

<p>RIESAME DELLA DIREZIONE N. 14</p>	<p>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)</p>	<p>Pagina 1 di 18</p>
<p>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</p>		
<p><b>ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO" DI VESCOVATO</b></p> <p><b>RIESAME DELLA DIREZIONE N. 14</b></p>		
<p>Data Riunione: 2 Ottobre 2015</p>	<p>Dalle ore: 14.30 alle ore: 16.30</p>	
<p>Partecipanti: D.S. prof. Nicoletta Ferrari D.S.G.A. dott. Tiziana Viti R.S.Q. prof. Patrizia Santi</p>	<p>Copia a: - partecipanti - sito web Istituto</p>	
<p>Verbale redatto da Patrizia Santi</p>		
<p>Ordine del giorno:</p>		
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Introduzione al Riesame della Direzione</b></li> <li><b>2. Elementi in ingresso al Riesame</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 Gestione e controllo dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità</li> <li>2.2 Visite ispettive interne</li> <li>2.3 Analisi risultati della verifica dell'Ente Certificatore</li> <li>2.4 Verifica della soddisfazione dell'utenza</li> </ol> </li> <li><b>3. Elementi in uscita</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 Definizione e gestione degli impegni con l'utenza</li> <li>3.2 Gestione attrezzature</li> <li>3.3 Progetti di miglioramento</li> <li>3.4 Monitoraggi</li> </ol> </li> </ol>		

## **1. INTRODUZIONE AL RIESAME DELLA DIREZIONE**

La Responsabile del Sistema Qualità richiama l'attenzione sullo scopo del Riesame della Direzione, illustrando e commentando la procedura e il paragrafo del Manuale della Qualità che ne trattano, 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

e presenta:

- la documentazione lasciata dall'Ente Certificatore ITALCERT a seguito dell'audit effettuato nei giorni 25 e 26 maggio 2015 per il rinnovo della certificazione
- i risultati della verifica della soddisfazione dell'utenza
- verbale delle riunioni con la Commissione Qualità per fare il punto sul lavoro svolto.

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

### **1.1. Verifica degli aspetti gestionali e operativi del Sistema di Gestione per la Qualità**

- 2.1.1. Gestione e controllo dei documenti della Qualità
- 2.1.2. Aggiornamento Manuale delle Procedure
- 2.1.3. Analisi dei risultati delle visite ispettive
- 2.1.4. Gestione non conformità, reclami degli utenti, richieste ricorrenti
- 2.1.5. Monitoraggio e misurazione dei processi

### **1.2. Verifica del raggiungimento degli obiettivi di qualità e di servizio**

- 2.2.1. Gestione delle risorse
- 2.2.2. Approvvigionamento
- 2.2.3. Erogazione del servizio
- 2.2.4. Gestione dell'attività formativa

Per ottenere tali obiettivi:

- si è mantenuta la continuità nel lavoro di collaborazione dei Dirigenti e dei Responsabili Qualità delle scuole della provincia di Cremona, già in rete per il mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità;
- la RSQ ha provveduto ad implementare un ambiente di lavoro online nel quale si è gestita l'attività della Commissione. Questa modalità ha reso possibile una fattiva partecipazione ed una collaborazione continua della maggior parte dei suoi componenti;
- i lavori della Commissione hanno visto la partecipazione, di volta in volta, delle diverse Figure Strumentali dell'Istituto, ciò ha permesso di avere un quadro globale del lavoro educativo e formativo, tracciarlo e renderlo visibile al Sistema Qualità;
- è stato costante e fattivo il confronto fra la RSQ e D.S.G.A. Particolare attenzione è stata riservata alla prosecuzione del processo di de-materializzazione dei documenti.

La RSQ, inoltre, ha partecipato:

- all'incontro c/o Istituto "Einaudi" di Cremona con gli RSQ e i DS che aderiscono alla rete cremonese per il Sistema Gestione Qualità.
- Nei mesi di aprile e maggio, insieme al D.S, ai seminari a cura dell'U.S.T. di Cremona "*Il Sistema Nazionale di Valutazione*

## **2. ELEMENTI IN INGRESSO**

### **2.1 Gestione e controllo dei documenti della Qualità**

Si è dato l'avvio alla revisione, all'aggiornamento e alla pubblicazione nello spazio dedicato del sito web d'Istituto del Manuale della Qualità e del Manuale delle Procedure, finalizzati a mettere in evidenza le modalità concettuali ed operative, mediante le quali si possa "fare Qualità" non formale, eppure certificabile. Tutte le modifiche sono state approvate dalla Commissione Qualità e sottoscritte dal Dirigente Scolastico.

#### **Nel dettaglio:**

Manuale della Qualità, sono stati sottoposti a revisione e pubblicati i capitoli:

- Indice e Stato di revisione – Cap. 00
- Introduzione - Cap. 0
- Politica per la Qualità – Cap.1
- Presentazione dell'Istituto Comprensivo "Ugo Foscolo" – Cap. 2
- Gestione del Manuale – Cap. 3
- Responsabilità della Direzione – Cap. 5
- Riferimenti alla Normativa ISO 9001/2008 ed elenco procedure del sistema qualità – Cap. 9

Manuale delle procedure, sono state pubblicate le seguenti procedure operative:

- Gestione Igiene, Pronto Soccorso e Manutenzione – P.6.3.01
- Gestione della Comunicazione – P.7.2.03
- Valutazione Fornitori – P. 7.4.02
- Gestione di Iscrizioni, Trasferimenti e Ritiri
- Gestione Viaggi di Istruzione, Visite Guidate e Uscite Didattiche – P. 7.5.09
- Gestione delle non conformità – P. 8.3.01

È stata aggiornata e pubblicata la procedura operativa

- Approvvigionamento beni e servizi – P. 7.4.01

Si è rivista completamente, alla luce dell'introduzione del registro elettronico, e pubblicata la procedura operativa

- Gestione dei Registri – P. 7.5.06

### **Piano dell'offerta formativa a.s. 2014 – 2015 (POF)**

#### **2.2 Verifiche ispettive interne**

Nell'anno scolastico 2014 – 2015, su indicazione del D.S., si sono svolti due audit interni, nei mesi di gennaio e aprile, relativi alla gestione del registro elettronico della Scuola Secondaria di Primo grado.

#### **2.3 Analisi risultati verifica dell'Ente Certificatore**

La verifica dell'Ente Certificatore, pur avendo dato esito positivo, ha evidenziato la necessità di porre in atto alcune azioni di miglioramento e correttive in riferimento ad alcune raccomandazioni e a due non conformità di secondo livello:

## **RACCOMANDAZIONI**

- Rif Norma 7.4- Sulla base della crescente informatizzazione dei processi in atto presso l'istituto si raccomanda di definire tra i requisiti delle forniture ICT gli aspetti di continuità operativa e delle misure minime di sicurezza.
- Rif Norma 6.2 - Si raccomanda di avviare un'azione di rinforzo info-formativo rivolto ai componenti della commissione qualità al fine anche di garantire una continuità di azione nel processo di governo SGQ e di miglioramento
- Rif Norma 7.4 - Tra gli elementi di qualifica dei fornitori del servizio BUS per i viaggi di istruzione si raccomanda di recepire il regolamento n. 6 Regione Lombardia 24.12 14
- Rif Norma 7.6 - Rivalutare la proposta di aggiornamento delle griglie di osservazione della scuola dell'infanzia tenendo in considerazione l'efficace utilizzo di quelle attualmente in vigore
- Rif Norma 5.5.3 - Favorire tra i diversi gradi di scuola maggiori occasioni di confronto rispetto alle aspettative sugli elementi di continuità
- Rif Norma 5.6 - Si raccomanda nel riesame di direzione di effettuare gli opportuni rimandi ai verbali del collegio Dc di inizio anno, Consiglio di Istituto e delle commissioni se pertinenti
- Rif Norma 8.2.3-4.1 - Ripetuta RRC 3898/14 - Aggiornare la Mappa dei Processi e gli indicatori di misura da utilizzare

#### NON CONFORMITÀ

- Rif Norma 7.5 - Si rileva una non corretta compilazione del registro online nell'ambito della scuola primaria con riferimento a:
  1. Orario scolastico non corretto per il plesso di Ca' de' Mari
  2. Mancanza di annotazione nel registro del viaggio di istruzione effettuato in data 13.05.15 per le classi 3, 4 e 5 primaria del plesso di Ca' de' Mari
  3. Registrazione erronea di un voto attribuito ad un alunno e relativo ad una prova parallela per la classe 5a del plesso di Ca' de' Mari

Dall'analisi della non conformità sono state individuate le cause (a), proposte le correzioni della non conformità (b) e attuate le azioni correttive (c) così come riportato:

##### 1. Orario scolastico non corretto per il plesso di Ca' de' Mari

- a) *L'orario scolastico del plesso non è stato implementato correttamente, sul registro elettronico, dalla ditta fornitrice*
- b) *A cura del Dirigente Scolastico, comunicazione tempestiva alla Ditta per la correzione dell'errore*
- c) *Si è bandita una nuova gara per l'attribuzione dell'incarico di fornitura del registro elettronico.*

##### 2. Mancanza di annotazione nel registro del viaggio di istruzione effettuato in data 13.05.15 per le classi 3, 4 e 5 primaria del plesso di Ca' de' Mari

- a) *Gli insegnanti non hanno registrato le annotazioni relative al viaggio di istruzione perché hanno agito in base alla consuetudine*
- b) *A cura dei docenti delle classi coinvolte, inserimento dell'annotazione sul registro elettronico*

##### 3. Registrazione erronea di un voto attribuito ad un alunno e relativo ad una prova parallela per la classe 5a del plesso di Ca' de' Mari

- a) *Il docente, nella registrazione, ha compiuto un mero errore materiale*
- b) *A cura del docente, correzione della errata registrazione*
- c) *La mancata annotazione del viaggio di istruzione e la registrazione errata della valutazione sono state trattate attraverso un unico intervento formativo per una sensibilizzazione alla corretta compilazione del registro, rivolto agli insegnanti del plesso di Ca' de' Mari.*

- Rif Norma 8.2.2 - La pianificazione degli audit interni per l'anno 2015 non ha preso in adeguata considerazione lo stato e l'importanza dei processi con riferimento al campionamento definito (Rif. Piano degli audit anno 2015)

Dall'analisi della non conformità sono state individuate le cause (a), proposte le correzioni della non conformità (b) e attuate le azioni correttive (c) così come riportato:

a) *Il passaggio di consegne tra RGQ è avvenuto in modo troppo rapido e poco accurato, ci sono state poche occasioni di confronto e nessun momento formativo.*

b) *Elaborazione del piano di audit interni per l'anno scolastico 2015/2016:*

Istituto Comprensivo "Ugo Foscolo" di Vescovato	PIANO AUDIT INTERNO - ANNO 2015/2016											
Ente: tutte le scuole dell'Istituto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto
Processo												
Pianificazione dell'attività didattica		<b>P</b>										
Gestione registri		<b>P</b>					<b>P</b>					
Controllo e sicurezza degli alunni	<b>P</b>						<b>P</b>					
Sviluppo dell'attività didattica			<b>P</b>				<b>P</b>					
Gestione dell'attività di recupero			<b>P</b>				<b>P</b>					
Gestione dell'attività di sostegno per alunni in situazione di handicap			<b>P</b>				<b>P</b>					
Gestione alunni stranieri			<b>P</b>				<b>P</b>					
Gestione viaggi di istruzione, visite guidate e uscite didattiche							<b>P</b>					
Selezione e qualificazione dei fornitori	<b>P</b>											
Gestione degli approvvigionamenti	<b>P</b>						<b>P</b>					
Pulizia dei locali	<b>P</b>						<b>P</b>					
<b>P</b> pianificata <b>NM</b> eseguita necessita modifiche <b>C</b> completata												

c) Formazione sulla pianificazione e gestione degli Audit interni

La Dirigenza e la Commissione Qualità si impegneranno particolarmente nell'attuazione delle azioni correttive e di miglioramento raccomandate.

## 2.4 Verifica della soddisfazione dell'utenza

Dopo tre anni nei quali non si è svolto alcun rilevamento dati, la Commissione Qualità d'Istituto ha programmato e attuato il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza. I questionari di customers satisfaction sono stati rivolti al personale ATA e Docente, ai Genitori di tutti gli alunni, agli alunni delle classi quinte della Scuola Primaria e seconde della Scuola Secondaria di primo grado.

Per le componenti Genitori, Docenti e personale ATA, il questionario è stato somministrato online utilizzando il registro elettronico e il sito web d'Istituto mentre, per gli alunni, si è utilizzata la modalità cartacea.

In fase di rielaborazione dati non è stato possibile effettuare alcuna comparazione con i dati degli anni precedenti in quanto mancanti.

### QUADRO COMPLESSIVO GENITORI ALUNNI SCUOLE MATERNE

37 questionari restituiti

	Mai	Raramente	spesso	non risp
1) Partecipa alle riunioni organizzate dalla scuola ed ai colloqui con gli insegnanti?	0,00%	0,00%	97,30%	2,70%
2) Stabilisce contatti con i genitori rappresentanti di classe?	10,81%	18,92%	67,57%	2,70%

Molto soddisfacente	A	Soddisfacente	B	Abbastanza soddisfacente	C	Poco soddisfacente	D	Non Saprei Non risponde	E
---------------------	---	---------------	---	--------------------------	---	--------------------	---	-------------------------	---

	A	B	C	D	E
3) Il sito web dell'Istituto soddisfa le esigenze di documentazione e informazione sulla vita della scuola in modo	18,92%	45,95%	27,03%	8,11%	0,00%
4) L'uso del registro elettronico facilita la comunicazione scuola-famiglia in modo	10,81%	27,03%	10,81%	5,41%	45,95%
5) Complessivamente, ritiene di essere informato sulla vita della scuola in modo	37,84%	37,84%	21,62%	2,70%	0,00%
6) Considera l'attenzione della scuola verso i cambiamenti culturali e i nuovi bisogni di formazione degli alunni	29,73%	59,46%	8,11%	2,70%	0,00%
7) Considera le modalità di rapporto dei docenti con gli alunni	51,35%	40,54%	5,41%	2,70%	0,00%
8) Ritiene le modalità di valutazione degli apprendimenti per quanto riguarda trasparenza e tempestività	29,73%	54,05%	8,11%	5,41%	2,70%

9) Ritiene che i servizi resi al pubblico dalla segreteria siano	10,81%	37,84%	37,84%	5,41%	8,11%
10) Ritiene che i rapporti con il Dirigente Scolastico siano	10,81%	40,54%	21,62%	10,81%	16,22%
11) Ritiene che i rapporti con i Docenti siano	62,16%	27,03%	10,81%	0,00%	0,00%
12) Per quanto concerne la cura e la pulizia degli ambienti scolastici, ritiene sia	37,84%	37,84%	21,62%	2,70%	0,00%
13) Se suo figlio ne usufruisce, ritiene che il servizio mensa sia	21,62%	32,43%	27,03%	10,81%	8,11%
14) Se suo figlio ne usufruisce, ritiene che il servizio trasporti sia	8,11%	2,70%	5,41%	0,00%	83,78%
15) Ritiene il comfort delle aule	29,73%	40,54%	24,32%	5,41%	0,00%
16) Nel complesso, ritiene la scuola	37,84%	45,95%	13,89%	0,00%	0,00%

#### Osservazioni e suggerimenti

##### Scuola Materna di GRONTARDO

- Maggiore attenzione al riscaldamento delle aule al rientro dalle vacanze di natale: 3
- Rendere più' moderne e confortevoli le classi specie d'inverno: 1
- Sapere cosa fa il mio bambino durante la giornata: visto che lui è ancora piccolo per esprimersi correttamente, anche con dei filmati o fotografia. Grazie: 1

##### Scuola Materna di OSTIANO

- Non condivido la nuova modalità di lasciare i bambini sulla porta. Pur consapevole che la scelta è stata fatta per cercare di contrastare la diffusione del fungo, credo che questa modalità non permetta lo scambio informale e quotidiano con le insegnanti, che molti genitori possono avere solo al mattino e comunque credo che il valore pedagogico del rituale del distacco venga meno. So che tutto ciò è stato fatto per contrastare lamentele legate al continuo diffondersi del problema dermatologico nei bambini, ma non credo che la situazione si sia risolta in questo modo e personalmente credo più nei principi pedagogici che nella paura di prendere un fungo. Grazie per la collaborazione: 1
- Ritengo che quando ci sono degli alunni affetti da "funghi", gli alunni debbano restare a casa e non venire a scuola coperti da un cerotto, soprattutto visti i casi recidivi presenti presso la scuola dell'infanzia: 1
- Vorrei che gli insegnino di più a essere pronti per le scuole primarie dato che le maestre della mia prima figlia hanno avuto delle difficoltà:1

##### Scuola Materna di VESCOVATO

- L'ambiente dell'infanzia ormai è obsoleto le insegnanti cercano di migliorare con librerie attrezzi per il giardino ma non sono sufficienti la scuola ha bisogno di una tinteggiata generale, il giardino se si può chiamare così è disastroso tra buche varie i bambini non possono nemmeno giocare a palla, il bagno soprattutto quello della sezione D e E è orribile e spesso rotto i bambini così piccoli hanno bisogno anche di ambienti confortevoli per poter vivere al meglio l'ambiente scolastico considerando che vi passano all'interno una buona parte della giornata: 1

**QUADRO COMPLESSIVO GENITORI ALUNNI SCUOLE PRIMARIE**  
208 questionari restituiti

	Mai	Raramente	spesso	non risp
1) Partecipa alle riunioni organizzate dalla scuola ed ai colloqui con gli insegnanti?	2,40%	6,73%	87,02%	3,85%
2) Stabilisce contatti con i genitori rappresentanti di classe?	6,73%	29,81%	58,65%	4,81%

Molto soddisfacente	A	Soddisfacente	B	Abbastanza soddisfacente	C	Poco soddisfacente	D	Non Saprei Non risponde	E
------------------------	---	---------------	---	-----------------------------	---	-----------------------	---	----------------------------	---

	A	B	C	D	E
3) Il sito web dell'Istituto soddisfa le esigenze di documentazione e informazione sulla vita della scuola in modo	16,35%	41,35%	19,71%	3,85%	18,75%
4) L'uso del registro elettronico facilita la comunicazione scuola-famiglia in modo	21,63%	23,56%	11,06%	11,54%	32,21%
5) Complessivamente, ritiene di essere informato sulla vita della scuola in modo	23,56%	35,10%	9,62%	3,37%	28,37%
6) Considera l'attenzione della scuola verso i cambiamenti culturali e i nuovi bisogni di formazione degli alunni	24,52%	26,92%	12,98%	7,21%	28,37%
7) Considera le modalità di rapporto dei docenti con gli alunni	20,67%	44,71%	6,25%	0,96%	27,40%
8) Ritiene le modalità di valutazione degli apprendimenti, per quanto riguarda trasparenza e tempestività	20,67%	38,94%	8,17%	2,88%	29,33%
9) Ritiene che i servizi resi al pubblico dalla segreteria siano	20,67%	28,37%	12,98%	2,40%	35,58%
10) Ritiene che i rapporti con il Dirigente Scolastico siano	16,35%	26,92%	16,35%	6,25%	34,13%
11) Ritiene che i rapporti con i Docenti siano	20,00%	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%
12) Per quanto concerne la cura e la pulizia degli ambienti scolastici, ritiene sia	18,18%	36,36%	18,18%	18,18%	9,09%



13) Se suo figlio ne usufruisce, ritiene che il servizio mensa sia	18,18%	36,36%	18,18%	18,18%	9,09%
14) Se suo figlio ne usufruisce, ritiene che il servizio trasporti sia	7,84%	78,43%	13,73%	0,00%	0,00%
15) Ritiene il comfort delle aule	20,00%	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%
16) Nel complesso, ritiene la scuola	20,00%	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%

#### Osservazioni e suggerimenti

##### Scuola Primaria di GRONTARDO

- Potrebbe essere prevedere un percorso informativo ai ragazzi riguardante l'utilizzo corretto dei nuovi mezzi di comunicazione; internet è un media molto potente ma anche molto pericoloso - a mio parere tante persone con le varie applicazioni ed i tanti social network non sanno effettivamente il rischio che si corre: 1
- Non ci sono paragonin con i plessi della zona. La Scuola di Ca' de' Mari è la migliore, per quanto riguarda i docenti, per le attività extra, i progetti...davvero soddisfatta! 1

##### Scuola Primaria di VESCOVATO

- Per la pulizia poco soddisfacente si intende soprattutto i bagni che vengono poco curati dovrebbe esserci un po' più di controllo in quanto essendo tanti gli alunni purtroppo non tutti sono attenti a non sporcare: 1
- ATTENDIAMO la decisione del sabato a casa!!!: 2
- A riguardo della pulizia gli ambienti igienici non sono per niente puliti come anche il resto della scuola: 1
- Le aule e gli arredi un po' datati: 1
- Un restauro della struttura, in particolare i servizi igienici: 1
- Per quanto riguarda il ruolo delle rappresentanti di classe crea più disagio che beneficio grazie: 1
- Molto bene: 1

##### Scuola Primaria di Ostiano

- A riguardo della pulizia gli ambienti igienici non sono per niente puliti come anche il resto della scuola: 1

**QUADRO COMPLESSIVO GENITORI ALUNNI SCUOLE SECONDARIE**

279 questionari restituiti

	Mai	Raramente	spesso	non risp
1) Partecipa alle riunioni organizzate dalla scuola ed ai colloqui con gli insegnanti?	10,05%	26,48%	53,42%	10,05%
2) Stabilisce contatti con i genitori rappresentanti di classe?	19,00%	39,78%	32,97%	8,24%

Molto soddisfacente	A	Soddisfacente	B	Abbastanza soddisfacente	C	Poco soddisfacente	D	Non Saprei Non risponde	E
---------------------	---	---------------	---	--------------------------	---	--------------------	---	-------------------------	---

	A	B	C	D	E
3) Il sito web dell'Istituto soddisfa le esigenze di documentazione e informazione sulla vita della scuola in modo	25,45%	50,90%	16,85%	5,02%	1,79%
4) L'uso del registro elettronico facilita la comunicazione scuola-famiglia in modo	26,07%	39,64%	15,71%	5,71%	12,86%
5) Complessivamente, ritiene di essere informato sulla vita della scuola in modo	19,00%	39,07%	20,79%	6,81%	14,34%
6) Considera l'attenzione della scuola verso i cambiamenti culturali e i nuovi bisogni di formazione degli alunni	17,92%	43,37%	28,32%	6,09%	4,30%
7) Considera le modalità di rapporto dei docenti con gli alunni	29,03%	44,09%	18,64%	6,09%	2,15%
8) Ritiene le modalità di valutazione degli apprendimenti, per quanto riguarda trasparenza e tempestività	16,49%	46,24%	26,52%	5,73%	5,02%
9) Ritiene che i servizi resi al pubblico dalla segreteria siano	16,13%	42,29%	25,81%	5,73%	10,04%
10) Ritiene che i rapporti con il Dirigente Scolastico siano	20,07%	37,63%	20,79%	5,02%	16,49%
11) Ritiene che i rapporti con i Docenti siano	26,16%	38,35%	20,79%	4,30%	10,39%
12) Per quanto concerne la cura e la pulizia degli ambienti scolastici, ritiene sia	22,94%	37,28%	27,24%	8,60%	3,94%

13) Se suo figlio ne usufruisce, ritiene che il servizio mensa sia	6,45%	6,09%	7,17%	6,81%	73,48%
14) Se suo figlio ne usufruisce, ritiene che il servizio trasporti sia	26,16%	25,81%	12,90%	2,51%	32,62%
15) Ritiene il comfort delle aule	13,98%	36,92%	30,82%	13,62%	4,66%
16) Nel complesso, ritiene la scuola	21,15%	45,16%	26,88%	4,66%	2,15%

### Osservazioni e suggerimenti

#### Scuola Secondaria di LEVATA

- Attenzione all'insorgere della teoria Gender per l'educazione sessuale nelle scuole italiane. Se entro giugno passa la legge a settembre 2015 potrebbe già interessare le nostre scuole. Sarà importante condividere con i genitori questo serio problema. Grazie: 1
- Potrebbe essere prevedere un percorso informativo ai ragazzi riguardante l'utilizzo corretto dei nuovi mezzi di comunicazione; internet è un media molto potente ma anche molto pericoloso - a mio parere tante persone con le varie applicazioni ed i tanti social network non sanno effettivamente il rischio che si corre: 3
- Nella positiva esperienza scolastica di mio figlio vorrei sottolineare l'importanza della continuità del corpo docenti: 1

#### Scuola Secondaria di OSTIANO

- Per me va bene tutto: 4
- Installazione climatizzatore negli ambienti scolastici: 3
- Necessità di maggior sorveglianza, in particolare nelle ore di educazione fisica, durante le quali la classe dovrebbe essere mantenuta unita e non divisa: 1
- Sarebbe opportuna una maggiore sorveglianza dei bagni della scuola: 2
- Più pulizia ai servizi: 1
- Sarebbe l'ideale non cambiare tutti gli anni i professori soprattutto quelli di materie importanti come italiano: 1
- Gli studenti dovrebbero avere lo spazio per lasciare i libri in aula sui cui non devono fare i compiti per alleggerire gli zaini: 1
- Aggiornare in tempo reale il registro elettronico, informare tempestivamente i genitori su quello che succede in classe anche via sms. Se si riscontrano problemi di comprensione da parte degli alunni fin dalle scuole elementari comunicare alle famiglie le possibilità che la scuola gratuitamente offre, senza timore, perché prima si interviene meglio è: 1
- Gli orari dei colloqui sono orari che mettono in difficoltà i genitori che lavorano dovrete trovare orari più accessibile a tutti: 1
- I ragazzi devono essere controllati meglio perché spesso usano il cellulare in ambito scolastico: 1
- In inverno nella mensa i caloriferi devono essere sempre accesi perché in mensa fa troppo freddo: 1
- Richiedo possibilmente per le udienze generali che i docenti di fermino almeno fino alle 6 e mezza perché il sottoscritto prima non può a causa del termine lavoro alle sei e dieci: 1
- Come si fa in altre scuole, si potrebbe pensare di permettere agli alunni di portare il cellulare a scuola e lasciarlo subito entrando in un posto specifico (scatola predisposta): 1
- Se possibile, sarebbe interessante e gradito dai ragazzi un incremento di laboratori, uscite didattiche e contatti con esperti esterni alla scuola, per mostrare i risvolti pratici e le applicazioni di quanto appreso a scuola nelle varie discipline: 1

- Suggestisco di attivare un servizio sms direttamente dalla direzione per avvisare in caso di chiusura improvvisa della scuola (es. in caso di neve): 1
- Aumentare la linea internet in quanto presenta molti problemi di connessione a scuola:

#### Scuola Secondaria di VESCOVATO

- Gli impegni di lavoro purtroppo non coincidono con i colloqui individuali dei professori: 1
- Suggestisco di fare gli incontri con i genitori in orari conformi alle esigenze famigliari ossia non prima delle 19.30: 1
- Che si possa accedere al registro di classe: 1

**QUADRO COMPLESSIVO**  
**Alunni delle classi V delle Scuole Primarie**  
**103 questionari restituiti**

	sempre	spesso	qualche volta	mai	non risp
<b>Relazione con gli insegnanti e collaboratori scolastici</b>					
1. I miei insegnanti mi capiscono	31,07%	49,51%	19,42%	0,00%	0,00%
2. Quando ho problemi a scuola o con i compagni posso parlarne tranquillamente con i miei insegnanti	34,95%	28,16%	25,24%	10,68%	0,97%
3. I miei insegnanti sono contenti di me	8,74%	56,31%	32,04%	1,94%	0,97%
4. I collaboratori scolastici sono gentili e disponibili	46,60%	33,01%	18,45%	0,97%	0,97%
<b>Relazione con i pari</b>					
5. Lavoro bene con i miei compagni di classe	40,78%	40,78%	18,45%	0,00%	0,00%
6. Mi piace stare con i miei compagni di classe anche fuori dall'orario scolastico	59,80%	20,59%	16,67%	2,94%	0,00%
7. Aiuto i miei compagni a fare i compiti quando ne hanno bisogno	19,42%	24,27%	42,72%	13,59%	0,00%
8. Mi è capitato di prendere in giro qualche mio compagno di classe	2,91%	17,84%	46,60%	30,10%	2,91%
9. Mi è capitato di essere preso in giro da qualche mio compagno di classe	7,77%	27,18%	44,66%	17,48%	2,91%
10. Mi è capitato di dare spinte, calci, o pugni ad alcuni miei compagni di classe	1,94%	1,94%	39,81%	55,34%	0,97%
11. Mi è capitato di ricevere spinte, calci, o pugni ad alcuni miei compagni di classe	2,91%	10,68%	44,66%	40,78%	0,97%
12. I miei compagni di classe mi cercano durante l'intervallo	7,77%	46,60%	38,83%	4,85%	1,94%

<b>Percezione della qualità dell'insegnamento</b>					
13. I miei insegnanti spiegano in modo chiaro	67,96%	28,16%	3,88%	0,00%	0,00%
14. In classe facciamo discussioni di gruppo con gli insegnanti	22,33%	42,69%	27,18%	5,83%	0,97%
15. In classe facciamo lavori di gruppo	14,56%	49,51%	34,95%	0,00%	0,97%
16. Se sono in difficoltà ricevo aiuto dai miei insegnanti	42,72%	33,01%	22,33%	1,94%	0,00%
17. Le attività svolte in classe sono interessanti	33,01%	42,72%	23,30%	0,00%	0,97%
<b>Autoefficacia Scolastica</b>					
18. Durante le attività scolastiche sono capace di concentrarmi e non mi distraigo	13,59%	46,60%	37,86%	1,94%	0,00%
19. Sono capace di ricordare ciò che l'insegnante ha spiegato	23,30%	51,46%	25,24%	0,00%	0,00%
20. Sono capace di ricordare ciò che ho studiato	23,30%	46,60%	27,18%	2,91%	0,00%
21. Sono capace di fare quello che i miei insegnanti mi chiedono	22,33%	57,28%	19,42%	0,00%	0,00%
<b>Servizi</b>					
22. Gli spazi della scuola (aule, corridoi, servizi...) sono puliti	42,16%	50,98%	6,86%	0,00%	0,00%
23. Gli spazi della scuola (aule, corridoi, servizi...) sono confortevoli	35,92%	54,37%	7,77%	1,94%	0,00%
24. Solo per chi ne usufruisce: il cibo della mensa è buono	20,39%	26,21%	12,62%	3,88%	36,89%
25. Solo per chi ne usufruisce: il viaggio con lo scuolabus è soddisfacente	34,95%	22,33%	0,97%	0,00%	41,75%

**QUADRO COMPLESSIVO**  
Alunni classi II delle Scuole Secondarie di primo grado  
115 questionari restituiti

	sempre	spesso	qualche volta	mai	non risp
<b>Relazione con gli insegnanti e collaboratori scolastici</b>					
1. I miei insegnanti mi capiscono	15,65%	53,04%	28,70%	2,61%	0,00%
2. Quando ho problemi a scuola o con i compagni posso parlarne tranquillamente con i miei insegnanti	25,22%	23,48%	36,52%	13,04%	1,74%
3. I miei insegnanti sono contenti di me	2,61%	49,57%	44,35%	1,74%	1,74%
4. I collaboratori scolastici sono gentili e disponibili	66,96%	21,74%	11,30%	0,00%	0,007%
<b>Relazione con i pari</b>					
5. Lavoro bene con i miei compagni di classe	22,61%	56,52%	20,00%	0,87%	0,00%
6. Mi piace stare con i miei compagni di classe anche fuori dall'orario scolastico	56,52%	19,13%	20,00%	3,48%	0,87%
7. Aiuto i miei compagni a fare i compiti quando ne hanno bisogno	10,43%	38,26%	38,26%	12,17%	0,87%
8. Mi è capitato di prendere in giro qualche mio compagno di classe	17,39%	43,48%	35,65%	2,61%	0,87%
9. Mi è capitato di essere preso in giro da qualche mio compagno di classe	8,33%	33,33%	45,83%	12,50%	0,00%
10. Mi è capitato di dare spinte, calci, o pugni ad alcuni miei compagni di classe	0,87%	8,70%	30,43%	59,13%	0,87%
11. Mi è capitato di ricevere spinte, calci, o pugni ad alcuni miei compagni di classe	2,61%	10,43%	46,09%	40,87%	0,00%
12. I miei compagni di classe mi cercano durante l'intervallo	18,26%	35,65%	34,78%	11,30%	0,00%

<b>Percezione della qualità dell'insegnamento</b>					
13. I miei insegnanti spiegano in modo chiaro	34,78%	50,43%	13,04%	0,87%	0,87%
14. In classe facciamo discussioni di gruppo con gli insegnanti	10,43%	47,83%	37,39%	3,48%	0,87%
15. In classe facciamo lavori di gruppo	7,83%	42,60%	46,09%	1,74%	1,74%
16. Se sono in difficoltà ricevo aiuto dai miei insegnanti	24,35%	39,13%	29,57%	6,96%	0,00%
17. Le attività svolte in classe sono interessanti	14,78%		28,70%	2,61%	0,00%
<b>Autoefficacia Scolastica</b>					
18. Durante le attività scolastiche sono capace di concentrarmi e non mi distraigo	9,17%	30,28%	55,96%	3,67%	0,92%
19. Sono capace di ricordare ciò che l'insegnante ha spiegato	16,52%	52,17%	26,09%	4,35%	0,87%
20. Sono capace di ricordare ciò che ho studiato	23,48%	56,52%	16,52%	1,74%	1,74%
21. Sono capace di fare quello che i miei insegnanti mi chiedono	20,00%	58,26%	21,74%	0,00%	0,00%
<b>Servizi</b>					
22. Gli spazi della scuola (aule, corridoi, servizi...) sono puliti	28,70%	58,26%	9,57%	0,87%	2,61%
23. Gli spazi della scuola (aule, corridoi, servizi...) sono confortevoli	20,00%	65,22%	11,30%	2,61%	0,87%
24. Solo per chi ne usufruisce: il cibo della mensa è buono	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
25. Solo per chi ne usufruisce: il viaggio con lo scuolabus è soddisfacente	23,48%	29,57%	8,70%	0,87%	38,26%

### 3. ELEMENTI IN USCITA

#### 3.1 Definizione e gestione impegni con l'utenza



Per rendere visibile la ricchezza dell'Offerta Formativa è necessario sottolinearne la visione d'insieme e la sua declinazione in verticale. Immettere nel Riesame questi aspetti ( riscontrabili nei verbali delle riunioni collegiali), valutare quanto il nostro voler essere (dichiarato nel POF) si avvicini alla realtà effettiva del sistema e del servizio offerto, approfittando degli incontri calendarizzati per un confronto costruttivo tra il personale e sottolineare il fatto che il POF debba essere comunque "tradotto" per le diverse classi e i singoli alunni significa esplicitare i processi e quindi esserne consapevoli e condividerli in un'ottica di miglioramento costruttivo e costante. assicurandone la tracciabilità.

In quest'ottica, anche il controllo dei Registri da parte del RSQ, deve essere percepito come momento di verifica costruttiva, basato sulla reciproca stima, collaborazione e condivisione di buone prassi.

### **3.2 Gestione attrezzature**

In ogni plesso dell'Istituto (con la collaborazione delle Collaboratrici del D.S., dei Coordinatori di plesso, dei Responsabili di Laboratorio e di una assistente amministrativa) si è proceduto all'aggiornamento dell'inventario dei beni e dei materiali a disposizione, che ha portato a:

- apporre un elenco su ogni armadio della segreteria, dei documenti archiviati e contenuti;
- apporre in ogni armadio, laboratorio, biblioteca la relativa catalogazione del materiale;
- approntare un catalogo di tutti i beni tecnologici;
- scaricare i beni obsoleti e non più in uso.

Per l'aggiornamento dell'inventario, tutti i sub-consegnatari possono utilizzare, mediante specifiche chiavi di accesso, un portale dedicato.

### **3.3. Progetti di miglioramento**

#### **Aggiornamento Documenti**

Si continuerà l'aggiornamento e la pubblicazione sul sito scolastico del Manuale della Qualità, del Manuale delle procedure e dei moduli online. Per garantirne l'accessibilità e la fruibilità, si utilizzeranno le modalità previste dalla normativa per gli utenti con disabilità.

#### **Qualifica, formazione e aggiornamento del personale**

- Il personale docente ha intrapreso un processo costruttivo di autovalutazione partendo dalla stesura di un report sui risultati formativi dell'Istituto, che porti alla revisione e implementazione del curriculum verticale, anche attraverso la costituzione di un apposito gruppo di lavoro.
- Per quanto concerne il personale A.T.A., è stato approntato l'organigramma specificando ruoli, mansioni e responsabilità: tale organigramma è stato affisso sulle porte d'ingresso della Segreteria amministrativa e scolastica nonché pubblicato sul sito scolastico.

#### **Pianificazione e sviluppo dell'attività didattica**

- Obiettivi prioritari restano la costruzione di un curriculum verticale sempre meglio declinato e delle relative rubriche valutative che abbiano come naturale conseguenza la certificazione delle competenze in uscita al fine del potenziamento continuo delle competenze dei nostri alunni, qualsiasi ogni ordine di scuola frequentino. A tal proposito, la Commissione P.O.F. ha lavorato alla revisione del documento e alla costruzione e somministrazione di un compito complesso (con annessa rubrica valutativa) da sottoporre a tutte le classi terze della Scuola Secondaria di I° dell'Istituto per documentare l'efficacia dei vari percorsi formativi ed i traguardi raggiunti da ogni singolo alunno.

- Sarebbe auspicabile cercare una collaborazione con qualche scuola secondaria superiore per la costruzione di un percorso di orientamento e per, in un secondo momento, ottenere un feedback sull'andamento scolastico dei nostri alunni.

- Va consolidato l'utilizzo del nuovo Registro Elettronico per la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di I°.

### **Implementazione rapporti col territorio**

- L'I.C. è scuola capo-fila per la formazione del personale A.T.A.
- L'I.C. è scuola capo-fila degli Istituti Comprensivi nell'ambito territoriale di Cremona per l'innovazione tecnologica e in accordo di rete con vari Istituti Superiori di Secondo Grado;
- Le Scuole Secondarie di I° Grado hanno, come ormai abitudine consolidata, proposto alla cittadinanza, in collaborazione con le Amministrazioni Comunali, un incontro in occasione della Giornata della Memoria
- Le Scuole Secondarie di I° Grado hanno ospitato conferenze e interventi da parte di agenzie del territorio nell'ambito dell'educazione alla cittadinanza;
- L'I.C. collabora fattivamente con le iniziative proposte dall'Informagiovani di Cremona e con le Scuole Secondarie di II°, che riguardano l'orientamento;
- L'I.C., nell'ambito dell'indirizzo musicale, ha aderito a numerose proposte.

### **3.4. Monitoraggi**

E'prevista la somministrazione del un questionario di customer satisfaction, agli alunni delle classi V della Scuola Primaria e delle classi II della Scuola Secondaria di I grado, ai genitori, ai docenti ed al personale ATA.

Verrà implementata una raccolta dei dati indicatori di miglioramento e, ove possibile, una comparazione di tali indicatori rispetto agli anni precedenti.

Come già riportato, è stato, inoltre, predisposto un piano di audit annuale per monitorare i processi in atto nel SGQ.