

DATA DEL RIESAME: 04/11/202010

LISTA DI DISTRIBUZIONE:

FUNZIONE	COGNOME E NOME	FUNZIONE	COGNOME E NOME
DS	PARZANI Diego	FS	CIFERRI Enza
RSQ/RCS	GIUNTI Daria	FS	BARTOLINI Luca
VIC/RMS	GENNARI Chiara	PERA	LANFRANCHI Michela
DSGA	TIGNONSINI Nicoletta	RAM/RM	MOSCARDI Roberta
RSPP	CAMPANA Pierluigi	SEG	STEFINI Stefania
RDS	PERRUCCIO Micaela	SEG	GUERINI Pierangela
FS	LIUZZI Antonio	PERD	BONARDI Sabrina
FS	MORETTI Alessandro	AUDITOR	FACCHI Luisa
FS	BELOTTI Rossana	STUDENTE	CAPOFERRI M.
DOC	VIOLINI Sandra	STUDENTE	SALOGNI E.

AREA / ARGOMENTI	COMMENTO
ANALISI VERBALE RIESAME PRECEDENTE . PUNTI RIMASTI IN SOSPESO	Dal verbale del Riesame del 4 giugno 2010 non risultano punti rimasti in sospeso.
PREDISPOSIZIONE E APPROVAZIONE PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE 2010/11	La commissione prende atto del PIANO di AGGIORNAMENTO D' ISTITUTO nonché delle PRIORITA' FORMATIVE DELL' ISTITUTO per l'anno scolastico 2009-2010 in funzione del Piano dell'offerta formativa e dei progetti finanziati in base alla Legge 440/97 ed alla normativa derivata, così come esso è stato approvato dal Collegio dei docenti del 25/10/2010 e predispone il nuovo piano di aggiornamento e formazione. (vedi PQ-03 allegato con proposte)

AREA / ARGOMENTI	COMMENTO
APPROVAZIONE PIANO ANNUALE DEGLI AUDIT INTERNI A.S. 2010/2011	Vedi PQ-02 allegato
AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE: STATO DI AVANZAMENTO	<p>Procedura PR – 7.5 – 10 ORIENTAMENTO IN USCITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • AP 31: Per rendere più efficace la comunicazione con gli studenti richiesta di un'area dedicata all'interno del sito della scuola; AP ancora non chiusa <p>Procedura PR-7.2-02 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEI CLIENTI</p> <ul style="list-style-type: none"> • AP 29: Revisionare la procedura soprattutto nelle modalità operative e nei tempi di gestione AP ancora non chiusa • AP 30: Informare i clienti circa l'esistenza nella scuola della procedura e le modalità di inoltro dei reclami. Verificare la possibilità di attivare apposito link sul sito della scuola. AP ancora non chiusa <p>Il DS si è assunto l'incarico di procedere personalmente alla revisione della procedura e alla comunicazione alle famiglie: lo farà non appena possibile nel corso del presente anno scolastico.</p> <p>Aprire le seguenti AP a seguire da Riesame giugno</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Rivedere il questionario del CF (studenti e docenti) per descrivere meglio i livelli di apprezzamento e renderli omogenei a quelli della CS annuale b. Deve ancora essere revisionata la procedura PR-7.2-02 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEI CLIENTI c. Rivedere nel PQ-06 gli indicatori in cui sia prevista la CS del personale ATA per rendere conto delle nuove modalità di somministrazione dei questionari e naturalmente le relative procedure d. Rivedere la PR-7.05.03 Orientamento informativo per rendere conto delle novità introdotte dalle nuove modalità di incontro con le SSMM

AREA / ARGOMENTI	COMMENTO
PQ-06 ELENCO INDICATORI DI PROCESSO E PIANO DEI MONITORAGGI: NUOVI TARGET	Vedi PQ-06 allegato. Alcuni target devono essere meglio definiti con i RP
RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2009-10 ANALISI NEL DETTAGLIO DEGLI ESITI	<p>L'analisi dettagliata è stata fatta a giugno, in questa sede si tratta di pianificare il miglioramento.</p> <p>Per quanto riguarda studenti e famiglie (dati aggregati per componente), gli ambiti di criticità (APPREZZAMENTO INFERIORE O UGUALE AL 55%) riguardano rispettivamente:</p> <p>Studenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Qualità degli spazi e della loro gestione (42%) b) Capacità della scuola di metter in campo iniziative di miglioramento e innovazione (51%) <p>Famiglie: nessun valore nel range indicato sui totali, ma diffusa insoddisfazione nei corsi mercurio e IPIA</p> <p>Le criticità sono emerse invece dalle rilevazioni fatte presso il personale (vedi allegati); molte di esse potrebbero essere sanate con un'accorta articolazione, progettazione e pianificazione delle proposte avanzate nel corso dei lavori del GAV (vedi sotto)</p>
OBIETTIVI DELLA QUALITÀ: VERIFICA RISULTATI ANNUALI A.S. 10-11 A FRONTE OBIETTIVI PIANIFICATI	Vedi PQ-01 allegato.
NUOVO PIANO DI MIGLIORAMENTO - PQ-01 A.S. 2010-11	Il CD del 20 settembre 2010 ha deliberato la partecipazione al concorso "Qualità nella PA" : si è conclusa l'analisi delle evidenze dei fattori abilitanti e dei risultati e si sta procedendo nella stesura della application e del documento di autovalutazione secondo il modello CAF

AREA / ARGOMENTI	COMMENTO
	<p>Queste le proposte emerse dai lavori del GAV da discutere ed eventualmente inserire nel PQ-01</p> <p>1) Leadership (DS, DSGA, Collaboratori, RP, FS, responsabili di progetto) definire norme per buona leadership</p> <p>2) Comunicazione Comunicazione esterna</p> <p>a) necessità di una efficace strategia di marketing, interna ed esterna, a sostegno sia della proposta formativa sia della divulgazione dei risultati: è intenzione quindi della dirigenza intervenire individuando il profilo di una funzione da formare e qualificare professionalmente a tale scopo e contemporaneamente attivando un percorso formativo anche per il personale front-office/ individuare strategie per sviluppare senso di appartenenza</p> <p>b) pubblicare nell'area Qualità del sito relazioni e verbali dei Riesami della Direzione, nonché PQ-01 e PQ-06</p> <p>Comunicazione interna:</p> <p>a) Individuare modalità per il miglioramento della comunicazione interna (personale)</p> <p>b) si potrebbero affiggere in modo chiaro ruoli, mansioni e i turni del personale non docente. Questo potrebbe essere gratificante per il personale e creare un' efficace sinergia tra le varie componenti</p> <p>3) Gestione del Personale Accoglienza nuovi docenti:</p> <p>a) affiancare ufficialmente ogni nuovo arrivato a un collega al quale potersi rivolgere direttamente per qualsiasi informazione , oppure incaricare a inizio a.s. uno o due docenti con l'incarico di accogliere ed informare anche supplenti</p> <p>b) inserire nell' "welcome-book" consegnato dalla segreteria ai nuovi docenti anche alcune istruzioni operative (per esempio quella per le fotocopie) e il piano delle attività del personale ATA con n. di telefono interni e indirizzi e-mail</p> <p>4) Potenziare gli accordi di rete per affrontare più argomenti/problemi ottimizzando i costi e facilitare l'apprendimento (benchlearning) tramite lo scambio di buone pratiche; introdurre una fase di controllo (magari con un indicatore) per verificarne l'effettiva ricaduta su personale e studenti o il raggiungimento dei nostri obiettivi, per esempio potremmo raccogliere gli attestati, se rilasciati e aggiornare così il file degli "aggiornamenti" e il CV. Stendere un elenco degli accordi di rete per argomento da diffondere presso il personale</p>

AREA / ARGOMENTI	COMMENTO
	<p>5) Monitoraggio della soddisfazione</p> <p>a) alla fine di ogni periodo (dicembre-giugno) i coordinatori di classe potrebbero essere raccogliere in un unico documento le osservazioni, i rilievi i suggerimenti emersi nei vari CdC da parte delle famiglie (soprattutto per le prime)</p> <p>b) Suggerimento per il miglioramento: ripristinare “cassetta per suggerimenti” online</p> <p>Per le azioni di miglioramento non ancora concluse o il cui target no è stato raggiunto si riporta il commento fatto nel riesame di giugno:</p> <p>1) Revisione procedure per adeguamento a livello revisione 02 del MQ (nuova Norma ISO 9001:2008) (scadenza 2011)</p> <p>2) Progetto pilota per corresponsabilizzare gli studenti nella gestione degli spazi scolastici (scadenza 2011) rilevazione intermedia: target raggiunto e superato (vedi punto precedente)</p> <p>3) Miglioramento della gestione e manutenzione dei locali dell’Istituto da parte del personale addetto (CCSS, addetti servizio pulizia esterno) (scadenza 2011) rilevazione intermedia: target raggiunto e superato</p> <p>4) CS Azione di sensibilizzazione circa il senso e l’utilità delle rilevazioni di CS nell’ottica del Miglioramento Continuo: Rispetto delle azioni e dei tempi pianificati TARGET FALLITO: tutti i verbali dei CC fanno semplicemente menzione al monitoraggio della CS, pochi i commenti e solo delle classi il cui esito è significativamente positivo, nessun suggerimento per il miglioramento</p> <p>5) Iniziative di formazione in servizio per DS e DSGA (ed eventualmente per consiglio di presidenza e funzioni strumentali) sul tema dell’efficacia della comunicazione e della motivazione del personale in un ente pubblico quale la scuola autonoma (scadenza 2011), per quanto riguarda il rispetto dei tempi e delle fasi vedi sopra commento al punto</p> <p>6) Iniziative di formazione in servizio per il personale ATA sul tema degli stili relazionali e della percezione delle esigenze complessive della comunità scolastica : target solo parzialmente raggiunto</p> <p>7) Miglioramento del clima di lavoro per i docenti della scuola: dati non ancora disponibili sull’azione (non si conosce il numero di quanti hanno eventualmente usufruito del servizio); target la rilevazione della CS ha fatto registrare un lieve miglioramento (+2% alla domanda 18 del questionario studenti relativa al clima di accoglienza della scuola, ma distante dal 5% fissato, e comunque non necessariamente da mettere in relazione con la presenza del servizio di ascolto per i docc)</p>

AREA / ARGOMENTI	COMMENTO
REVISIONE PROCESSI E INDICATORI IN FUNZIONE DELL'EFFICACIA DIMOSTRATA (compresi reclami e soddisfazione clienti)	Come indicato nel PQ-01 entro gennaio dovranno essere revisionate tutte le procedure ancora non adeguate al livello di revisione 02 del MQ
RIESAME GENERALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Procedere alla individuazione e nomina del Rappresentante della Direzione Individuare una figura di responsabile dei dati del sistema che possa supportare le FFSS con informazioni puntuali e ponderate

Data, 03 novembre 2010

Daria Giunti
(RSQ)