parte dell'Amministrazione Comunale alle richieste della scuola (manutenzione ordinaria, pulizia giardini, supporto organizzazione e momenti d'incontro).	37,5%	0,0%	<b>0,0%</b>	50,0%	100,0%	<b>75,0%</b>
7) Informazioni sull'organizzazione della scuola.	37,5%	0,0%	<b>0,0%</b>	50,0%	80,0%	<b>75,0%</b>
8) Informazioni sui Progetti e sulle attività didattiche.	37,5%	20,0%	<b>0,0%</b>	50,0%	80,0%	<b>100,0%</b>
10) Informazioni relative al rendimento scolastico del/la proprio/a figlio/a.	25,0%	20,0%	<b>0,0%</b>	75,0%	80,0%	<b>100,0%</b>
11) Attività relative al Progetto Continuità tra la scuola dell'Infanzia e scuola Primaria.	37,5%	40,0%	<b>0,0%</b>	50,0%	60,0%	<b>75,0%</b>
12) Disponibilità degli insegnanti ad affrontare nuovi problemi.	37,5%	20,0%	<b>0,0%</b>	50,0%	60,0%	<b>100,0%</b>
13) Il rapporto instaurato dalle docenti con vostro/a figlio/a	62,5%	40,0%	<b>0,0%</b>	37,5%	60,0%	<b>75,0%</b>
14) Il rapporto di vostro/a figlio/a con gli altri bambini.	75,0%	20,0%	<b>0,0%</b>	25,0%	80,0%	<b>50,0%</b>

15) Organizzazione ed efficacia del servizio di segreteria.	37,5%	20,0%	0,0%	37,5%	80,0%	100,0%
16) Disponibilità del Dirigente Scolastico ad intervenire nelle situazioni problematiche.	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%	100,0%	100,0%
Per dare informazioni sul rendimento scolastico, sulle attività, sull'organizzazione, ritiene più utile:						
a) Colloqui individuali	87,5%	40,0%	75,0%	12,5%	40,0%	25,0%
b) Assemblee *	12,5%	20,0%	0,0%	25,0%	20,0%	50,0%
c) Lavori esposti o portati a casa dai bambini	37,5%	40,0%	25,0%	12,5%	20,0%	50,0%
d) Scambi d'informazione quotidiani	50,0%	0,0%	25,0%	0,0%	40,0%	0,0%
Ritiene che la scuola che frequenta Suo/a figlio/a:	62,5%	40,0%	25,0%	37,5%	40,0%	75,0%
a) Favorisce lo sviluppo psicologico dei bambini.						
b) Offre molte occasioni d'apprendimento	75,0%	40,0%	25,0%	25,0%	40,0%	25,0%
c) Incentivi i rapporti d'amicizia e conoscenza fra i bambini	75,0%	40,0%	0,0%	25,0%	40,0%	50,0%
d) Prepara i bambini alla scuola elementare in modo valido	87,5%	40,0%	0,0%	12,5%	40,0%	50,0%
e) Risponde alle esigenze di tipo familiare	50,0%	40,0%	25,0%	50,0%	40,0%	50,0%
Secondo Lei quali vantaggi presenta la scuola materna che frequenta Suo/a figlio/a?:						
a) Orario flessibile	12,5%	0,0%	25,0%	50,0%	40,0%	25,0%
b) Spazi adeguati	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%	40,0%	25,0%
c) Giochi adeguati	50,0%	0,0%	25,0%	37,5%	60,0%	25,0%
d) Arredi funzionali	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%	40,0%	0,0%
d) Giardino attrezzato	12,5%	0,0%	25,0%	75,0%	40,0%	25,0%
Qual è l'atteggiamento di Suo/a figlio/a nei confronti della scuola?						
a) Si reca a scuola volentieri	87,5%	60,0%	0,0%	12,5%	40,0%	50,0%
b) Al ritorno da scuola si dimostra molto soddisfatto	62,5%	60,0%	50,0%	37,5%	40,0%	20,0%
c) Al ritorno da scuola si dimostra molto contento	50,0%	40,0%	50,0%	50,0%	40,0%	25,0%
d) Al ritorno da scuola da scuola si dimostra	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%	60,0%	25,0%

stanco						
e) Al ritorno a scuola si dimostra nervoso	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	25,0%
Come considera importanti i rapporti scuola - famiglia nelle seguenti occasioni?						
a) Riunioni collettive	0,0%	0,0%	50,0%	62,5%	80,0%	50,0%
b) Colloqui individuali con gli insegnanti	87,5%	40,0%	50,0%	12,5%	40,0%	50,0%

\* Elevata la percentuale di quelli che si dichiarano abbastanza soddisfatto.

#### Punti di debolezza

	Per niente soddisfatto 2012	Per niente soddisfatto 2009	Per niente soddisfatto 2006	Poco soddisfatto 2012	Poco soddisfatto 2009	Poco soddisfatto 2006

#### Quali sono i suoi suggerimenti per migliorare la qualità della nostra scuola?

- Che ci siano maggiori controlli nei confronti delle scuole appartenenti al plesso al di fuori di Vescovato =1

#### Pieve Terzagni

Valutazione del servizio = 8,3

a.s. 2008/2009 = 8,4

a.s. 2005/2006 = 7,7

#### Punti di forza

	Molto soddisfatto 2012	Molto soddisfatto 2009	Molto soddisfatto 2006	Soddisfatto 2012	Soddisfatto 2009	Soddisfatto 2006
1) Accoglienza: orari ed organizzazione nel mese di settembre.	16,7%	20,0%	8,3%	75,0%	70,0%	66,7%
3) Orario delle attività educative rispondente alle esigenze della famiglia.	25,0%	30,0%	8,3%	66,7%	60,0%	83,3%
4) Servizio trasporto con lo scuolabus rispondente alle esigenze dei bambini negli orari, nel percorso, nella durata.	8,3%	20,0%	8,3%	66,7%	60,0%	75,0%
6) Pulizia, manutenzione degli ambienti e dell'edificio.	16,7%	10,0%	8,3%	66,7%	80,0%	66,7%
8) Informazioni sull'organizzazione della scuola.	18,3%	20,0%	16,7%	81,8%	70,0%	61,5%
9) Informazioni sui Progetti e sulle attività didattiche.	33,3%	30,0%	16,7%	66,7%	70,0%	75,0%
10) Informazioni relative al rendimento	8,3%	40,0%	8,3%	91,7%	60,0%	91,7%

scolastico del/la proprio/a figlio/a.						
11) Attività relative al Progetto Continuità tra la scuola dell'Infanzia e scuola Primaria.	16,7%	40,0%	25,0%	66,7%	60,0%	66,7%
12) Disponibilità degli insegnanti ad affrontare nuovi problemi.	33,3%	50,0%	8,3%	33,3%	30,0%	83,3%
13) Il rapporto instaurato dalle docenti con vostro/a figlio/a	33,3%	70,0%	25,0%	58,3%	30,0%	75,0%
14) Il rapporto di vostro/a figlio/a con gli altri bambini.	50,0%	60,0%	16,7%	50,0%	40,0%	83,3%
16) Organizzazione ed efficacia del servizio di segreteria.	0,0%	20,0%	0,0%	75,0%	70,0%	66,7%
15) Disponibilità del Dirigente Scolastico ad intervenire nelle situazioni problematiche.	0,0%	20,0%	0,0%	66,7%	70,0%	75,0%
Per dare informazioni sul rendimento scolastico, sulle attività, sull'organizzazione, ritiene più utile:						
a) Colloqui individuali	58,3%	70,0%	58,3%	16,7%	10,0%	0,0%
b) Assemblee *	33,3%	0,0%	8,3%	33,3%	30,0%	25,0%
c) Lavori esposti o portati a casa dai bambini	50,0%	50,0%	25,0%	8,3%	40,0%	50,0%
d) Scambi d'informazione quotidiani	16,7%	20,0%	33,3%	50,0%	30,0%	8,3%
Ritiene che la scuola che frequenta Suo/a figlio/a:						
a) Favorisce lo sviluppo psicologico dei bambini.	41,7%	70,0%	25,0%	25,0%	20,0%	33,3%
b) Offre molte occasioni d'apprendimento	41,7%	70,0%	58,3%	33,3%	20,0%	16,7%
c) Incentivi i rapporti d'amicizia e conoscenza fra i bambini	50,0%	70,0%	50,0%	25,0%	20,0%	25,0%
d) Prepara i bambini alla scuola elementare in modo valido	33,3%	80,0%	25,0%	33,3%	10,0%	41,7%
e) Risponde alle esigenze di tipo familiare	25,0%	60,0%	25,0%	41,7%	20,0%	33,3%
Secondo Lei quali vantaggi presenta la scuola materna che frequenta Suo/a figlio/a?:						
a) Orario flessibile	8,3%	50,0%	16,7%	58,3%	20,0%	41,7%
c) Giochi adeguati	8,3%	10,0%	16,7%	33,3%	60,0%	25,0%

d) Arredi funzionali *	8,3%	10,0%	8,3%	16,7%	20,0%	8,3%
Qual è l'atteggiamento di Suo/a figlio/a nei confronti della scuola?						
a) Si reca a scuola volentieri	58,3%	70,0%	66,7%	33,3%	20,0%	8,3%
b) Al ritorno da scuola si dimostra molto soddisfatto	33,3%	70,0%	41,7%	50,0%	20,0%	25,0%
c) Al ritorno da scuola si dimostra molto contento	41,7%	70,0%	41,7%	41,7%	10,0%	16,7%
d) Al ritorno da scuola da scuola si dimostra stanco *	8,3%	20,0%	0,0%	8,3%	20,0%	8,3%
e) Al ritorno a scuola si dimostra nervoso	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	20,0%	4,0%
Come considera importanti i rapporti scuola - famiglia nelle seguenti occasioni?						
a) Riunioni collettive	16,7%	40,0%	25,0%	41,7%	30,0%	16,7
b) Colloqui individuali con gli insegnanti	66,7%	80,0%	58,3%	25,0%	10,0%	25,0%

\* Elevata la percentuale di quelli che si dichiarano abbastanza soddisfatto.

#### Punti di debolezza

	Poco soddisfatto 2012	Poco soddisfatto 2009	Poco soddisfatto 2006	Per niente soddisfatto 2012	Per niente soddisfatto 2009	Per niente soddisfatto 2006
5) Organizzazione del servizio mensa.	50,0%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%
7) Attenzione da parte dell'Amministrazione Comunale alle richieste della scuola (manutenzione ordinaria, pulizia giardini, supporto organizzazione e momenti d'incontro).	58,3%	50,0%	50,0%	25,0%	20,0%	8,3%
Secondo Lei quali vantaggi presenta la scuola materna che frequenta Suo/a figlio/a?						
b) Spazi adeguati *	8,3%	10,0%	33,3%	8,3%	30,0%	16,7%
d) Giardino attrezzato	25,0%	0,0%	16,0%	16,7%	0,0%	28,0%

#### San Marino

Valutazione del servizio = 8,4

a.s. 2008/2009 = 8,1

a.s. 2005/2006 = 8,1

Riesame n° 11

Anno 2012 Pagina 24 di 29

Punti di forza

	Molto soddisfatto 2012	<i>Molto soddisfatto 2009</i>	<b>Molto soddisfatto 2006</b>	Soddisfatto 2012	<i>Soddisfatto 2009</i>	<b>Soddisfatto 2006</b>
1) Accoglienza: orari ed organizzazione nel mese di settembre.	15,4%	21,4%	<b>12,5%</b>	23,1%	71,4%	<b>62,5%</b>
2) Orario delle attività educative rispondente alle esigenze della famiglia.	15,4%	28,6%	<b>25,0%</b>	76,9%	71,4%	<b>75,0%</b>
3) Servizio trasporto con lo scuolabus rispondente alle esigenze dei bambini negli orari, nel percorso, nella durata.	23,1%	35,7%	<b>25,0%</b>	15,4%	64,3%	<b>75,0%</b>
4) Organizzazione del servizio mensa.	46,2%	57,1%	<b>25,0%</b>	53,8%	35,7%	<b>37,5%</b>
5) Pulizia, manutenzione degli ambienti e dell'edificio.	53,8%	57,1%	<b>12,5%</b>	46,2%	42,9%	<b>50,0%</b>
6) Attenzione da parte dell'Amministrazione Comunale alle richieste della scuola (manutenzione ordinaria, pulizia giardini, supporto organizzazione e momenti d'incontro).	23,1%	28,6%	<b>12,5%</b>	38,5%	57,1%	<b>37,5%</b>
7) Informazioni sull'organizzazione della scuola.	38,5%	42,9%	<b>12,5%</b>	61,5%	50,0%	<b>62,5%</b>
8) Informazioni sui Progetti e sulle attività didattiche.	30,8%	35,7%	<b>37,5%</b>	46,2%	64,3%	<b>62,5%</b>
10) Informazioni relative al rendimento scolastico del/la proprio/a figlio/a.	38,5%	50,0%	<b>37,5%</b>	61,5%	50,0%	<b>62,5%</b>
11) Attività relative al Progetto Continuità tra la scuola dell'Infanzia e scuola Primaria.	38,5%	50,0%	<b>50,0%</b>	61,5%	35,7%	<b>50,0%</b>
12) Disponibilità degli insegnanti ad affrontare nuovi problemi.	23,1%	50,0%	<b>50,0%</b>	53,8%	50,0%	<b>25,0%</b>
13) Il rapporto instaurato dalle docenti con vostro/a figlio/a	30,8%	57,1%	<b>50,0%</b>	69,2%	42,9%	<b>50,0%</b>
14) Il rapporto di vostro/a figlio/a con gli altri bambini.	15,4%	42,9%	<b>37,5%</b>	84,6%	50,0%	<b>62,5%</b>
15) Organizzazione ed efficacia del servizio di segreteria.	23,1%	14,3%	<b>12,5%</b>	53,8%	85,7%	<b>75,0%</b>
16) Disponibilità del	7,7%	21,4%	<b>12,5%</b>	46,2%	71,4%	<b>75,0%</b>

Dirigente Scolastico ad intervenire nelle situazioni problematiche.						
Per dare informazioni sul rendimento scolastico, sulle attività, sull'organizzazione, ritiene più utile:						
a) Colloqui individuali	69,2%	71,4%	50,0%	15,4%	14,3%	25,0%
b) Assemblee	15,4%	0,0%	0,0%	38,5%	21,4%	25,0%
c) Lavori esposti o portati a casa dai bambini	38,5%	28,6%	50,0%	30,8%	35,7%	37,5%
d) Scambi d'informazione quotidiani	46,2%	42,9%	12,5%	46,2%	21,4%	0,0%
Ritiene che la scuola che frequenta Suo/a figlio/a:						
a) Favorisce lo sviluppo psicologico dei bambini.	38,5%	50,0%	50,0%	30,8%	21,4%	12,5%
b) Offre molte occasioni d'apprendimento	38,5%	50,0%	37,5%	46,2%	28,6%	50,0%
c) Incentivi i rapporti d'amicizia e conoscenza fra i bambini	15,4%	50,0%	50,0%	61,5%	28,6%	50,0%
d) Prepari i bambini alla scuola elementare in modo valido	38,5%	42,9%	62,5%	61,5%	28,6%	37,5%
e) Risponde alle esigenze di tipo familiare	23,1%	42,9%	37,5%	38,5%	28,6%	37,5%
Secondo Lei quali vantaggi presenta la scuola materna che frequenta Suo/a figlio/a?:						
a) Orario flessibile	38,5%	53,3%	12,5%	7,7%	14,3%	37,5%
b) Spazi adeguati	46,2%	50,0%	12,5%	30,8%	28,6%	12,5%
c) Giochi adeguati	61,5%	50,0%	12,5%	38,5%	28,6%	50,0%
d) Arredi funzionali	61,5%	35,7%	12,5%	30,8%	50,0%	25,0%
d) Giardino attrezzato*	46,2%	42,9%	12,5%	30,8%	7,1%	0,0%
Qual è l'atteggiamento di Suo/a figlio/a nei confronti della scuola?						
a) Si reca a scuola volentieri	53,8%	64,3%	37,5%	23,1%	14,3%	37,5%
b) Al ritorno da scuola si dimostra molto soddisfatto	53,8%	35,7%	37,5%	38,5%	28,6%	37,5%
c) Al ritorno da scuola si dimostra molto contento	46,2%	28,6%	37,5%	38,5%	42,9%	25,0%
d) Al ritorno da scuola da scuola si dimostra stanco	15,4%	14,3%	12,5%	38,5%	21,4%	12,5%
e) Al ritorno a scuola si dimostra nervoso	7,7%	14,3%	0,0%	0,0%	14,3%	12,5%
Come considera	15,4%	7,1%	37,5%	23,1%	50,0%	12,5%

importanti i rapporti scuola - famiglia nelle seguenti occasioni? a) Riunioni collettive *						
b) Colloqui individuali con gli insegnanti	76,9%	64,3%	75,0%	15,4%	28,6%	12,5%

\* Elevata la percentuale di quelli che si dichiarano abbastanza soddisfatto.

#### Punti di debolezza

	Poco soddisfatto 2012	Poco soddisfatto 2009	Poco soddisfatto 2006	Per niente soddisfatto 2012	Per niente soddisfatto 2009	Per niente soddisfatto 2006

\* Elevata la percentuale di quelli che si dichiarano abbastanza soddisfatto.

## 2.7 Infrastrutture

Attualmente l'Istituto è dislocato su tredici sedi. I principali aspetti negativi rilevati a seguito di colloqui con il personale riguardano:

- carenze di spazi adeguati per l'archiviazione
- assenza, in molte scuole, di spazi idonei per l'immagazzinamento del materiale di pulizia
- assenza di un'aula insegnanti in molte delle scuole.
- assenza di spazi idonei per le udienze settimanali con i genitori
- assenza di uno spazio "infermeria" idoneo nella maggior parte delle sedi;
- laboratori non attrezzati adeguatamente.
- Alcuni edifici evidenziano problemi legati alla struttura

## 2.8 Progetti in corso e/o conclusi

Sono attualmente in corso i progetti in rete relativi a:

- Laboratorio musicale: Istituto Psicopedagogico "S. Anguissola" di Cremona, Scuola Media "Vida";
- Sportello di Ascolto per genitori e docenti
- Sportello Disturbi Specifici dell'Apprendimento
- Diffusione delle L.I.M. nella Scuola Secondaria di Primo Grado: la scuola è capofila di una rete per l'acquisto delle strumentazioni e centro di formazione per gli insegnanti delle scuole del Distretto di Cremona;
- È in atto un progetto di diffusione delle L.I.M. nella Scuola Primaria
- Progetto Benessere per gli alunni della Scuola Secondaria di Primo Grado. Soggetti coinvolti, oltre ai docenti, sono gli alunni e i genitori.

I progetti sopra elencati hanno validità pluriennale e i dati raccolti attraverso le verifiche scritte e la decisione assunta dai collegi docenti e dai consigli d'Istituto delle scuole partners di continuare, nonché i risultati ottenuti dagli allievi fanno pensare ad una complessiva valutazione positiva del percorso didattico avviato.

## 2.9 Verifica dei progetti, processi, attività

Per quanto concerne la verifica relativa all'a.s. 2011-2012, i dati disponibili riguardano:

- Il POF che è stato distribuito e illustrato a tutte le famiglie con assemblee per sezione/classe ed è stato valutato positivamente dal Consiglio d'Istituto.

- I Progetti, che nelle loro diverse fasi d'attuazione, sono stati tutti monitorati attraverso l'apposita scheda definita nella Procedura "Definizione impegni con l'utenza"
- Per il Progetto "Sportello", la Cooperativa "Iride", cui è stata affidata la gestione dell'attività, ha redatto una relazione, corredata del monitoraggio delle frequenze e dei questionari di soddisfazione. La relazione è stata presentata agli assessori dei Comuni che fanno capo all'Istituto e che hanno condiviso e sostenuto il progetto, oltre che al Consiglio d'Istituto. I risultati ampiamente positivi hanno posto le condizioni per il proseguo del Progetto (100% giudizio positivo sull'utilità del servizio; 61,5% ha riscontrato disponibilità all'ascolto);
- È stato realizzato un corso di Formazione sull'ADHD condotto dal Dott. Nicola Maffini e dalla dott.ssa Benedetta Anselmi ed il monitoraggio ha dato la seguente valutazione **MEDIA 6,5**.
- È stato realizzato un corso di formazione con il Dott. Pea sulla "Valutazione per Competenze" rivolta ai docenti della Scuola Secondaria di Primo Grado ed il monitoraggio ha dato la seguente valutazione **MEDIA = 7,0**
- Sono stati effettuati corsi di Formazione per l'utilizzo della L.I.M. nelle scuole Primaria e Secondaria gestiti da docenti dell'Istituto che sono stati monitorati ed hanno fatto registrare i seguenti risultati:
  - Formatrice: Prof.ssa Lorena Piazza = 8,8
  - Formatrice: Prof.ssa Silvia Taraschi = 8,0
  - Formatrice: Prof.ssa Patrizia Santi = 7,8
 Tutti coloro che hanno risposto al questionario hanno dichiarato che sarebbe opportuno continuare l'esperienza formativa.
- È stato effettuato un questionario sulla sperimentazione dell'indirizzo musicale attivato nelle scuole secondarie di Vescovato e Levata (a Ostiano è gestito dall'Amministrazione Comunale). La valutazione complessiva è stata la seguente:
  - Vescovato: **MEDIA a.s.** a.s. 2008/2009 = 8,0

<i>a.s. 2009/2010:</i>	<i>a.s. 2010/2011:</i>
<i>classi prime = 8,9</i>	<i>classi prime = 8,3</i>
<i>classi seconde = 7,2</i>	<i>classi seconde = 7,9</i>
<i>classi terze = 6,5</i>	<i>classi terze = 6,7</i>

---

*a.s. 2011/2012:*  
*classi prime = 100,0%*  
*classi seconde = 86,4 %*  
*classi terze = 91,7%*

E' la percentuale di risposta alla domanda: "Ritieni che l'esperienza di frequentare l'indirizzo musicale ti abbia arricchito?". Non è stata posta la domanda sulla valutazione complessiva, per scelta della commissione che ha predisposto il questionario.

## 2.10 Considerazioni e suggerimenti del personale

Alcuni docenti hanno formalizzato osservazioni e proposte in merito alle procedure.

Sono state revisionate le procedure: P. 7.4.01 "Gestione approvvigionamento"; P. 7.5.05; P. 7.4.02 "Valutazione e gestioni dei fornitori"; "Gestione di iscrizioni, trasferimenti e ritiri"; P. 7.5.09 "Gestione viaggi d'istruzione, visite guidate e uscite didattiche".

## 3 ELEMENTI IN USCITA

### 3.1 Politica della qualità

E' stata definita il 27 settembre 2003 dal Dirigente Scolastico ed è stata rivisitata in data 27/11/2011 aggiungendo obiettivi ed indicatori per attività che si ritengono particolarmente significativi rispetto alla vita dell'Istituto .

### 3.2 Obiettivi per la qualità

Trattandosi del nono Riesame, la Direzione ritiene necessario individuare indicatori mediante i quali misurare i processi in atto nell'Istituto allo scopo di tenere sotto controllo il Sistema di Gestione per la qualità. Nella tabella seguente sono riportati, oltre all'obiettivo e agli indicatori, anche il riferimento alle procedure e i responsabili della raccolta dei dati. I responsabili designati, una volta raccolti ed elaborati i dati, li consegneranno al RSQ che li includerà fra gli elementi in ingresso al Riesame.

OBIETTIVI	INDICATORI QUALITATIVI	INDICATORI QUANTITATIVI
Soddisfazioni dei bisogni dell'utente versante alunni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza</li> <li>• Adeguatezza offerta formativa.</li> <li>▪ Adeguatezza degli interventi formativi comuni, di approfondimento e di recupero</li> <li>• Adeguatezza del clima relazionale insegnante alunni</li> <li>- Adeguatezza del clima relazionale alunno/alunni</li> </ul>	<p>N° 1 progetto predisposto per plesso. N° 1 progetto realizzato</p> <p>Almeno n° 1 progetto predisposto N° progetti realizzati N° questionari distribuiti (a maggio) 60% questionari restituiti Livello di soddisfazione accettato: 7. 50% Risposte positive a specifiche domande del questionario (livello accettato: 7).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° 1 progetti predisposti;</li> <li>▪ N° 1 progetti realizzati</li> </ul> <p>N° questionari distribuiti (a maggio) 60% questionari restituiti Livello di soddisfazione accettato: 7. 50% Risposte positive a specifiche domande del questionario (livello medio accettato: 7).</p> <p>N° questionari distribuiti (a maggio) N° questionari restituiti Livello di soddisfazione medio accettato: 7. 50% Risposte positive a specifiche domande del questionario (livello accettato: 7).</p>
Versante famiglia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguatezza formativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° questionari distribuiti</li> <li>• 60% questionari restituiti</li> <li>• Livello di soddisfazione accettato: 7.</li> <li>• 50% Risposte positive a specifiche domande del questionario (livello accettato: 7).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguatezza della relazione scuola - famiglia</li> <li>• Adeguatezza del servizio personale ATA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° incontri promossi (assemblee, consigli, incontri informali): rapporto percentuale tenuti alla presenza/partecipanti.</li> <li>• Frequenza di materiale illustrativo distribuito.</li> <li>• N°1 Progetto "Sportello Ascolto"</li> <li>• N° questionari distribuiti/restituiti. % livello di soddisfazione: 60 livello accettabile: almeno 3 della scala a 5 punti.</li> </ul> <p>Almeno il 50% dei reclami risolti in 30 giorni.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° dei reclami orali e/o scritti per disservizi o mancato rispetto della tempistica non superiore a 15.</li> <li>• N° 7giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta.</li> </ul>
Versante docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguatezza dei percorsi formativi progettati</li> <li>• Apertura alle offerte formative esterne</li> <li>• Adeguatezza dei comportamenti in ordine alla sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° dei corsi offerti.</li> <li>• N° dei partecipanti</li> <li>• 60% risposte positive a strumenti di monitoraggio</li> <li>• N° dei progetti pervenuti</li> <li>• N° dei progetti valutati come congruenti al POF e/o ai bisogni formativi.</li> <li>• N° 1 esercitazioni effettuate;</li> <li>• N° 1 non conformità registrate</li> </ul>
Versante personale ATA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguatezza dei percorsi formativi progettati</li> <li>• Adeguatezza informazione relativa ai servizi/incarichi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° dei corsi offerti.</li> <li>• N° dei partecipanti</li> <li>• N° risposte positive a strumenti di monitoraggio.</li> <li>• N° incontri formativi</li> <li>• N° questionari distribuiti/restituiti</li> <li>• N° risposte positive: almeno il 60%</li> </ul>
Attenzione ai rapporti esterni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccordi in rete tra scuole</li> <li>• Rapporti con le istituzioni</li> <li>• Integrazione con le attività formative del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° 1 adesione a reti tra scuole</li> <li>• N° istituzioni coinvolte</li> <li>• N° 1 adesioni a progetti esterni</li> <li>• N°1 progetti realizzati</li> </ul>
Attenzione agli Organi Collegiali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attenzione all'adeguatezza delle attività degli Organi Collegiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° 1 questionari di monitoraggio attese;</li> <li>• N° 1 questionario di soddisfazione;</li> <li>• 60% risposte positive a strumenti di monitoraggio</li> </ul>

### 3.3 Obiettivi di miglioramento

Sulla base degli elementi in ingresso, la Direzione ritiene necessario indicare inoltre alcuni obiettivi di miglioramento relativamente a processi o azioni per agire in coerenza con la politica della qualità. Nella tabella seguente sono riportati gli obiettivi, gli indicatori e i responsabili della raccolta dei dati.

OBIETTIVO	INDICATORE	RESPONSABILITÀ
Ampliare l'offerta formativa dell'Istituto	Prosecuzione dell'indirizzo musicale nella scuola secondaria di primo grado	Dirigente Scolastico Referente della Commissione Musica: Prof. Giuseppe Ricucci
Ampliare l'offerta formativa dell'Istituto	Potenziamento del processo di diffusione dell'utilizzo degli strumenti multimediali: lavagna multimediale	Dirigente Scolastico Referente del progetto: Prof.ssa Lorena Piazza
Migliorare il servizio mensa	Somministrazione questionario agli utenti della mensa della Scuola Primaria e Secondaria	RSQ Amm. Comunali
Potenziare i laboratori	Aumento delle attrezzature nei laboratori	Docenti Enti Locali
Migliorare l'efficacia della documentazione dell'Ufficio di Segreteria e dell'Istituto	N° dei documenti revisionati e di prima emissione	DSGA DS RSQ Commissione Qualità
Migliorare la comunicazione e l'informazione tra Dirigenza, Ufficio di Segreteria e Plessi/Sedi	Pubblicazione sul sito di tutto il materiale (Convenzioni, Accordi di rete, Disposizioni e Delibere del Consiglio d'Istituto etc...) d'interesse del Personale	DS DSGA
Migliorare la registrazione dell'attività svolta dai docenti, riducendo gli oneri a carico dell'Istituto ed aumentando la trasparenza degli atti.	Adozione del registro elettronico, partendo dalla Scuola Secondaria per estenderlo, successivamente, alla Primaria	DS DSGA Collegio dei Docenti
Elaborare strumenti sempre più efficaci per la comunicazione con le famiglie e tra docenti di diversi ordini di scuola	Costruzione di moduli per l'elaborazione di progetti ponte e di presentazione di alunni diversamente abili	Funzione Strumentale Prof.ssa Carla bisceglia

### 3.4 Azioni operative

Riguardano essenzialmente il miglioramento delle infrastrutture (cfr. punto 1.6). La Direzione non può intervenire per ciò che concerne l'inadeguatezza di spazi e arredi.

Tuttavia decide di migliorare i seguenti aspetti:

AZIONE OPERATIVA	RESPONSABILE	DATA DI CONCLUSIONE	VERIFICATO IN DATA
Implementazione strumenti multimediali per la didattica (Sperimentazione)	Scuola Primaria di Ostiano - Vescovato	10/06/2013	
Acquisti attrezzature	Docenti Responsabile materiali DSGA	10/06/2013	

Costruzione del Curricolo della Scuola Secondaria e di quello in verticale.	Funzioni Strumentali	10/06/2013	
Costruzione di un Registro dell'Insegnante e di classe in forma multimediale	Commissione WEB	10/06/2013	

- **Azioni correttive/preventive**

Si decide di proseguire e avviare le seguenti azioni correttive e preventive alcune delle quali, per la mole di lavoro e di tempo che richiedono, non potranno essere terminate prima della conclusione del corrente anno scolastico.

AZIONE CORRETTIVA/PREVENTIVA	RESPONSABILE	DATA DI CONCLUSIONE	DA VERIFICARE IN DATA
Completamento Pof per curricolo in verticale	Figura Strumentale: Prof.ssa Alessia Oneta	20/06/13	30/06/2013
Revisione procedure: P.6.2.01 "Accoglienza, inserimento e formazione del personale", P. 7.5.07 "Controllo e sicurezza degli alunni"; P. 7.5.06 "Preparazione e gestione dei registri"	RSQ e Commissione Qualità	30/05/13	20/06/2013
Revisione Regolamento d'Istituto e Carta dei diritti e dei doveri	RSQ e Commissione Qualità	30/05/13	20/06/2013
Revisione del Registro personale dell'Insegnante di Sostegno	Commissione Handicap	30/05/13	20/06/2013
Revisione del Manuale per eliminare gli errori di battitura,	RSQ	30/05/13	20/06/2013

### Allegati

- **Progetti di miglioramento**

I progetti di miglioramento che s'intendono avviare concerneranno soprattutto l'attività di pianificazione e sviluppo dell'attività didattica, alla luce della normativa attuativa delle Legge di Riforma della Scuola, ma anche attività che coinvolgono i genitori.

AZIONE OPERATIVA	RESPONSABILE	DATA DI CONCLUSIONE	VERIFICATO IN DATA
Somministrazione questionari per rilevare le aspettative dei docenti e degli alunni delle classi prime della Scuola Secondaria di Primo Grado.	RSQ	30/06/2012	

#### a) Personale docente:

I progetti di miglioramento sono stati avviati e vedranno la conclusione della loro prima tappa al termine dell'anno scolastico.

- La Scuola Secondaria di Primo Grado proseguirà nella sperimentazione dell'Indirizzo Musicale nelle tre sedi. Vescovato è sede di sperimentazione ministeriale.
- La Scuola Secondaria di Primo Grado sarà coinvolta in attività di formazione per la didattica della matematica Progetto Mat@abel della Direzione Scolastica Regionale della Lombardia.

- L'Istituto partecipa al Progetto Regionale per la prevenzione e cura dei Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA).

Sono stati approvati i seguenti corsi di aggiornamento/formazione:

- a) Formazione lingua Inglese. il piano di formazione per lo sviluppo delle competenze linguistiche (lingua inglese scuola primaria)
- "Riflettere su quotidianità scolastica: un percorso di condivisione pedagogica" per docenti di sostegno e aperto anche ad altri docenti
- corso di formazione per lavoratori e preposti sulla sicurezza come previsto da D.Lgs 81/08 e Accordo Stato Regioni del 21/12/2011.

#### **b) Alunni**

Gli alunni delle classi Seconde della Scuola Secondaria di Primo Grado saranno coinvolti nel progetto di miglioramento della qualità del servizio attraverso il confronto sugli esiti dei questionari di soddisfazione loro somministrato nel mese di maggio. Le modalità d'attuazione saranno concordate dai Consigli di classe.

#### **c) Collaboratori Scolastici**

Ai Collaboratori Scolastici saranno proposte diverse attività formative richieste dal personale stesso. Una è già stata realizzata: formazione al Primo Pronto Soccorso per una ventina di persone; altre invece, sono in corso di organizzazione:

Nell'ambito delle attività preventive/correttive e dei progetti di miglioramento saranno indette assemblee plenarie e si offrirà l'opportunità al personale di aderire ai corsi di formazione/aggiornamento proposti dalla Regione Lombardia, dall'Ufficio Scolastico Provinciale oppure dagli Enti autorizzati o riconosciuti dal Ministero come formatori.

#### **d) Assistenti Amministrativi**

Il Personale di Segreteria nel corso dell'anno scolastico parteciperà ai seguenti corsi:

Disaster Recovery	Ass. Amministrativi
Sitografia	Ass. Amministrativi
Tesoreria Unica	Ass. Amministrativi
Sicurezza/Privacy	Aa-Cs
Portale Spt /Inps	Coll.Scolastici

#### **e) Genitori**

I rappresentanti dei genitori saranno coinvolti nell'analisi dei risultati dei questionari e per verificare la possibilità di attuare progetti di miglioramento e/o azioni correttive volte a correggere gli elementi di debolezza evidenziati nei questionari.

### **3 Monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza;**

In base alla calendarizzazione stabilita dalla Commissione Qualità nella seduta del 23/01/2006, durante l'anno scolastico 2012/2013 i questionari per il monitoraggio del gradimento della scuola saranno somministrati agli alunni classi seconde della scuola secondaria di primo grado, ai genitori degli alunni della scuola primaria e quelli della secondaria di primo grado .

### **4 Programmazione delle verifiche ispettive**

Dall'inizio dell'anno scolastico ad oggi non sono state effettuate verifiche ispettive programmate dal Gruppo Qualità riguardanti tutti i processi. Al fine di verificare l'implementazione spontanea delle procedure e le eventuali difficoltà o sopravvenute necessità di cambiamenti, si procederà a verifiche ispettive interne non programmate in tutte le scuole, al fine di verificare il costante mantenimento dell'attivazione delle procedure.

La Direzione concorda il seguente calendario di massima per l'a.s. 2012/2013

I. C. "Ugo Foscolo" di Vescovato	PIANO AUDIT INTERNO - ANNO 2011/2012											
Mese	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto
Ente:												
Ufficio di Segreteria						20						
Infanzia di Vescovato			28									
Infanzia di Ostiano			21									
Infanzia di Pieve Terzagni				5								
Infanzia di Grontardo				12								
Infanzia di San Marino				19								
Primaria di Vescovato					16							
Primaria di Ostiano					23							
Primaria di Pescarolo					30							
Primaria di Grontardo			12									
Primaria di Ca' de' Mari						6						
Secondaria di Primo Grado di Vescovato						20						
Secondaria di Primo Grado di Ostiano						13						
Secondaria di Primo Grado di Levata						27						
P = pianificata P/M = pianificata necessita modifiche						C = completata R = rinviata						

• **Diffusione del verbale del Riesame**

Si stabilisce di consegnare copia del presente verbale, privo di allegati per evitare un dispendio eccessivo di fotocopie, ai presenti che, come Diffusori, faranno conoscere al Personale.

L'originale del verbale, completo di allegati, è depositato nell'archivio del RSQ ed è visionabile da chiunque ne faccia richiesta.

Firma del verbalizzatore \_\_\_\_\_

Riesame n° 11

Anno 2012 Pagina 34 di 29

Firma dei presenti per approvazione del verbale:

NOME	FIRMA
Prof. Palmiro Carrara (DS)	
Manfredini Laura (Collab. DS - Diff. Sc. Secondaria di Primo Grado Vescovato)	
Spina Fausto (RSQ e Collab. DS)	
Dott.ssa Tiziana Viti (DSGA)	
Spoti Patrizia (Diff. Segr. Didattica)	
Ferrazzi Carmen (Diff. Sc. Inf. Vescovato)	
Balotta Giovanna (Diff. Sc. Inf. Ostiano)	
Fontana Barbara (Diff. Sc. Inf. Grontardo).	
Sacco Raffaella (Diff. Sc. Inf. Pieve Terzagni)	
Ghilardi M. Stella (Diff. Sc. Inf. San Marino)	
Cabrini Rosanna (Diff. Sc. Prim. Vescovato)	
Rivaroli Silvia (Diff. Sc. Prim. Pescarolo)	
Feroldi Gabriella (Diff. Sc. Prim. Ostiano)	
Bianchi Lidia (Diff. Sc. Primaria Grontardo)	
Galli Manila (Diff. Sc. Primaria Ca' de' Mari)	
Bonioli Daria (Diff. Sc. Sec. di Primo Grado Ostiano)	
Bruschi Paola (Diff. Sc. Sec. di Primo Grado Levata)	

### PIANO DI AUDIT INTERNO

Allegato del verbale del riesame del novembre 2012

ISTITUTO COMPRESIVO "Ugo Foscolo" di VESCOVATO	PIANO AUDIT INTERNO - ANNO 2012- 2013											
	2012				2013							
GESTIONE SISTEMA QUALITÀ	Sett	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago
Mese Procedura/processo • Gestione dei documenti della Qualità					X							

• Gestione e controllo delle registrazioni della Qualità					X								
• Riesame della Direzione													
• Verifiche ispettive interne					X								
• Monitoraggio e misurazione dei processi										X			
• Gestione delle Non Conformità										X			
• Progetti di miglioramento, azioni correttive e preventive.										X			
<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>													
• Inserimento del nuovo personale			X								X		
• Qualifica, formazione e aggiornamento del personale											X		
• Pulizia e manutenzione						X	X				X		
<b>APPROVVIGIONAMENTO</b>													
• Gestione degli acquisti			X		X								
• Valutazione e gestione fornitori					X								
<b>Mese</b>	<b>Sett</b>	<b>Ott</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	<b>Gen</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Mag</b>	<b>Giu</b>	<b>Lug</b>	<b>Ago</b>	
<b>Procedura/processo</b>													
<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>													
• Definizione e gestione degli impegni con l'utente									X				
• Comunicazione scuola - utenza						X	X		X				
• Monitoraggio della soddisfazione dell'utente									X				
<b>GESTIONE DELL'ATTIVITÀ FORMATIVA</b>													
• Pianificazione dell'attività didattica								X					
• Sviluppo dell'attività didattica							X	X					
• Gestione dell'attività di recupero							X	X					

• Gestione dell'attività di sostegno per studenti diversamente abili							X	X				
• Preparazione e gestione dei registri.							X	X				
• Gestione iscrizioni, trasferimenti e ritiri							X					
• Controllo e sicurezza degli alunni							X	X				
• Gestione alunni stranieri							X	X				
P = pianificata P/M= pianificata necessita modifiche C = completata	1 = VESCOVATO (1/a Inf. - 1/b Primaria - 1/c Secondaria di Primo Grado - 1/d uffici) 2 = PESCAROLO (2/a Primaria) 3 = PIEVE TERZAGNI (3/a Inf.) 4 = GRONTARDO = (4/a Inf. - 4/b Primaria) 5 = LEVATA (5/a Secondaria di Primo Grado) 6 = OSTIANO = (6/a Inf. - 6/b Primaria - 6/c Secondaria di Primo Grado) 7 = SAN MARINO (7/a Inf.) 9 = CA' DE' MARI (9/a Primaria)											