INDICE GENERALE

Capitolo 1 **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Capitolo 2 **RIFERIMENTI NORMATIVI**

Capitolo 3 **TERMINI E DEFINIZIONI**

Capitolo 4 **GESTIRE UN'ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE**

Capitolo 5 **STRATEGIA E POLITICA**

Allegato **A5.1 Mappa dei processi**

Allegato ***A5.2*** **Organigramma**

Capitolo 6 **GESTIONE DELLE RISORSE**

Capitolo 7 **GESTIONE DEI PROCESSI**

Allegato ***A7.1*** **Organigramma funzionale (mansionario)**
- tabella A "***MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ***"
- tabella B **"*MAPPATURA DEI PROCESSI*"**
- tabella C **"*MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI PROCESSI*"**

Allegato ***A7.2 PATTO DI CORRESPONSABILITÀ***

Allegato ***A7.3 CARTA DEI SERVIZI***

Allegato ***A7.4 LETTERA D'INCARICO***

Capitolo 8 **MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI E RIESAME**

Capitolo 9 **MIGLIORAMENTO, MISURAZIONE ED APPRENDIMENTO**

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile POLO QUALITÁ NAPOLI
NOMINATIVO	*Ins. Fabiola Nives*	*Prof.ssa Daniela Natalino*	*Dott.ssa Angela Orabona*
DATA	25/05/2016	27/05/2016	18/06/2016
FIRMA			

CAPITOLO 1

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

1.2.1 GENERALITÁ SUL MANUALE

1.2.2 GENERALITÁ SULL'ISTITUTO

1.2.3 LE ATTIVITÁ DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile POLO QUALITÁ NAPOLI
NOMINATIVO	*Ins. Fabiola Nives*	*Prof.ssa Daniela Natalino*	*Dott.ssa Angela Orabona*
DATA	25/05/2016	27/05/2016	18/06/2016
FIRMA			

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Il presente Manuale **dell'Istituto Comprensivo Statale *"Leonardo da Vinci"*** di Olevano sul Tusciano (Sa) è stato redatto in linea con la Norma **UNI EN ISO 9004:2009** e con la consulenza tecnica del Polo Qualità di Napoli allo scopo di:

- documentare tutto l'impianto organizzativo dell'istituto, secondo i modelli forniti dalla ISO 9004:2009 attraverso la:
  - ✓ descrizione sintetica delle funzioni e delle responsabilità di chi è impegnato nel processo di erogazione del servizio scolastico all'interno dell'Istituto;
  - ✓ l'illustrazione delle procedure di sistema che identificano, pianificano, realizzano controllano le attività che influenzano la qualità dei servizi;
- coinvolgere tutto il personale della scuola nella definizione del Sistema, per un miglioramento di tutti i parametri della qualità;
- fungere da riferimento per quanto attiene la Politica della Qualità, sia per chi compie ispezioni interne/esterne, sia per tutto il personale, sia per le parti interessate, al fine di realizzare gli obiettivi e le azioni pianificate.

Il **Manuale della Qualità** rappresenta il **Sistema di Gestione della Qualità dell'Istituto,** comprende tutte le attività di progettazione, documentazione, formazione, erogazione, fruizione dei servizi offerti dall'Istituto ed è vincolante per tutte le persone che concorrono alla realizzazione delle attività dell'Istituto stesso.
Questo manuale deve essere letto ed utilizzato integrando il contenuto di ogni sezione con le procedure operative sotto elencate e riportate in allegato.

Corrispondenza tra capitoli e procedure:

Capitoli del Manuale della Qualità	**Procedure Operative**
Cap. 4	P.O.014 ACCERTAMENTO E GESTIONE BES
Cap.6	PO.01 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SGQ PO.02 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DEL SGQ PO.07 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DIDATTICA

	PO.10 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA PO. 11 APPROVVIGIONAMENTO PO.12 VISITE GUIDATE E VIAGGI D'ISTRUZIONE
Cap.7	PO.08 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO ATTIVITA' DIDATTICHE PO. 09 STESURA DEL PTOF
Cap.8	PO.03 GESTIONE DEGLI AUDIT INTERNI PO.04 AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE PO.05 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ PO.13 RIESAME
Cap.9	PO.06 STESURA E GESTIONE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

1.2.1 GENERALITÀ SUL MANUALE

Il Manuale è il documento ufficiale che attesta l'impegno dell'**Istituto Comprensivo Statale *"Leonardo da Vinci"*** di Olevano sul Tusciano (Sa) ad operare in conformità alle norme.

Le sue prescrizioni si applicano a tutte le funzioni, attività e servizi e a tutto il personale dell'Istituto.

E' sottoposto ad azione di controllo e di aggiornamento.

La responsabilità dei contenuti del Manuale e delle Procedure è del Dirigente Scolastico, che ne approva la stesura e le revisioni.

Il presente Manuale della Qualità è reso pubblico all'interno dell'Istituto con affissione di una copia all'albo e pubblicazione sul sito internet della scuola.
Tale documento include:

1. il campo di applicazione del **S**istema **G**estione **Q**ualità
2. rimandi alle procedure documentate predisposte per il **S**istema **G**estione **Q**ualità
3. una descrizione delle interazioni tra i processi del **S**istema **G**estione **Q**ualità

L'adozione di un **SGQ** (**S**istema **G**estione **Q**ualità) conforme alle norme **UNI EN ISO 9004:2009** è una decisione strategica dell'Istituto Comprensivo *"Leonardo da Vinci"* di Olevano sul Tusciano

(Sa) poiché, con tale scelta, l'organizzazione intende porre la qualità come principale strumento a sostegno dell'intera organizzazione della scuola e di tutti i processi che la compongono.

DOCUMENTAZIONE

La documentazione del **SGQ** deve rappresentare un utile strumento per l'organizzazione e la gestione dell'Istituto e comprende i seguenti documenti:

Manuale della Qualità	È il documento che descrive in linee generali la struttura dell'Istituto e il SGQ, fornisce gli indirizzi per l'applicazione del SGQ, individua i criteri di gestione dei processi.
Documenti di sistema	
Procedure	Costituiscono la documentazione operativa dell'Istituto, descrivono le regole dei processi più significativi al fine di garantire la fornitura di servizi conformi ai requisiti specificati, attraverso modalità gestionali e operative proprie di ogni area presa in considerazione e riportano il **chi, che cosa, quando, come e dove** delle varie attività. L'elenco è conservato dal Responsabile SGQ ed è aggiornato annualmente. Le procedure documentate devono contenere: ***1. SCOPO*** ***2. CAMPO DI APPLICAZIONE*** ***3. RESPONSABILITÀ*** ***4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ*** ***5. INDICATORI DI PROCESSO*** ***6. RIFERIMENTI*** ***7. ARCHIVIAZIONE*** ***8.TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI*** ***9. ALLEGATI***
Istruzioni	Sono documenti che trattano in modo dettagliato le attività citate nelle procedure e che permettono a tutto il personale di svolgere in modo professionale le proprie mansioni L'elenco, conservato dal Responsabile SGQ, è aggiornato annualmente.
Documenti di registrazione	○ *Documenti del SGQ:* finalizzati alla dimostrazione della conformità ed efficacia dell'applicazione del SGQ. ○ *Documenti per il riesame*: questionari, risultati verifiche ispettive, monitoraggi, reclami, ecc.. ○ *Documenti relativi alle attività:* registri (personali, di classe, dei corsi PON, dei progetti extracurriculari e di scrutinio…), piani di lavoro, compiti in

	classe. o *Modulistica:* documenti di sistema che possono essere richiamati nel Manuale o in Procedure, con cui l'Istituto fornisce evidenza dell'applicazione del SGQ.
Documenti di origine interna	Assicurano un efficace funzionamento del SGQ: PTOF 2016/19, PTOF 2015-2016, MiniPTOF famiglie, PNSD 2016, Piano Annuale delle Attività, Regolamento di Istituto, Carta dei Servizi, Patto di corresponsabilità, Piano della Sicurezza, Contrattazione Integrativa Istituto, Piano di formazione e aggiornamento, Regolamenti dei laboratori, Circolari interni, Deleghe, Nomine, Fascicoli personali.
Documenti di origine esterna	Attinenti al SGQ. Leggi, circolari e decreti. Norme UNI. Contratti di lavoro. Gazzetta Ufficiale, Intranet Ministero, TFR, CCNL.
Documenti contrattuali	Contratti di fornitura Contratti di prestazione d'opera

PROCEDURE

Le procedure, documentate o scritte, riportano:

- data di emissione
- Identificazione della loro revisione – eventualmente edizione
- Responsabilità della loro gestione – preparazione, verifica, approvazione e archiviazione.

Prima della loro emissione, devono essere condivise dal personale coinvolto e approvate.

I documenti richiesti dal **SGQ** devono essere tenuti sotto controllo attraverso le procedure:
- PO.01 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SGQ
- PO.02 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DEL SGQ

Le procedure stabiliscono le modalità necessarie per:

a) approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione

b) riesaminare, aggiornare (quando necessario) e riapprovare i documenti stessi

c) assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti

d) assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione

e) assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili

f) assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata

g) prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo.

I Responsabili sono:

- la ***Dirigenza,*** che verifica ed approva tutti i documenti prima dell'emissione;
- il ***Responsabile Gestione Qualità*** che mantiene aggiornata la lista di distribuzione del Manuale e delle Procedure e cura il riesame periodico dei documenti della qualità.

La modifica di una Sezione del Manuale della Qualità, di una Procedura o di una Istruzione Operativa, comporta un cambiamento dello stato di revisione del documento.
La revisione di una sezione del manuale comporta automaticamente la variazione del numero di revisione del manuale.
Il manuale è revisionato annualmente.

GESTIONE DEI DOCUMENTI

Fasi operative:

- Preparazione
- Approvazione
- Emissione
- Aggiornamento e Identificazione delle modifiche
- Identificazione dello stato di revisione
- Gestione della distribuzione
- Identificazione dei documenti di origine esterna e distribuzione controllata
- Archiviazione
- Eliminazione dei documenti superati

TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Le registrazioni devono essere predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità.
Le registrazioni devono rimanere leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili.
Deve essere predisposta una procedura documentata per stabilire le modalità necessarie per:

- l'identificazione
- l'archiviazione
- la protezione
- la reperibilità
- la definizione della durata di conservazione
- le modalità per l'eliminazione delle registrazioni.

1.2.2 GENERALITÀ SULL'ISTITUTO

Dati anagrafici

Intitolazione	**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE *"Leonardo da Vinci"***
codice meccanografico	**SAIC86400A**
Codice. Fiscale	**80025740657**
sede centrale	**V. Risorgimento, 17 - 84062 OLEVANO SUL TUSCIANO (Sa)** Scuola Secondaria di 1° grado e Uffici
sedi distaccate	1. Scuola Infanzia Ariano: Via Mazzini (Fraz. Ariano) 2. Scuola Primaria Ariano: Via Mazzini (Fraz. Ariano) 3. Scuola Infanzia Monticelli, sede dist. di Scuola Infanzia Ariano: Via S. Marco (Fraz. Monticelli) 4. Scuola Primaria Monticelli: Via S. Marco (Fraz. Monticelli) 5. Scuola Infanzia Salitto: Via Croce (Fraz. Salitto) 6. Scuola Primaria Salitto: Via Croce (Fraz. Salitto)
e-mail	**saic86400a@istruzione.it**
P.E.C.:	**saic86400a@pec.istruzione.it**
Indirizzo web	**www.icolevanost.gov.it**
Dirigente Scolastico	**Prof.ssa Daniela Natalino**

L'**Istituto Comprensivo *"Leonardo da Vinci"*** opera nel territorio del comune di Olevano sul Tusciano in provincia di Salerno, che si compone di ben tre frazioni: Ariano, frazione capoluogo e sede degli uffici amministrativi e anche degli uffici della scuola; Monticelli, la più popolata, che risente nel suo sviluppo della vicinanza a Battipaglia; Salitto, la meno popolosa, situata geograficamente più in alto. L'Istituto Comprensivo è l'unico istituto scolastico presente sul territorio comunale: accoglie in cinque edifici scolastici le Scuole dell'Infanzia, Primarie e la Secondaria di I Grado, dislocati nelle tre frazioni del Comune.

Gli uffici della Dirigenza e della segreteria hanno la loro sede nell'edificio che ospita la Scuola Secondaria di I grado, nella frazione capoluogo di Ariano. Vi operano il Dirigente Scolastico, il DSGA, 3 tra assistenti amministrativi, 1 docente fuori ruolo. La scuola secondaria di 1° grado accoglie 9 classi, (con 3 collaboratori scolastici).

Ad Ariano vi è anche l'edificio scolastico della Scuola Primaria, 4 classi, (con 1 coll. scol.) e

la Scuola dell'Infanzia, 2 sezioni eterogenee per età (con 2 coll. scol.).

L'edificio scolastico ubicato nella frazione di Monticelli accoglie il plesso della Scuola Primaria con 7 classi (1 coll. scol.) e dalla Scuola dell'Infanzia, con 3 sezioni omogenee per età (2 coll. scol.)

L'edificio scolastico della Primaria di Salitto è costituito da 4 classi, (con 1 collaboratore scolastici su due piani). A Salitto è situato anche l'edificio di Scuola dell'Infanzia, costituito da 2 sezioni eterogenee per età, (con 2 coll. scol.)

I docenti di scuola secondaria 1° sono in totale 16 + 5 (Sostegno) +1 IRC +1 (9 ore inglese), quelli di scuola primaria sono 16 + 7 (Sostegno) + 2 (Specialisti L2) + 2 IRC, mentre quelli di scuola dell'infanzia sono 14 +2 (Sostegno) +2 IRC.

Per quanto riguarda la dotazione infrastrutturale di ogni plesso si rimanda al Cap. 6.5 "Infrastrutture" del presente manuale. Qui si precisa che quasi tutti gli edifici sono dotati di laboratori multimediali e spazi per attività sportive; inoltre sono stati ristrutturati nel rispetto delle recenti norme di sicurezza: l'attenzione della Dirigenza e del Comune in tal senso è prioritaria.

La polivalenza di determinati spazi, limitatamente ad alcuni edifici, consente di svolgere nello stesso ambiente attività differenti, ma compatibili, perché effettuate in momenti diversi, utilizzando arredi e servizi funzionali alle varie attività.

L'Istituto ha a disposizione il servizio gratuito comunale di trasporto per gli alunni della Scuola dell'Infanzia e della Scuola Primaria (scuolabus), un servizio comunale di pre/post-scuola per gli alunni della scuola primaria, allo scopo di consentire ai genitori che ne abbiano necessità di poter affidare i propri figli al personale addetto alla sorveglianza, e il servizio comunale mensa per gli alunni della Scuola dell'Infanzia.

Un altro servizio garantito dagli enti locali, attivo su tutti plessi di tutte le scuole dell'istituzione è il Servizio Psico-pedagogico di Ascolto Sociale, curato dalla dott.ssa Vece dei Servizi Sociali per complessive 6 ore settimanali, rivolto agli alunni, ai docenti e alle famiglie.

1.2.3 LE ATTIVITÀ DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

Le scelte educativo-didattiche ed il percorso formativo messo in atto dall'Istituto Comprensivo *"Leonardo da Vinci"*- in adesione piena alle ***"Indicazioni Nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo d'istruzione"***- sono finalizzati a sollecitare sempre tutte le capacità di ciascuno e valorizzare tutte le risorse disponibili nei vari processi evolutivi.
L'educazione è nemica di ogni parzialità ed esige costantemente una crescita armonica, integrale ed integrata di tutte le dimensioni della persona e in tutti i momenti della vita. In un ottica di qualità la

progettualità didattica non può mai essere sganciata dall'assetto organizzativo: è, infatti, all'interno di tale dimensione che essa viene influenzata e determinata.

Nel nostro Istituto la **SCUOLA DELL'INFANZIA** è aperta 5 giorni la settimana, dal lunedì al venerdì, per un numero di 8 ore giornaliere e di 40 ore sett., comprensive del tempo mensa (per un totale di 1400 ore annue), suddivise indicativamente secondo la seguente scansione della **giornata scolastica**:

TEMPI	***SPAZI***	***ATTIVITÁ EDUCATIVO-DIDATTICHE***
(plessi di Ariano e Salitto) h.**8.00/9.00** (plesso di Monticelli) h. **8.30/9.30**	Salone e/o sezione: angoli strutturati	**Attività comuni per il momento d'ingresso e di accoglienza**
(plessi di Ariano e Salitto) h.**9.00/10.00** (plesso di Monticelli) h. **9.30/10.15**	Sezione/refettorio/ servizi	**Attività di routine** (*calendario delle presenze, del giorno della settimana, dei mesi, delle stagioni, del tempo; distribuzione incarichi della giornata; merenda , servizi, ecc..)*
(plessi di Ariano e Salitto) **h.10.00/11.30** plesso di Monticelli h.**10.15/11.45**	Sezione	**Attività didattica programmata in gruppi omogenei per età** *(racconti, conversazioni guidate, giochi di logica, schede strutturate grafico- pittoriche, esperienze scientifiche e manipolative, disegno guidato e libero, poesie,canzoni, filastrocche,ecc...)* **Riordino**
(plessi di Ariano e Salitto) h.**11.30/12.00** plesso di Monticelli h.**11.45/12.00**	Servizi	**Igiene personale e preparazione al pranzo**
h.**12.00/13.30**	Refettorio	**Pranzo**
h.**13.30/14.30**	Servizi - Salone e/o sezione: angoli strutturati	**Igiene** **Gioco libero** **Riordino**
(plessi di Ariano e Salitto) h.**14.30/15.45** plesso di Monticelli h.**14.30/16.15**	Sezione e/o Salone	**Attività didattica programmata** *(racconti, drammatizzazioni, giochi motori guidati e liberi, schede grafico-pittoriche strutturate e disegno libero, canti, ecc…)* **Riordino**
(plessi di Ariano e Salitto) h.**15.45/16.00** plesso di Monticelli h.**16.15/16.30**	Sezione e/o salone - corridoio	**Uscita**

Le attività didattiche della Scuola dell'Infanzia si declinano secondo i cinque campi di esperienza, (Indicazioni Nazionali 2012)***"Il sé e l'altro", "Il corpo e il movimento","Immagini, suoni e***

colori","***I discorsi e le parole",***"***La conoscenza del mondo" che*** tendono ai traguardi per lo sviluppo delle competenze.

Inoltre, si propone un arricchimento dell'offerta formativa in orario curricolare, con l'inserimento di unità di apprendimento specifiche di pregrafismo, prescrittura, precalcolo , lingua inglese e informatica che stimolino i bambini di 5 anni agli apprendimenti futuri.

In orario curricolare sono attuati anche specifiche attività di drammatizzazione e canto, veicoli privilegiati ed insostituibili di crescita, che consentono a tutti i bambini dei tre plessi di scuola dell'infanzia di mettere in scena ogni anno un "musical" natalizio e un recital a fine anno scolastico.

Per tutti gli alunni, inoltre, sono attuati **progetti curriculari di arricchimento dell'offerta formativa,** che, **sulla base di quanto emerso dal RAV** e deliberato dal collegio docenti per tutti i gradi di scuola dell'istituto, quest'anno sono indirizzati allo sviluppo delle **competenze logico-matematiche,** con il progetto curriculare **"Alice e le meraviglie dei numeri",** che affronta con un approccio logico-scientifico non solo le attività curricolari ma anche tutte le attività degli altri progetti (lingua inglese, alfabetizzazione informatica, arte, corpo e alimentazione).

IL PRIMO CICLO D'ISTRUZIONE comprende la **scuola primaria e la scuola secondaria di primo grado.**

La finalità del primo ciclo è l'acquisizione delle conoscenze e delle abilità fondamentali per sviluppare le competenze culturali di base nella prospettiva del pieno sviluppo della persona.

Per realizzare tale finalità la scuola concorre con altre istituzioni alla rimozione di ogni ostacolo alla frequenza; cura l'accesso facilitato per gli alunni con disabilità; previene l'evasione dell'obbligo scolastico e contrasta la dispersione; valorizza il talento e le inclinazioni di ciascuno; persegue con ogni mezzo il miglioramento della qualità del sistema di istruzione. In questa prospettiva ogni scuola pone particolare attenzione ai processi di apprendimento di tutti gli alunni e di ciascuno di essi, li accompagna nell'elaborare il senso della propria esperienza, promuove la pratica consapevole della cittadinanza.

La scuola primaria mira all'acquisizione degli apprendimenti di base, come primo esercizio dei diritti costituzionali. Nella scuola secondaria di primo grado si realizza l'accesso alle discipline come punti di vista sulla realtà e come modalità di conoscenza, interpretazione e rappresentazione del mondo.

Una buona scuola primaria e secondaria di primo grado si costituisce come un contesto idoneo a promuovere apprendimenti significativi e a garantire il successo formativo per tutti gli alunni.

Il compito specifico del primo ciclo è quello di promuovere l'alfabetizzazione di base attraverso l'acquisizione dei linguaggi e dei codici che costituiscono la struttura della nostra cultura, in un orizzonte allargato alle altre culture con cui conviviamo e all'uso consapevole dei nuovi media. Si tratta di una alfabetizzazione culturale e sociale che include quella strumentale, da sempre sintetizzata nel "leggere, scrivere e far di conto", e la potenzia attraverso i linguaggi e i saperi delle varie discipline. L'acquisizione dei saperi richiede un uso flessibile degli spazi, a partire dalla stessa

aula scolastica, ma anche la disponibilità di luoghi attrezzati che facilitino approcci operativi alla conoscenza per le scienze, la tecnologia, le lingue comunitarie, la produzione musicale, il teatro, le attività pittoriche, la motricità.

Per quanto riguarda i **traguardi per lo sviluppo delle competenze al termine del primo ciclo** si rimanda alle Indicazioni Nazionali del 2012.

La nostra **Scuola Primaria** funziona secondo il seguente prospetto:

ORARIO SETTIMANALE

Orario complessivo: **27 ore curricolari su 6 giorni**

SALITTO E MONTICELLI

Lunedì- Martedì- Mercoledì: 8,30 -13,30 (5 ore)

Giovedì- Venerdì- Sabato: 8,30 - 12,30 (4 ore)

ARIANO

Lunedì- Martedì- Mercoledì: 8,15 - 13,15 (5 ore)

Giovedì- Venerdì- Sabato: 8,15 - 12,15 (4 ore)

L'orario degli insegnanti è di 24 ore settimanali comprensivo di 2 ore di programmazione e copertura di insegnanti assenti. La flessibilità oraria consentirà di adeguare le risorse e le esigenze dei vari plessi e delle varie classi. Nelle ore di disponibilità i docenti saranno utilizzati per la sostituzione dei colleghi assenti, per le attività alternative all'insegnamento della R.C., e per l'integrazione di alunni di diversa nazionalità.

Il tempo attribuito ad ogni singola disciplina si ripartisce secondo il seguente modello orario standard che sarà adattato alle diverse realtà strutturali dei singoli plessi:

	Ital.	***Arte e imm.***	***Storia/ ed.civica***	***Geogr***	***Musica***	***Educaz. fisica***	***Matem.***	***Scienze***	***Lingua Ingl.***	***Relig.***
classe	ore	ore	ore	ore	ore	ore	ore	ore	ore	ore
prima	*7*	*2*	*2*	*2*	*1*	*2*	*6*	*2*	*1*	*2*
seconda	*7*	*1*	*2*	*2*	*1*	*2*	*6*	*2*	*2*	*2*
terza	*7*	*1*	*2*	*2*	*1*	*2*	*5*	*2*	*3*	*2*
quarta	*7*	*1*	*2*	*2*	*1*	*2*	*5*	*2*	*3*	*2*
quinta	*7*	*1*	*2*	*2*	*1*	*2*	*5*	*2*	*3*	*2*

Tecnologia è trasversale in ogni disciplina scolastica e verrà progettata regolarmente.

La **Scuola Secondaria di Primo Grado** ha una distribuzione oraria di 30 ore settimanali, avviene su 6 giorni, sabato compreso, per 5 ore al giorno e in dette ore viene svolto un curricolo obbligatorio conformemente al parere del Collegio Docenti e all'indirizzo del Consiglio d'Istituto.

Quella che segue è la ripartizione delle materie d'insegnamento nell'orario scolastico su base settimanale:

CLASSI PRIME - SECONDE - TERZE

MATERIE DI INSEGNAMENTO	ORE
Italiano	6
Storia – Cittadinanza e Costituzione	2
Geografia	1
Matematica e Scienze	6
Tecnologia	2
Lingua Inglese	3
2^ Lingua Comunitaria	2
Arte e Immagine	2
Musica	2
Educazione fisica	2
Religione	1
Approfondimento	1
Totale ore settimanali	**30**

Tutto il percorso formativo curriculare ed extracurriculare dell'Istituto Comprensivo Statale *"Leonardo da Vinci"* è teso a far acquisire non solo competenze, ma anche valori da trasmettere e tutelare, comportamenti sociali improntati a principi di solidarietà, tolleranza, democrazia. L'istituto è particolarmente sensibile a creare percorsi che integrino a completino le discipline istituzionali delle Indicazioni Nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo.
La nostra scuola offre una pluralità d'iniziative atte ad integrare, approfondire ed arricchire il curricolo di base. Alcuni di questi progetti vengono gestiti con personale interno alla scuola, per altri ci si avvale della collaborazione di personale esterno qualificato; tutti sono coordinati dalla funzione strumentale a ciò preposta. Ogni alunno partecipa ai progetti sulla base delle esigenze, della disponibilità, della congruenza con gli obiettivi della programmazione educativa e didattica.
I progetti inseriti nel PTOF, condivisi con le famiglie, serviranno a sperimentare e favorire, nel rispetto della libertà di insegnamento, la ricerca e l'innovazione metodologica attraverso la progettazione di attività programmate nei contenuti, negli obiettivi, nei percorsi metodologici, nei tempi e nelle forme di verifica. Si prevede,anche, la partecipazione di personale competente esterno, interessati ai progetti extracurriculari con specifico curriculum e spesa a carico delle famiglie.

I progetti presentati hanno tenuto conto delle **criticità emerse nel rapporto di autovalutazione dell'Istituto (RAV 2014-2015),** stimoleranno **le capacità logico/matematiche, linguistiche e di cittadinanza per ogni grado di scuola.**

Infatti, per quest'ultima esigenza formativa, oltre ai **progetti di drammatizzazione e teatro**, sono previsti laboratori, convegni e seminari di

- ***Educazione alla legalità***, con la collaborazione della Polizia Stradale, dell Ministero dei Trasporti, dei Carabinieri e del Tribunale per i Minorenni di Salerno e il Tribunale di Sorveglianza di Salerno;
- ***Orientamento*** in collaborazione con la Regione Campania, le altre scuole secondarie di 2° grado del territorio ed il locale Centro per l'impiego di Battipaglia.

Inoltre, sono state programmate attività di recupero e potenziamento delle **competenze matematico-scientifiche** *("Orto a scuola", "Diventiamo futuri scienziati", "Giochiamo con le tabelline" e "recupero delle abilità matematiche*") **linguistiche** (oltre che con i progetti di teatro, con il *Giornalino d'istituto, il Corso di Latino* e con l'approfondimento della *lingua inglese*, *nonché* un corso di avviamento alla *lingua francese).*

Solo alcuni progetti sono attuati con l'ausilio di esperti esterni e finanziati dalle famiglie.

Inoltre, per creare occasioni di accoglienza e dialogo tra gli alunni dei tre gradi di scuola dello stesso istituto comprensivo sono previsti, durante l'anno, gli incontri del ***Progetto continuità verticale.***

L'I.C. ha approvato il PAI, **Piano Annuale dell'Inclusione,** che precisa come debba realizzarsi l'inclusione sociale dei ragazzi con disabilità, per garantire il diritto allo studio e il successo formativo anche degli alunni con difficoltà di apprendimento e/o disagio scolastico. Presso l'istituto è stato costituito il GRUPPO DI LAVORO PER L'INCLUSIONE **(GLI)** A.S. 2015-16.
Tutti gli alunni riconosciuti e rientranti nella categoria **BES** hanno diritto ad uno specifico piano:
a) Piano Educativo Individualizzato ex art. 12, comma 5 della L. 104/1992, a favore degli alunni con disabilità;
b) Piano Didattico Personalizzato ex art. 5 del DM N° 5669 del 12/7/2011 e punto 3.1 delle "linee 23 guida" allegate, per gli alunni con DSA o con disturbi riconducibili ex punto 1 della direttiva ministeriale del 27/12/2012;
c) Piano Didattico Personalizzato per tutti gli alunni con BES diversi da quelli richiamati alle lettere "a" e "b".
Nei predetti piani sono esplicitati gli obiettivi didattici da perseguire per il tramite dei piani medesimi. Nei consigli di classe, interclasse e intersezione si conduce una rilevazione a tappeto degli alunni con BES.

In seguito al Protocollo d'intesa tra i Centri Territoriali per l'Inclusione,l'Università degli Studi di Salerno e Qu.I.S.S. "Centro di promozione e formazione per la Qualità dell'Integrazione Scolastica e Sociale", l'Istituto ha aderito alla rete e al Centro Territoriale per l'Inclusione di Battipaglia. Il Programma di tale Protocollo è finalizzato all'ottimizzazione delle risorse umane, strumentali e finanziarie per l'integrazione scolastica.

Per quanto riguarda le **attività sportive,** che rappresentano un momento importante sia della crescita fisica che del processo formativo dei giovani, al fine di poter superare il disagio e l'emarginazione, da alcuni anni nell'Istituto Comprensivo "da Vinci" si attuano due progetti del MIUR, uno rivolto agli alunni della secondaria di 1° grado "***Sport di classe" e*** un altro rivolto agli alunni della primaria ***"Sport in classe"*** in collaborazione con esperti del CONI.

L'Istituto Comprensivo *"da Vinci"* promuove un costante approccio alle **nuove tecnologie**, già dalla Scuola dell'Infanzia, in maniera ludica e di prima alfabetizzazione al computer, nelle aule multimediali della primaria. Invece, la Scuola Secondaria di 1° grado è dotata di quattro ***Laboratori: Informatico, Linguistico, Scientifico e Musicale*** (PON/FESR), mentre la scuola Primaria è dotata di due ***Laboratori di Informatica*** al plesso di Monticelli (PON/FESR), e di un'***Aula Multimediale*** rispettivamente ai plessi di Ariano e Salitto.
In ogni momento in cui sia necessario e possibile, le classi di Scuola Primaria e Secondaria di 1° grado, utilizzano i laboratori come strumento per i diversi approfondimenti.

Nella scuola Sec. di I Grado sono attive e collaudate 9 LIM; inoltre, grazie ai finanziamenti PON FESR, c'è stato un ampliamento della dotazione tecnologica, mediante **l'istallazione di LIM in ogni classe dell'istituto** e il **cablaggio di tutti i plessi dell'istituto.**
Tutti i Laboratori sono utilizzati secondo i regolamenti stabiliti e condivisi dagli OO.CC.

Quest'anno la nostra scuola è diventato TEST CENTER EIPASS e ha previsto corsi con **Certificazione EIPASS** per alunni e docenti.

Per quanto riguarda l'aumento della consapevolezza dell'importanza delle lingue e dell'interculturalità, vengono proposti i seguenti **PROGETTI di LINGUA STRANIERA ,** oltre ai corsi di potenziamento di lingua inglese per la scuola primaria di primo grado:

- Partecipazione degli alunni a spettacoli, in lingua inglese ed in lingua spagnola, con il patrocinio dl Ministero per i Beni e le Attività Culturali.
- Gemellaggio con una scuola di MALTA.
- Gemellaggio con S. Anthony School della città gemellata di Wilmington DE- USA e quest'anno scambio culturale

A tal proposito si precisa che è in fase di attuazione un progetto facoltativo, in rete con la Metodologia CLIL, rivolto agli alunni della scuola Primaria e scuola Secondaria 1° grado.

Nell'ambito dei ***PROGRAMMI OPERATIVI NAZIONALI (PON) FSE*** quest'anno non ci sono stati pubblicati i bandi relativi.

MAPPATURA DEI PROCESSI

Analizzate tutte le attività realizzate nell'Istituto, viene identificato **l'insieme dei macroprocessi,** cioè le diverse aree all'interno delle quali si colloca ogni attività. Ad ogni macroprocesso corrispondono alcuni processi: tutti insieme costituiscono la struttura di base dell'Istituto ed, essendo parte dello stesso sistema, sono correlati tra loro.

La descrizione dei vari processi si trova all'interno delle procedure di riferimento allegate al presente manuale.

Per ogni macroprocesso viene individuato il responsabile e viene definito l'organigramma d'Istituto. **(vedi Allegato 5.1 Mappa dei processi)**

.

CAPITOLO 2

RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile POLO QUALITÁ NAPOLI
NOMINATIVO	*Ins. Fabiola Nives*	*Prof.ssa Daniela Natalino*	*Dott.ssa Angela Orabona*
DATA	25/05/2016	24/05/2016	18/06/2016
FIRMA			

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Manuale è stato redatto secondo la norma internazionale **UNI EN ISO 9004:2009** "**Sistemi di Gestione per la Qualità, Linee guida per il miglioramento che porta al successo durevole"**

Per quanto applicabili, sono state inoltre considerate le indicazioni riportate dalle norme:

- **UNI EN ISO 9000:2000** "Sistemi di Gestione per la Qualità, Fondamenti e terminologia"
- **UNI EN ISO 9001:2000**, "Sistemi di Gestione per la Qualità, Requisiti";
- **UNI EN ISO 9004:2000** "Sistemi di Gestione per la Qualità, Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.

Il **Sistema Gestione Qualità** dell'Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci" tiene, inoltre, conto anche della legislazione vigente per ciò che riguarda la sicurezza, l'ambiente ed altre prescrizioni di legge applicabili.

L'elenco di seguito riportato indica i principali riferimenti legislativi di interesse riguardanti le istituzioni scolastiche. Copia di tutte le norme è conservata nell'ufficio di presidenza, negli uffici della segreteria e all'albo della scuola. Esso viene continuamente aggiornato. Le norme successive sono tutte reperibili sul sito del Ministero della Pubblica Istruzione.

D.P.R. n. 3/1957	Testo Unico delle disposizioni concernenti lo statuto degli impiegati civili dello Stato
L. n. 1859/1962	Istituzione e ordinamento della scuola media statale
D.P.R. 31/05/1974 n. 416 – integrato da: L. n 1/1975, L. n. 748/77, L. n. 582/1982, D. Lgs n.297/1994	Istituzione e riordinamento di organi collegiali della scuola materna, elementare secondaria ed artistica
L. 11-11-1975, n. 584	Divieto di fumare in determinati locali e sui mezzi di trasporto (e successive modifiche ed integrazioni)
D. M. 09/02/1979	I programmi della scuola media
D.P.R. 12/02/1985, n.104	I programmi della scuola elementare
L. 142/1990	Ordinamento delle Autonomie Locali
L. 241/1990	Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
L. 104/1992	Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate

D. Lgs 29/1993	Revisione della disciplina del pubblico impiego
D. Lgs.16-4-1994, n. 297	Testo Unico delle disposizioni legislative in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado.
D. Lgs. 19-9-1994, n. 626 – modificato ed integrato da: **D. Lgs 09/04/2008, n. 81**	Attuazione delle direttive CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute sul luogo del lavoro (e successive mod. ed integr.)
D.L.12-5-1995, n. 163	Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
Direttiva 21 luglio 1995, n. 254	Carta dei servizi scolastici
Dir. P.C.M.14-12-1995, n.133	Apertura pomeridiana della scuola
C.C.N.L. 4-8-1995	Contratto collettivo nazionale di lavoro del comparto del personale della scuola
D.P.R. 10-10-1996, n. 675	Regolamento recante la disciplina delle iniziative complementari e delle attività integrative nelle istituzioni scolastiche
L. 31-12-1996, n. 675	Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (e successive modifiche ed integrazioni)
L. 15-3-1997, n. 59	Delega del Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma delle Pubbliche Amministrazione e per la semplificazione amministrativa.
L. 15-5-1997, n. 127	Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo.
L. 440/1997	Istituzione del Fondo per l'arricchimento e l'ampliamento dell'offerta formativa e per gli interventi perequativi
D. Lgs. 6-3-1998, n. 59 *(Legge Bassanini)*	Disciplina della qualifica dirigenziale dei capi d'istituto delle istituzioni scolastiche autonome, a norma dell'art.21,comma 16,della L.15-3-1997,n. 59
D.M. Interno 10-3-1998	Criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro
D. M. 29-5-1998	Programma Nazionale di sperimentazione dell'organizzazione scolastica

D. P. R. 18-6-1998, n. 233	Regolamento recante norme per il dimensionamento ottimale delle istituzioni scolastiche e per la determinazione degli organici delle singole scuole , a norma dell' art 21 della L. 15-3-1997, n 59
L. 20-1-1999, n. 9	Disposizioni urgenti per l'elevamento dell'obbligo dell'istruzione (e successive mod. ed integrazioni)
D. Lgs n. 286/1999	Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della L. 15/03/1997, n.59
D. P. R. 8-3-1999, n. 275	Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell' art. 21 , della L. 15-3-1997, n. 59
D.M. 1-2-2001, n. 44	Regolamento concernente le istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche
D. Lgs n. 165/2001	Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche
C.C.N.L. 2002-2005	Contratto collettivo Nazionale di Lavoro relativo al quadriennio normativo 2002-2005del personale del comparto scuola
D. Lgs n. 196 del 30 giugno 2003	Codice delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali
L. n. 53/2003 (*Riforma Moratti)*	Legge quadro sul riordino dei cicli
L. n. 4/2004	Normativa di riferimento sull'accessibilità "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti diversamente abili agli strumenti informatici"
L. n. 233/06	Istituzione M.P.I.
C.C.N.L. 2006/2009	Contratto collettivo Nazionale di lavoro del comparto del personale della scuola
Regolamento del 22-08-2007	Indicazioni nazionali sulle competenze e i saperi che gli studenti devono possedere a sedici anni indipendentemente dalla scuola che frequentano
D.legge n. 112/2008, convertito in L. n.133/2008	Normativa sulle assenze
L. 30 ottobre 2008 n. 169 ***Riforma Gelmini sulla scuola del primo ciclo***	Disposizioni urgenti in materia di Istruzione e Università

L. 9 gennaio 2009 n. 1	Disposizioni urgenti per il diritto allo studio, la valorizzazione del merito e la qualità del sistema universitario e della ricerca"
L. 4 marzo 2009 n. 15	Produttività del pubblico impiego
DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 20 marzo 2009 , n. 81	Norme per la riorganizzazione della rete scolastica e il razionale ed efficace utilizzo delle risorse umane della scuola, ai sensi dell'articolo 64, comma 4, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133. (GU n. 151 del 2-7-2009)
DECRETO PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA n. 89 del 20 marzo 2009	Revisione assetto scuola dell'infanzia e del primo ciclo
L. n.69/2009 e CC. MM. E D.F.P. nn.3e5/2009	Trasparenza della P.A.
D. Lgs n. 106 del 3 agosto 2009	Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
D. Lgs n. 150 del 27 ottobre 2009 ***(Riforma Brunetta)***	Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni
L. 24 novembre 2009 n. 167	Disposizioni urgenti per garantire la continuità del servizio scolastico ed educativo per l'anno 2009-2010 (Decreto salva-precari)
Regolamento di Riforma della Scuola Secondaria Superiore *(Riforma Gelmini)* 04/02/2010	1)Schema di regolamento recante "Revisione dell'assetto 21rdina mentale e organizzativo e didattico dei licei ai sensi dell'art. 64 comma 4 del Decreto Legge 25/06/2008 convertito in Legge 06/08/2008 n. 133 2) Schema di regolamento recante norme concernenti il riordino degli istituti professionali ai sensi dell'art. 64 comma 4 del Decreto Legge 25/06/2008 convertito in Legge 06/08/2008 n. 133 3) Schema di regolamento recante norme concernenti il riordino degli istituti tecnici ai sensi dell'art. 64 comma 4 del Decreto Legge 25/06/2008 convertito in Legge 06/08/2008 n. 133
Decreto Ministeriale 12/07/2011	Norme in materia di Disturbi Specifici di Apprendimento in ambito scolastico

Regolamento ministeriale del 16/12/2012	Indicazioni Nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo d'istruzione
Direttiva 27/12/2012 **e successiva C.M. n. 8 del 6 marzo 2013**	**"**Strumenti di intervento per alunni con Bisogni Educativi Speciali e organizzazione territoriale per l'inclusione"
Decreto legislativo del 18/02/2013	"Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze."
Direttiva n. 11 del 18/09/2014	Priorità strategiche del Sistema Nazionale di Valutazioneper gli anni scolastici 2014/15,2015/16 e 2016/17
C.M. n. 47 del 21/10/2014	Priorità strategiche della valutazione del Sistema educativo di istruzione e formazione
Atto di Indirizzo n. 2 del 04/02/2015	Individuazione priorità politiche del MIUR per l'anno 2015
C.M. n. 3 del 13/02/2015	Adozione sperimentale dei nuovi modelli nazionali di certificazione delle competenze nelle scuole del primo ciclo di istruzione.
L. 13 luglio 2015, n. 107,	"Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti"
DM n° 851 del 27/10/2015.	Piano Nazionale Scuola Digitale (PNSD)

Ulteriori riferimenti normativi sono rappresentati dai documenti interni che vincolano tutte le parti interessate dell'Istituto:

- PTOF 2015-16
- PTOF 2016-19
- PNSD 2016
- Piano di sicurezza
- Carta dei servizi
- Regolamento d'Istituto
- Patto di corresponsabilità

CAPITOLO 3

TERMINI E DEFINIZIONI

3 TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 SUCCESSO DUREVOLE

3.2 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile POLO QUALITÁ NAPOLI
NOMINATIVO	*Ins. Fabiola Nives*	*Prof.ssa Daniela Natalino*	*Dott.ssa Angela Orabona*
DATA	25/05/2016	27/05/2016	18/06/2016
FIRMA			

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per quanto riguarda il presente Manuale della Qualità si considerano le definizioni citate nella Norma ISO 9000:2005 "Fondamenti e Terminologia".
Vengono inoltre usate nel presente Manuale le seguenti abbreviazioni:

Acronimi del Sistema Qualità

MQ : Manuale Qualità
SGQ : Sistema Gestione della Qualità
RQS : Responsabile Qualità Scuola
P.I. **:** Parti Interessate
NC : Non Conformità
AC : Azioni Correttive
AP : Azioni Preventive
GdM : Gruppo di Miglioramento
PdQ : Politica della Qualità
PO : Procedure gestionali per la qualità
CS **:** Customer Satisfaction
IO : Istruzioni Operative

***Acronimi dell'*Istituto Comprensivo *"Leonardo da Vinci"* Olevano sul Tusciano**

DS **:** Dirigente Scolastico
DSGA : Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi
CDS **:** Collaboratori Dirigente Scolastico
CV **:** Collaboratore Vicario
RS **:** Responsabile Sicurezza
RdP **:** Responsabile di Plesso
OOCC **:** Organi Collegiali
CD **:** Collegio Docenti
CdI **:** Consiglio di Istituto
GE **:** Giunta esecutiva
CdC **:**Consiglio di Classe
CdIcl **:**Consiglio di Interclasse
CdIsez: Consiglio di Intersezione
CdV **:**Comitato di Valutazione
CE **:**Commissione Elettorale
PA **:**Programma Annuale
FS **:**Funzione Strumentale

GH :Gruppo di lavoro handicap
PTOF :Piano Offerta Formativa

Definizioni

Politica per la Qualità: obiettivi e processi di un'organizzazione, relativi alla qualità espressi in modo formale dalla Direzione dell'organizzazione.

Sistema di Gestione per la Qualità: sistema per definire obiettivi per la qualità e una politica per conseguire tali obiettivi.

Manuale della Qualità: documento che descrive il **S**istema **G**estione **Q**ualità di un'organizzazione.

Mission: descrizione dello scopo dell'organizzazione; in quella scolastica l'istruzione e la formazione

Vision: ciò che l'organizzazione vuole essere e come vuole essere percepita dalle parti interessate

Processo: attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso (input) in elementi in uscita (output)

Prodotto: risultato di un processo.

Procedura: modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Pianificazione della qualità: parte della gestione che definisce gli obiettivi per la qualità.

Qualità: è l'insieme dei processi che ottempera ai requisiti degli utenti e li soddisfa.

Parti Interessate: persone che ricevono un prodotto o servizio.

Strategia: piano o metodo strutturati logicamente per conseguire obiettivi nel lungo periodo

Azione Correttiva: azione adottata per eliminare la possibile causa di una non conformità rilevata.

Azione Preventiva: azione adottata per evitare l'insorgere di una potenziale causa di NC

Requisito per la qualità: requisito relativo alle caratteristiche inerenti a un processo–sistema.

Soddisfazione delle parti interessate: opinione sul grado in cui un processo ha soddisfatto le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Struttura organizzativa: articolazione ordinata di responsabilità, autorità e relazioni tra persone.

Fornitore: organizzazione o persona che fornisce un prodotto o servizio.

Non Conformità: non ottemperanza ad un requisito.

Conformità: ottemperanza ad un requisito.

Reclamo: insoddisfazione del cliente.

3.1 SUCCESSO DUREVOLE (organizzazione)

Rappresenta il risultato della capacità di un'organizzazione di conseguire e mantenere i propri obiettivi nel lungo periodo.

3.2 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Si definisce "contesto" la combinazione di fattori e di condizioni interni ed esterni che possono influenzare il conseguimento degli obiettivi di un'organizzazione ed il suo comportamento nei confronti delle parti interessate**.**

CAPITOLO 4

GESTIRE UN'ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE

4.1 GENERALITÀ

4.2 SUCCESSO DUREVOLE

4.3 IL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.4 PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile POLO QUALITÁ NAPOLI
NOMINATIVO	*Ins. Fabiola Nives*	*Prof.ssa Daniela Natalino*	*Dott.ssa Angela Orabona*
DATA	25/05/2016	27/05/2016	18/06/2016
FIRMA			

4.1 GENERALITÀ

Lo scopo di questo capitolo è di descrivere i principi basilari della qualità seguiti dall'***Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci" di Olevano sul Tusciano***.
La scuola adotta nel suo **SGQ** un approccio basato sui seguenti principi:

- l'identificazione delle aspettative presenti e future del cliente e delle parti interessate
- leadership
- il coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutte le persone impegnate nella scuola
- un approccio per processi, stabilendone le sequenze, le interazioni e i criteri per il loro funzionamento, monitoraggio e miglioramento
- un costante impegno al miglioramento continuo, al fine di conseguire i più alti livelli di soddisfazione di tutte le parti interessate.
- attuare decisioni basate su dati di fatto
- costruire rapporti di reciproco beneficio con i fornitori e partner

L'adozione di questi principi è funzionale al raggiungimento degli obiettivi istituzionali della scuola modulati sui bisogni e sulle aspettative delle parti interessate e sulle risorse del territorio, su di utilizzo efficiente delle risorse, seguendo un processo decisionale trasparente e condiviso con tutte le parti interessate, sia interne che esterne, in relazione a quanto indicato nella Politica della Qualità (cap.5)

4.2 SUCCESSO DUREVOLE

La norma **ISO 9004:2009** ha introdotto l'espressione "**Successo durevole",** indicando per esso il risultato della capacità di un'organizzazione di conseguire e mantenere i propri obiettivi nel lungo periodo, con una gestione efficace ed efficiente.

La durata nel tempo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi, mantiene la Qualità dell'organizzazione e conferma la bontà delle scelte.
Il Dirigente scolastico dell'I.C.*"Leonardo da Vinci"* per poter assicurare un successo durevole ritiene necessario:

- la pianificazione delle attività nel medio e lungo periodo basato su:
  - accertamento ed aggiornamento sistematico del servizio formativo offerto
  - accertamento sistematico dei bisogni formativi del territorio

- accertamento sistematico delle risorse formative del territorio
- monitoraggio continuo del contesto dell'organizzazione e delle aspettative e dei bisogni delle parti interessate attraverso indagini di accertamento e di customer satisfaction

- informazione, il coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutto il personale
- piani di formazione per lo sviluppo delle competenze delle persone dell'organizzazione
- piani di efficiente utilizzo e di sviluppo del patrimonio di risorse infrastrutturali
- pianificazione e monitoraggio continuo dei processi dell'organizzazione
- azioni di miglioramento continuo anche attraverso l'innovazione didattica e organizzativa.
- rapporti di scambio e reciproco beneficio con i fornitori, i partner e tutte le altre P.I.

La Direzione si impegna a implementare un Sistema Gestione Qualità che prediliga questi processi, sempre nella prospettiva della flessibilità e dell'aderenza ai bisogni e alle aspettative delle parti interessate.

4.3 IL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Il successo durevole può essere conseguito attraverso la chiara consapevolezza del contesto dell'organizzazione, che è dato dalle Parti Interessate, dai clienti, dai fornitori e partners. Esso rappresenta, quindi, quella combinazione di fattori e di condizioni interni ed esterni che possono influenzare il conseguimento degli obiettivi di un'organizzazione ed il suo comportamento nei confronti delle sue parti interessate.

L'I.C. *"Leonardo da Vinci"* esplicita i propri impegni nei confronti del contesto dell'organizzazione principalmente nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), integrato dal PNSD, nonché nella Carta dei Servizi e nel Regolamento d'Istituto. Questi documenti sono pubblicizzati sia all'interno che all'esterno della scuola, anche attraverso il sito internet.

Per avere una chiara consapevolezza del tipo di contesto in cui opera l'organizzazione scolastica, è necessario che i clienti, le parti interessate, fornitori e partner ed i loro bisogni si identifichino e questo avviene nel momento in cui entrano in contatto con l'istituzione.

I destinatari principali del servizio scolastico (alunni e famiglie) e le loro esigenze formative vengono identificati, innanzitutto, con l'iscrizione degli alunni o con l'adesione degli utenti (clienti) ai percorsi formativi, ai diversi progetti ed iniziative, e poi vengono costantemente monitorati nelle indagini di *Customer Satisfaction* (CS).

La Direzione assicura che i requisiti del servizio siano adeguatamente definiti e documentati in modo da evitare eventuali scostamenti tra i requisiti emergenti dall'analisi dei fabbisogni e quelli

riportati nel PTOF. Le modifiche, eventualmente apportate al PTOF, in seguito a sopravvenute o mutate esigenze formative degli alunni, emerse in primo luogo dal RAV, vengono approvate dal CD e dal CdI e comunicate alle altre funzioni interessate all'espletamento del servizio stesso ed all'utenza interessata.

Le altre parti interessate (personale interno alla scuola, associazioni, enti locali, partners e fornitori, Direzione Scolastica Regionale per la Campania, POLO QUALITÁ di Napoli) vengono identificate quando entrano in contatto con la scuola:

- attraverso gli incontri e le assemblee tra tutto il personale della Scuola, tra i docenti, con i genitori, tra le Funzioni Strumentali, i Responsabili di plesso, tutto il personale con utenti, fornitori e partner;
- per mezzo di brochure, locandine, manifesti pubblici, sito internet, che forniscono informazioni e pubblicizzano tutte le attività ed servizi pianificati ed offerti dall'Istituto;
- per mezzo di brochure, locandine, manifesti pubblici, sito internet, posta elettronica, che forniscono informazioni e pubblicizzano tutte le attività ed servizi offerti all'Istituto da enti o associazioni esterne;
- incontri istituzionali;
- scambio di comunicazioni e verbali di natura operativa;
- ricevimento e gestione dei reclami;
- incontri con la RSU.

I bisogni e le aspettative delle parti interessate emergono da:

- una ricognizione dei bisogni
- una ricognizione delle risorse
- l'individuazione degli oggetti di indagine della Customer satisfaction

Il Collegio Docenti - dopo l'analisi dei dati emersi dai monitoraggi dei processi formativi attivati e della soddisfazione e del gradimento del servizio erogato e dalle nuove indicazioni sugli aspetti progettuali ed organizzativi espressi dalle parti interessate, nonché dagli esiti dell'autovalutazione d'Istituto, effettuata mediante il RAV annuale, nonché dal software MIZAR del POLO QUALITÁ, e dai verbali dei consigli di classe/interclasse/intersezione- aggiorna ed approva il PTOF.

4.4 PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

L'attenzione costante dell'I.C. *"Leonardo d Vinci"* è rivolta e focalizzata al soddisfacimento delle esigenze ed aspettative (implicite ed esplicite) delle **Parti Interessate (P.I.).**

Esse sono numerose e tutte portatrici di interessi, molto complessi ed articolati, come di seguito individuate.

1. **Gli alunni e le loro famiglie**, quali destinatari immediati delle attività didattiche, educative e formative svolte dalla scuola richiedono efficacia ed efficienza dei servizi offerti dalla scuola, trasparenza e tempestiva informazione delle loro procedure di attuazione, partecipazione condivisa all'individuazione ed alla progettazione delle attività.

2. **Il personale dell'Istituto**, quali attori e destinatari contemporaneamente delle molteplici e variegate attività svolte nella scuola richiedono trasparenza, condivisione e comunicazione completa e tempestiva, opportunità di crescita professionale, esercizio della professione nel rispetto delle garanzie costituzionali.

3. **gli Enti locali e i partners d'Istituto**, che a diverso titolo entrano in contatto con la nostra scuola, richiedono trasparenza nei rapporti, partecipazione condivisa all'individuazione, alla progettazione e all'implementazione delle attività , cura delle infrastrutture, collaborazione.

4. **I fornitori,** che erogano servizi e prodotti alla scuola, richiedono trasparenza e continuità di rapporti e di collaborazione.

5. **La società civile,** che dal buon funzionamento dell'iter formativo ed educativo, messo in atto dalla scuola, si attende cittadini capaci di partecipare alla vita sociale in modo costruttivo e responsabile, in modo contribuire con le loro azioni a migliorarla.

CAPITOLO 5

STRATEGIA E POLITICA

5.1 GENERALITÀ

5.2 FORMULAZIONE DELLA STATEGIA E DELLA POLITICA

5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 Generalità
5.3.2 Processi e prassi
5.3.3 Attuazione

5.4 COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

Allegato5.1 MAPPA DEI PROCESSI

Allegato5.2 ORGANIGRAMMA

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile POLO QUALITÁ NAPOLI
NOMINATIVO	*Ins. Fabiola Nives*	*Prof.ssa Daniela Natalino*	*Dott.ssa Angela Orabona*
DATA	25/05/2016	27/05/2016	18/06/2016
FIRMA			

5.1 GENERALITÀ

Il Dirigente Scolastico stabilisce ed implementa una Politica della Qualità basata sulla *mission* educativa, che è data dalla formazione, nella sua accezione più ampia, così come indicato nelle finalità generali del PTOF 2015-2016 e nelle priorità, traguardi e obiettivi del PTOF 2016-2019.

In particolare, le scelte educativo-didattiche dell'I.C. *"Leonardo da Vinci"*, ispirandosi ai principi fondamentali della Costituzione Italiana (artt. 3, 33, 34), sono tese in primo luogo a garantire il successo formativo. Pertanto, il DS stabilisce e si impegna a mantenere attivi la *mission* educativa, la *vision*, i valori che la scuola ha fatto suoi, impegnandosi affinché essi siano chiaramente compresi, accettati e sostenuti da tutte le parti interessate.

Tale ***mission*** si concretizza nel perseguimento dei seguenti obiettivi prioritari, tutti misurabili e raggiungibili:

- individuare e soddisfare i bisogni formativi, nel lungo periodo, in risposta alle richieste e alle aspettative delle parti interessate
- elaborare una progettazione, sia curricolare sia integrativa, ampia, flessibile e variegata, tesa al progressivo e continuo miglioramento del servizio educativo, anche in rapporto a nuove esigenze condivise dall'Istituto, nel rispetto dei fini istituzionali e di quanto dichiarato nel PTOF
- offrire occasioni di riflessione sulle strategie e sulle azioni educative e didattiche poste in essere, sul sistema di gestione, sull'utilizzo delle risorse e sui processi, sull'organizzazione scolastica, mediante il coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutte le persone impegnate nella scuola, nonché la promozione di azioni di autovalutazione, per rilevare aree di forza o di debolezza ed opportunità di miglioramenti e di innovazioni, ordinati per priorità
- valorizzare le risorse umane, attraverso incarichi specifici, connessi ad obiettivi specifici
- realizzare nuovi ponti tra scuola e società civile.

5.2 FORMULAZIONE DELLA STATEGIA E DELLA POLITICA

La Direzione, nella figura del DS, espone, nella ***"Politica della Qualità"*** la strategia e le politiche dell'I.C.; tale documento è diffuso attraverso le modalità di comunicazione proprie della scuola.
Nella *"Politica della Qualità"* è precisato l'impegno continuo della Direzione, finalizzato a:

- diffondere e comunicare a tutti i livelli organizzativi che l'alunno è, e deve essere, al centro di ogni attività della scuola;

- valutare periodicamente la coerenza della Politica per la Qualità della scuola, definita dalla Direzione, rispetto ai più generali obiettivi di sviluppo;
- assicurare il regolare svolgimento delle attività con una precisa attenzione al rispetto delle procedure definite
- assicurare la disponibilità delle risorse idonee al corretto svolgimento di tutte le attività.

Al fine di realizzare una congruenza tra gli obiettivi prefissati nella Politica per la Qualità e gli esiti raggiunti, le strategie sono periodicamente aggiornate e riviste attraverso il riesame da parte della Direzione e dal **GRUPPO DI MIGLIORAMENTO,** composto dal DS, dai due Collaboratori del DS (di cui uno è Referente per la Qualità dell'Istituto) dalle Funzioni Strumentali e, in alcuni casi, dai Responsabili di plesso.

Per stabilire, adottare e sostenere una strategia e una politica efficaci ed efficienti, l'I.C. "Leonardo da Vinci" realizza un processo che si articola in queste fasi, alla cui realizzazione partecipa, in primo luogo, il Gruppo di Miglioramento:

- sottoponendo a monitoraggio costante le esigenze e le aspettative delle P.I. e di tutto il contesto dell'organizzazione scolastica, soprattutto attraverso i questionari di CS, con un'attenzione ai cambiamenti sociali ed economici, al fine di valutare le proprie attuali capacità di processo e risorse e sia di identificare future esigenze di risorse e di tecnologia.
- registrando i bisogni e le aspettative, presenti e future, delle P.I., attraverso colloqui diretti, sia formali che informali, tra le stesse P.I. e le figure leader dell'istituto, primo fra tutti il DS, seguono poi, secondo i casi, i Collaboratori del DS, i Responsabili di Plesso, i docenti, il personale ATA, il DSGA.

Il dialogo coinvolge sia i singoli individui sia le loro rappresentanze a livello di organi collegiali. La rilevazione dei bisogni e delle aspettative (interne), avviene anche attraverso altre modalità, come i consigli di classe, (e/o interclasse e/o intersezione) gli scrutini quadrimestrali, lo sportello di Servizio Psico-pedagogico di ascolto sociale, nonché attraverso i convegni e le giornate dedicate organizzate dalla scuola con le famiglie e il territorio e, infine, grazie alle procedure di monitoraggio, autovalutazione mediante il RAV e valutazione poste in essere attraverso strumenti di indagine propri e/o predisposti dal Polo Qualità di Napoli (p.es.:software MIZAR).

Sulla base dei dati raccolti, il DS procede alla formulazione della strategia e della politica,

- adeguando la propria strategia in relazione alle esigenze e alle aspettative emerse.
- pianificando attività di coordinamento dell'azione progettuale, organizzativa e di riesame ed individuando le figure di responsabilità connesse alle stesse.

- individuando e validando gli esiti ed i risultati dei processi formativi, tali da soddisfare le esigenze e le aspettative delle P.I., attraverso la certificazione delle competenze.

5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 Generalità

L'I.C. *"Leonardo d Vinci"* di Olevano sul Tusciano individua il successo durevole ed il miglioramento continuo come obiettivi che orientano la propria strategia e politica di qualità.
A tale scopo individua obiettivi misurabili relativi agli scopi dell'istituzione scolastica, quali:

- favorire la crescita integrale umana e culturale ed il senso civico degli alunni;
- assicurare alle famiglie un'attenzione continua e costante alla crescita cognitiva, emotiva e relazionale dei loro figli, nel rispetto della personalità di ognuno
- promuovere il successo formativo attraverso percorsi flessibili e personalizzati, nel rispetto dei fini istituzionali e del PTOF
- educare alla solidarietà, valorizzando la diversità e favorendo il confronto e la scoperta nel tessuto territoriale delle comuni radici, promuovendo azioni di coesione, che avvicinino le tre frazioni del territorio comunale (Ariano, Monticelli e Salitto)
- potenziare la lingua straniera (Certificazione lingua inglese con il Trinity-College e corrispondenza e scambi socio-culturali tra gli alunni della secondaria di 1°grado ed i pari età della città di Wilmington DE negli USA, gemellata con il Comune di Olevano sul Tusciano, e con un istituto scolastico di Malta)
- prevedere processi di potenziamento dell'utilizzo delle nuove tecnologie
- sviluppare la soddisfazione del personale che vi opera (docenti, personale ATA) attraverso la valorizzazione e il riconoscimento della professionalità di ciascuno;
- sensibilizzare il personale della scuola verso una cultura della qualità e rendere tutti consapevoli che il contributo di ognuno è importante in una scuola di qualità
- garantire la sicurezza e il benessere di tutti;
- mettere in atto scambi e collaborazioni con altre scuole, istituzioni (protocollo d'intesa tra C.O.N.I. e M.I.U.R per la diffusione della pratica sportiva anche nella scuola primaria, EE.LL.…), imprese private e altre agenzie formative presenti sul territorio per realizzare progetti che migliorano ed ampliano l'Offerta Formativa per gli alunni e per il personale;
- reperire e gestire efficacemente ed efficientemente le risorse finanziarie e strumentali, anche attraverso fondi strutturali **(PON)** al fine di migliorare la qualità del processo di apprendimento/insegnamento, la qualità e la professionalità del personale, la qualità del servizio offerto;

- potenziare il sistema di manutenzione ordinaria e sicurezza delle infrastrutture
- realizzare il miglioramento continuo attraverso la predisposizione e l'implementazione del SGQ, monitorando con continuità, tempestività e regolarità il contesto dell'organizzazione, per un eventuale riesame della strategia dell'organizzazione.

Questi obiettivi vengono tradotti nei seguenti indicatori:

- crescita del grado di soddisfazione di tutte le P.I.
- miglioramento degli esiti degli scrutini e delle prove INVALSI
- diminuzione della dispersione scolastica e degli episodi di scorretta condotta
- diminuzione della mobilità del personale interno
- diminuzione sensibile dei reclami
- produttività del lavoro
- accrescimento della professionalità delle risorse umane
- diminuzione di interventi straordinari di messa in sicurezza delle strutture

Tali indicatori sono comunicati a tutte le parti interessate attraverso le modalità di comunicazione dell'Organizzazione esposte nel punto 5.4 del presente capitolo:

- Organi collegiali
- Incontri scuola-famiglia
- Convegni e tavole rotonde
- sito web
- circolari per il personale docente e per gli alunni
- consegna dell'estratto del PTOF (MiniPTOF) alle famiglie, all'atto dell'iscrizione.

Per ciascuno degli obiettivi sopracitati sono assegnate responsabilità ed autorità per conseguirlo, in tempi prestabiliti, considerando e valutando i rischi che derivano da queste scelte strategiche e definendo le eventuali adeguate contromisure per farvi fronte.

Inoltre, per l'attuazione delle azioni, l'I.C. adotta una gestione sistemica dei processi (per la quale si rimanda in modo più dettagliato al Capitolo 7) che prevede tempi di attuazione delle azioni, valuta i rischi e prevede azioni preventive e correttive, individua e determina le modalità di reperimento delle risorse necessarie (si rimanda per questo aspetto al Capitolo 6).

5.3.2 Processi e prassi

Al fine di assicurare efficacia ed efficienza delle proprie azioni, il *"Leonardo da Vinci"* di Olevano sul Tusciano:

- mantiene sempre vivo il legame con le P.I., informandole e ottenendo da esse informazioni di ritorno, prevedendo eventuali e potenziali conflitti, anche derivanti da mutate esigenze, attraverso azioni che promuovano la partecipazione;
- valuta le prestazioni dell'I.C. attuali e passate per individuare cause di problemi e opportunità di miglioramento, attraverso l'analisi del RAV, degli esiti degli scrutini, dei risultati delle prove INVALSI e OCSE PISA;
- riesamina ed aggiorna il sistema di gestione ed i suoi processi attraverso l'autovalutazione d'istituto, effettuata con il RAV , con MIZAR e/o con il Modello di autovalutazione CAF;
- esegue azioni di monitoraggio, misurazione, analisi, riesame e rendicontazione attraverso azioni di monitoraggio della *Customer satisfaction*;
- sviluppa ed attua i propri obiettivi in tempi determinati, secondo il Piano delle Attività mediante un approccio di gestione sistemica ed una elaborazione di piani di fattibilità
- verifica che i risultati e gli esiti dei processi siano coerenti con la strategia e che realizzino la *mission* e la *vision* della I.C. attraverso il riesame della politica.

5.3.3 Attuazione

L'Istituto Comprensivo *"Leonardo da Vinci"*di Olevano sul Tusciano individua ed identifica i propri processi allo scopo di individuare le relazioni fra di essi, così da gestire tutte le proprie azioni in una prospettiva sistemica, secondo lo schema allegato (Allegato 1- Mappa dei processi). La sequenza e l'interazione fra i processi è descritta nel Capitolo 7 "Gestione dei processi".

La descrizione delle sequenza e dell'interazione dei processi è funzionale all'attività di riesame per:

- mostrare chiaramente le relazioni fra strutture, sistemi e processi ed identificare i potenziali problemi che si possono verificare nel rapporto di interdipendenza (in particolare c'è un'evidente interazione fra il processo di progettazione e pianificazione dell'offerta formativa e quello di gestione delle attività finanziarie, perché sulla base del risorse economiche disponibili è possibile ipotizzare un'attività piuttosto che un'altra, etc…)
- individuare le priorità e gerarchizzare i bisogni delle parti interessate, nella prospettiva del governo e del miglioramento dell'I.C.
- stabilire, allineare e declinare gli obiettivi a tutti i livelli dell'organizzazione dell'I.C.

L'attuazione di tutti i processi prevede uno schema generale - che l'I.C. applica a tutti i processi e le azioni gestite - distinto in cinque fasi, considerate nella loro interdipendenza ed interazione continua l'una con le altre e nella prospettiva sistemica dell'interazione degli stessi processi fra di loro.

Le fasi sono le seguenti:

1. progettazione
2. pianificazione
3. implementazione

4. controllo
5. validazione.

Ogni fase di ogni processo è considerata nella sua interdipendenza ed interazione continua con le altre e nella prospettiva sistemica dell'interazione dei processi fra di loro.

L'I.C. *"da Vinci"* applica tale schema e tale prospettiva a tutti i processi e le azioni gestite.

Allo scopo di assicurare, attraverso una chiara, condivisa e trasparente gestione dei processi, la loro efficacia ed efficienza, e nell'ambito di una condivisione effettiva e partecipata della *mission* formativa d'istituto, l'I.C. *"da Vinci*" individua i compiti ed i ruoli funzionali alla gestione dei processi ed assegna responsabilità ed autorità ai relativi responsabili, indicati come gestori di processo, attraverso la stesura di un organigramma e di un funzionigramma e di matrici di responsabilità. (vedi Capitolo 7 – "Gestione dei processi"). L'interazione fra le diverse figure è schematizzata nell'organigramma allegato. (Allegato 5.2 - Organigramma).

Inoltre, per poter attuare, nella strategia e nella politica per la Qualità, gli obiettivi annualmente definiti, la Direzione, seguendo le fasi sequenziali sopracitate, pianifica i processi, attraverso gli strumenti di sistema presentati nel 1° capitolo *(Manuale della Qualità, Procedure, Istruzioni Operative, modulistica, Responsabile della Qualità)*

In questo quadro strutturale, prendono vita i processi che attuano la politica della Qualità ed è attraverso di essi che si declinano gli obiettivi per tutti i pertinenti livelli dell'organizzazione**.**

5.4 COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

Una comunicazione efficace e significativa della strategia e della politica è essenziale ed deve considerarsi come fattore strategico del successo durevole dell'organizzazione, che assicuri la partecipazione e la condivisione fra le parti interessate sia interne che esterne.

La comunicazione della strategia e della politica nell'Istituto Comprensivo *"Leonardo da Vinci"* di Olevano s/T avviene attraverso:

- l'affissione all'albo e la pubblicazione sul sito istituzionale del Manuale della Qualità e della Politica della Qualità della scuola, degli obiettivi prioritari che l'Istituto intende perseguire, a cura del DS e del RQ;
- il sito web
- l'affissione del funzionigramma
- le comunicazioni interne scritte, *ad personam*, agli atti o all'albo;

- l'uso di circolari interne per il personale Docente e ATA, anche attraverso l'account riservato sul sito web
- circolari per gli alunni e le famiglie, anche attraverso l'account riservato sul sito web
- i colloqui individuali e/o attraverso avvisi scritti e attraverso gli OOCC in cui è presente la componente genitori curati dai docenti di classe e/o di sezione, e dai responsabili di Plesso, delegati dal DS in quella sede
- il coinvolgimento delle famiglie e del territorio in convegni, seminari, giornate dedicate
- la collaborazione di persone delegate e con l'utilizzo di mezzi adatti allo scopo (soprattutto colloqui, posta elettronica, etc.) nel caso di enti esterni, fornitori, partners.

Ogni modalità prevede l'individuazione di una tempistica, di un responsabile, di un canale di comunicazione. Le comunicazioni interne sono supportate da un sistema cartaceo e/o informatico.

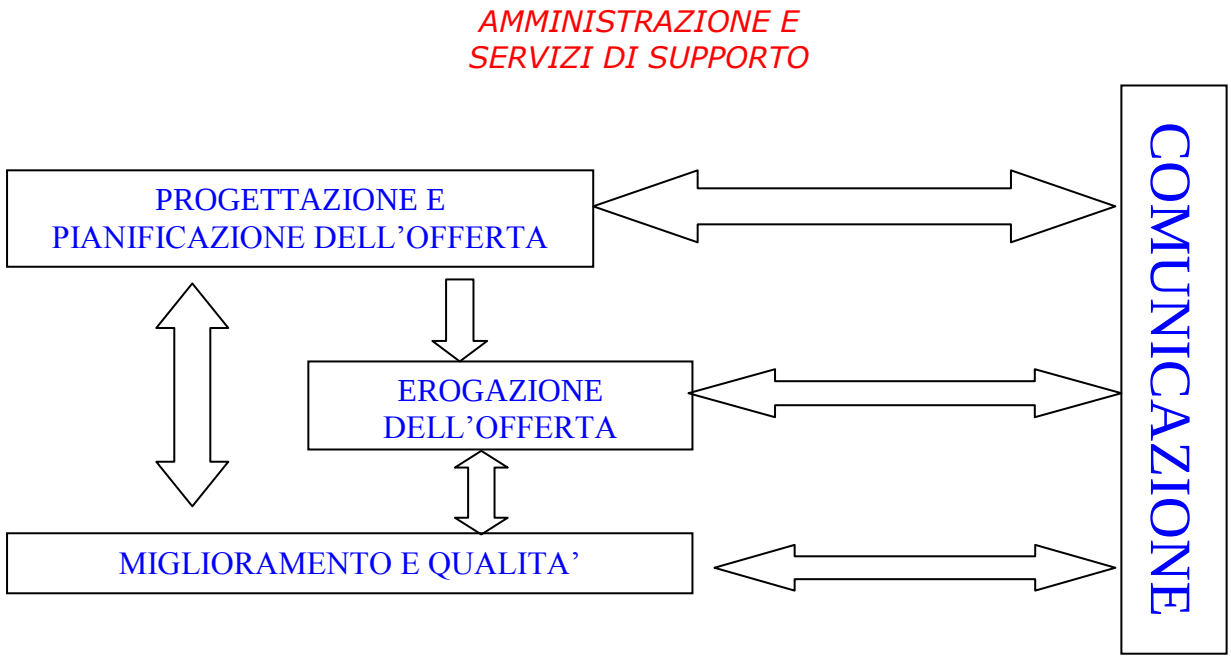
La comunicazione assume una particolare importanza quando riguarda le informazioni di ritorno dalle parti interessate, che rappresentano le informazioni in entrata per il monitoraggio, l'analisi, la misurazione ed il riesame delle azioni e dei loro risultati.

Allegato 5.1 - MAPPA DEI PROCESSI

Macroprocessi	Processi	Responsabili
PROGETTAZIONE E PIANIFICAZIONE DELL'OFFERTA	• Individuazione delle esigenze delle Parti Interessate • Definizione degli obiettivi generali e di apprendimento • Progettazione dell'offerta formativa • Pianificazione dell'offerta formativa • Definizione di ruoli, responsabilità e autorità	DS FS Area 1 DSGA
EROGAZIONE DELL'OFFERTA	• Attività didattica curricolare • Attività extracurricolari • Orientamento ingresso/uscita • Formazione e Aggiornamento	Docenti Referenti di progetto FFSS
AMMINISTRAZIONE E SERVIZI DI SUPPORTO	• Gestione degli approvvigionamenti • Gestione amministrativa • Relazioni esterne • Gestione risorse umane • Gestione infrastrutture • Gestione risorse finanziarie	DS DSGA Vicario Responsabile sicurezza
MIGLIORAMENTO E QUALITÀ	• Politiche e obiettivi per la qualità • Gestione documenti e registrazioni • Monitoraggio e Analisi dei dati • Azioni correttive e preventive • Gestione delle verifiche ispettive interne • Gestione non conformità	DS RSQ FS Area 1 Gruppo di Miglioramento Nucleo di Autovalutazione per il RAV
COMUNICAZIONE	• Comunicazione interna • Comunicazione esterna	DS Funzioni Strumentali e Responsabile sito

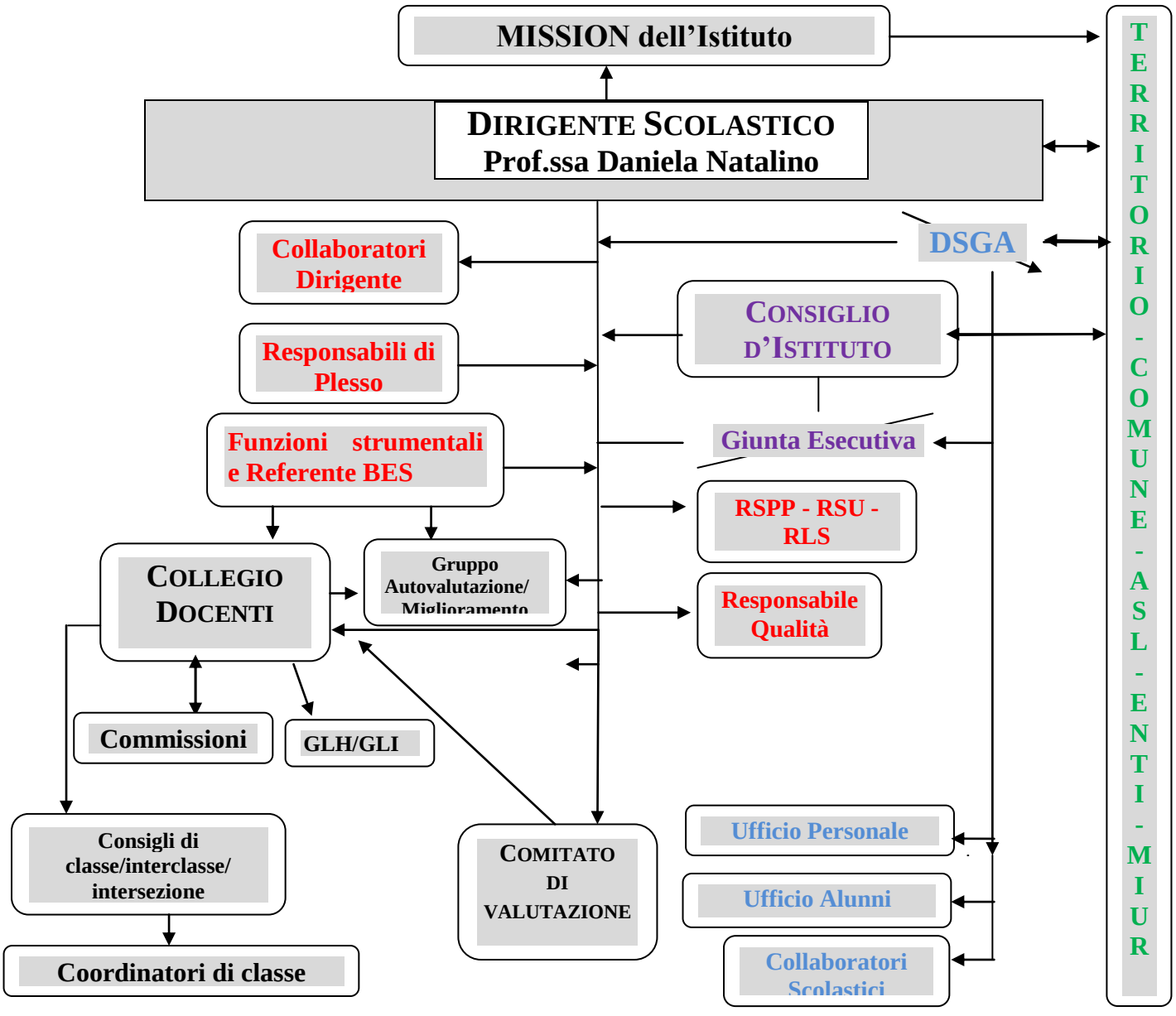
INTERAZIONE TRA I PROCESSI

Le interazioni tra i macroprocessi sono indicate nella seguente figura:



A 5.2 ORGANIGRAMMA

Organigramma
dell' ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "LEONARDO DA VINCI"
Olevano sul Tusciano(SA)



CAPITOLO 6

GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 GENERALITÁ

6.2 RISORSE FINANZIARIE

6.3 PERSONE DELL'ORGANIZZAZIONE

6.3.1 Gestione delle persone
6.3.2 Competenza delle persone
6.3.3 Coinvolgimento e motivazione delle persone

6.4 FORNITORI E PARTNER

6.4.1 Generalità
6.4.2 Scelta, valutazione e miglioramento delle capacità di fornitori e partner

6.5 INFRASTRUTTURE

6.6 AMBIENTE DI LAVORO

6.7 CONOSCENZA, INFORMAZIONE E TECNOLOGIA

6.7.1 Generalità
6.7.2 Conoscenze
6.7.3 Informazioni
6.7.4 Tecnologia

6.8 RISORSE NATURALI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile POLO QUALITÁ NAPOLI
NOMINATIVO	*Ins. Fabiola Nives*	*Prof.ssa Daniela Natalino*	*Dott.ssa Angela Orabona*
DATA	25/05/2016	27/05/2016	18/06/2016
FIRMA			

6.1 GENERALITÁ

Scopo della presente sezione del manuale è quello di descrivere come la Direzione, nella veste del DS, identifica, impiega e gestisce, in modo efficace ed efficiente, le risorse interne ed esterne, necessarie per il conseguimento degli obiettivi dell'I.C., nel breve e nel lungo periodo.

Col termine risorse intendiamo il complesso dei fattori che concorrono al conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

Sono da considerarsi risorse: i mezzi economici e finanziari, il personale e le competenze possedute, gli alunni, le famiglie, il flusso di informazione, le infrastrutture, i fornitori, le risorse naturali e del territorio.

Al fine di assicurare che tali risorse vengano utilizzate efficacemente ed efficientemente, la Direzione predispone processi per la messa a disposizione, l'assegnazione, il monitoraggio, la valutazione, l'ottimizzazione, il mantenimento e la protezione di tali risorse.

Si precisa, inoltre, che il monitoraggio continuo dell'utilizzo delle stesse, consente alla Direzione di identificare i rischi relativi alla loro potenziale carenza, al fine di assicurarne la disponibilità anche per il futuro. Nello stesso tempo sono condotte attività di ricerca di risorse nuove, di processi ottimizzati, di nuove tecnologie e opportunità, così da tenere sempre il passo con i tempi e, perché no, anticiparli, nonché di fronteggiare rischi ed emergenze, in particolare per quanto concerne salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

La Direzione ogni anno provvede a :

- definire ed identificare le risorse necessarie, considerando anche le esigenze di addestramento, di gestione, di esecuzione e di verifica di tutte le attività
- riesamina periodicamente la disponibilità e l'adeguatezza delle risorse identificate, comprese quelle affidate all'esterno, utilizzando i risultati di questi riesami come elementi di ingresso nel riesame della Direzione sulla strategia e sulla politica di qualità.

6.2 RISORSE FINANZIARIE

La Direzione, nelle persone del DS e del DSGA in sede di redazione del Programma Annuale, ripartisce le risorse finanziarie in base alle esigenze ed alle aspettative della scuola, con riferimento alla normativa, agli adempimenti propedeutici all'esercizio della spesa, alle

deliberazioni adottate dai competenti OO.CC., nel rispetto delle indicazioni e delle scadenze previste dalla normativa, e sottoposta alla Giunta Esecutiva, al Consiglio d'Istituto e al Collegio dei Revisori dei Conti.
La Direzione utilizza tutte le risorse finanziarie disponibili per sostenere le Politiche e le Strategie della scuola, analizzando le entrate e considerando l'avanzo di amministrazione, secondo la struttura di bilancio, formato da:

1. fondi erogati dal MIUR, attraverso la Direzione Regionale e il CSA **(Fondo d'Istituto)** sia in proporzione al numero degli alunni iscritti sia dell'organico
2. fondi strutturali provenienti dal Fondo Sociale Europeo **(FSE)** e dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale **(FESR)**
3. contributi dell'Amministrazione Comunale
4. contributi di aziende del territorio **(Sponsor)**
5. contributo delle famiglie per le visite guidate, l'assicurazione e progetti con esperti esterni.

La programmazione finanziaria, in quanto strumentale all'attuazione del PTOF, è contestualizzata analizzando i risultati della gestione precedente, con un'attenzione sia ai processi interni, riducendone gli insuccessi ed eliminando gli sprechi di materiali o di tempo, sia a quelli esterni, riducendo gli insuccessi relativi ai prodotti, i costi di risarcimento in garanzia, le responsabilità da prodotto ed altri costi correlati al cliente. In tal modo, migliorando l'efficacia e l'efficienza di gestione si influisce positivamente sui risultati finanziari dell'organizzazione scolastica. I criteri di gestione sono improntati dalla Direzione ai principi di economicità, di efficacia e di efficienza nonché di valorizzazione delle risorse professionali interne.

Per quanto attiene ai progetti presentati dai singoli docenti e alle attività funzionali al PTOF, approvati dal Collegio dei docenti e adottati dal Consiglio di Istituto, il DS, attraverso la contrattazione decentrata, predispone il Contratto d'Istituto, discusso e condiviso con le RSU e portato a conoscenza delle parti interessate mediante comunicazione diretta (lettera di incarico) e affissione all'Albo.
La definizione di precisi criteri per la sostituzione del personale assente consente una funzionale ed adeguata razionalizzazione delle spese per le supplenze.
Il dialogo costruttivo con il Comune e con altre agenzie del territorio consente di mettere a disposizione della scuola alcuni servizi e risorse fondamentali, a titolo gratuito, con conseguente razionalizzazione delle risorse finanziarie (scuolabus, sportello d'ascolto sociale, pre- e post-accoglienza scolastica).
La Direzione gestisce e previene il rischio finanziario adottando comportamenti precauzionali (assicurandosi della copertura finanziaria) prima di effettuare acquisti di servizi, avviare progetti tenendo conto dei tempi di erogazione dei contributi e dell'ammissibilità delle spese previste.

La scuola ricerca risorse finanziarie da fonti esterne e partecipa a progetti sottoscrivendo, spesso, protocolli d'intesa e accordi di rete con le altre scuole presenti sul territorio.

I fondi **FSE/FESR** del Programma Operativo Nazionale **(PON)** costituiscono un'importante fonte di risorse aggiuntive, utilizzate per supportare attività della scuola che, nel rispetto delle Disposizioni ed Istruzioni emanate a livello centrale e coerentemente con il Piano dell'Offerta Formativa, contribuiscono al conseguimento di obiettivi di miglioramento scaturiti dall'analisi delle criticità emerse dall'autodiagnosi. Nel predisporre il Piano degli interventi FSE e FESR (Piano Integrato d'Istituto), la Direzione coniuga tali obiettivi con gli obiettivi a medio e a lungo termine pianificati e assegna le responsabilità di gestione, monitoraggio e valutazione.

Le modalità di verifica e supervisione dell'uso effettivo e coerente delle risorse assegnate, di valutazione della efficacia/efficienza di attività/progetti finanziati sono esposte nelle procedure di monitoraggio (rif. Procedura PO 04 - AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE), di correzione delle non conformità riscontrate (rif. Procedura PO05– GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ).

Le responsabilità relative alle attività descritte sono quelle previste per legge.

6.3 PERSONE DELL'ORGANIZZAZIONE

6.3.1 Gestione delle persone

Le persone rappresentano una risorsa importantissima ed il loro pieno coinvolgimento nel conseguimento degli obiettivi accresce la loro capacità di creare ed aggiungere valore, per tutte le parti interessate.

L'I.C. *"da Vinci"* di Olevano sul Tusciano svolge una serie di attività, di seguito elencate, che tendono ad assicurare competenza e professionalità di tutto il personale, necessarie per lo svolgimento dei propri compiti al fine di guidare l'organizzazione scolastica verso gli obiettivi prefissati:

- formazione/aggiornamento professionale,
- valorizzazione delle competenze,
- trasparenza negli incarichi,
- coinvolgimento e motivazione,
- collaborazione e lavoro in team

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

1. Il DS è primo responsabile della gestione di tutte le persone dell'organizzazione, e più in particolare del personale docente e delle famiglie degli studenti, per tutti gli obiettivi prefissati;
2. Il Collegio Docenti è tenuto a considerare prioritari gli obiettivi succitati, affinché si realizzi una scuola dai valori condivisi, dove ogni docente sia pienamente consapevole del ruolo e delle potenzialità di ognuno.

3. Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile della gestione del personale ATA per tutti gli obiettivi sopra descritti.
4. I Responsabili di plesso sono i più vicini alle persone nel momento in cui svolgono il servizio lavorativo (docenti, collaboratori scolastici, alunni, famiglie,…) e pertanto devono assumere comportamenti che tendono a realizzare tali obiettivi.
5. I docenti hanno la completa responsabilità della propria formazione e del continuo aggiornamento professionale, affinché possano sempre meglio svolgere i propri incarichi; inoltre, il loro comportamento deve tendere sempre ad una piena collaborazione e valorizzazione delle competenze.
6. Il personale ATA Amministrativo è responsabile della gestione degli uffici di segreteria, della efficacia ed efficienza dei processi amministrativi che pone in essere.
7. Il personale Ata Ausiliario è responsabile della pulizia dei locali, controllo di situazioni di non conformità degli stessi con il compito di informare immediatamente il Responsabile di plesso e degli alunni, vigilanza alunni.

Nonostante il ricambio continuo che si è verificato negli ultimi anni nell'organico (DS, DSGA, docenti e personale ATA) il nostro istituto ha imparato, mantenendo comunque la continuità di politiche e strategie, a trarre da questo avvicendamento un vantaggio e ritenerlo, pertanto, un'occasione di arricchimento e quindi una risorsa. Infatti, ognuno contribuisce con il proprio ricco bagaglio di esperienze, conoscenze e competenze, anche se a volte solo per un periodo di tempo limitato ad aggiungere *plusvalore* all'organizzazione. Ma è proprio questa scambio continuo di esperienze e competenze che ci arricchisce da tutti i punti di vista.

L'attenzione particolare dedicata alle risorse umane, pertanto, avviene sin dal momento dell'inserimento del nuovo personale, sia docente che ATA, nell'organico della scuola, avendo cura di creare condizioni ed ambiente di lavoro che incoraggino la crescita personale (base imprescindibile per la crescita di una collettività), l'apprendimento e il trasferimento di conoscenze.

Più in generale, la gestione delle persone, risorsa tanto preziosa quanto critica, è pertanto condotta attraverso un approccio trasparente, socialmente responsabile, etico, in modo che ognuno comprenda e sia consapevole dell'importanza del proprio ruolo e del proprio contributo.

La gestione delle risorse umane, che l'I.C. di Olevano sul Tusciano ha attivato nell'ambito del proprio Sistema Gestione Qualità, si configura con un sistema dove i ruoli organizzativi (esplicitati nel **funzionigramma)** corrispondono fedelmente alle risorse operative in possesso di competenze professionali atte per la gestione delle specifiche attività.

Sono anche definiti i requisiti minimi indispensabili necessari alla corretta esecuzione e monitoraggio di tutti i processi messi in atto all'interno della scuola.

Tali requisiti sono esplicitati in uno specifico documento "**Matrice delle Responsabilità"**, anche utilizzato per pianificare e valutare la formazione ricevuta, ma soprattutto l'esplicitazione dei ruoli e delle responsabilità così che, attraverso le prestazioni di ognuno, si attui e si realizzi il

conseguimento degli obiettivi prefissati e, di conseguenza, quelli strategici e di processo dell'organizzazione stessa.

Il DS comunica in forma scritta, al personale coinvolto in specifiche funzioni, le proprie responsabilità e i compiti da svolgere all'interno dell'organizzazione. Il documento di accettazione alla nomina è redatto in duplice copia, sottoscritto e firmato dalle parti interessate e messo agli atti della scuola.

La Direzione, inoltre, si preoccupa di ricercare attivamente le occasioni per accrescere la competenza e la professionalità del personale, promuovendo la formazione e l'aggiornamento, il lavoro di gruppo, incoraggiando la sinergia tra le persone e stimolando la condivisione e la trasmissione delle informazioni, delle conoscenze e delle esperienze.

6.3.2 Competenza delle persone

In generale, tutto il personale docente e non docente dell'Istituto Comprensivo è in possesso dei titoli di studio e dei requisiti prescritti dalla legislazione scolastica; ma oggi non basta. Tutto il personale della Scuola è coinvolto nelle iniziative di aggiornamento/ formazione, a beneficio proprio e dell'organizzazione, che con la recente normativa (L.107/2015) è diventato obbligo di legge.

Il patrimonio delle risorse umane in termini di competenze messe in campo, know-how, conoscenza del contesto, dei bisogni e delle aspettative del bacino d'utenza, insieme alla capacità di mantenersi sempre aggiornati e di adeguare le proprie competenze all'evoluzione del sistema d'istruzione e dello scenario tecnologico, costituisce il fondamento e l'unica garanzia della continuità e della qualità del servizio offerto dalla Scuola.

Nel definire gli obiettivi a medio e lungo termine dell'intera organizzazione, il DS individua le competenze richieste per supportare e mantenere nel tempo i relativi processi e favorisce l'inserimento del personale in relazione a caratteristiche e competenze individuali.

Il DS, ad inizio anno scolastico, identifica le competenze professionali e personali di cui l'istituzione scolastica ha bisogno nel breve e nel lungo periodo, tenendo presente le competenze a disposizione e l'eventuale divario tra ciò che è disponibile e ciò che è attualmente necessario e potrebbe essere necessario nel futuro, predispone un Piano di formazione/aggiornamento del personale, con azioni di formazione che colmino i divari, infine valuta l'efficacia delle azioni intraprese, mantenendo quelle acquisite.

La Direzione assicura le risorse per sostenere il Piano, che può prevedere una molteplicità di azioni e approcci diversi (addestramento/tutoraggio, apprendimento in rete, corsi/progetti ...) e lo sottopone all'approvazione degli Organi collegiali competenti.

Il Piano di formazione/aggiornamento

- indica chiaramente gli obiettivi individuali e di gruppo, in termini di risultati attesi,
- stabilisce le modalità e i tempi di verifica,

- identifica i criteri di valutazione.

L'efficacia della formazione viene misurata attraverso la valutazione della qualità del servizio ed è rilevata mediante i questionari di *Customer Satisfaction*, somministrati alla fine dell'anno scolastico a tutto il personale.

Proprio sulla base di quanto emerso dall'autovalutazione d'istituto, negli ultimi anni sono state scelte attività di formazione per i docenti, sia nel campo delle tecnologie digitali (ECDL) e utilizzo della LIM, sia in quello della Lingua Inglese per i docenti della primaria, sia in quello relativo ai DSA e i BES, sia in quello più squisitamente tecnico della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro. Quest'anno, la formazione e l'aggiornamento ha riguardato anche temi come l'apprendimento, nonché la formazione obbligatoria per nuove figure quali l'Animatore Digitale e il Team per l'Innovazione digitale e l'Animatore per l'inclusione.

Inoltre, per tutto il personale sono stati attivati percorsi per la formazione del "Primo Soccorso" e per la formazione "Antincendio", tenutisi in rete con altre scuole del territorio; inoltre, sono state programmate la formazione e l'aggiornamento per gli ASPP e RSPP interno alla scuola, secondo la normativa vigente in materia. Le attestazioni e le certificazioni relative agli incontri di formazione esterni ed interni alla Scuola sono raccolte nel Fascicolo Personale.

Il riesame delle performance dell'organizzazione costituisce lo strumento per instaurare un circolo virtuoso di miglioramento continuo, attraverso la gestione e l'utilizzo del feedback.

I risultati di tali azioni sono la base per il monitoraggio e la valutazione dell'efficacia del Piano di Aggiornamento e formazione condotta in ambito di Collegio dei docenti ed il presupposto su cui fondare il nuovo Piano di formazione per il successivo anno scolastico.

6.3.3 Coinvolgimento e motivazione delle persone

Alimentare la consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo e del proprio contributo nell'ambito del raggiungimento degli obiettivi prefissati e condivisi, anche motivando ad andare oltre l'interesse personale e concentrandosi sugli obiettivi di gruppo, aiuta ad accrescere il coinvolgimento pieno nella mission e nella vision della scuola,

Pertanto, il DS, per favorire il raggiungimento degli obiettivi espressi nella Politica della Qualità e nel PTOF e per realizzare una corretta gestione del SGQ, orientata al miglioramento continuo, si impegna a coinvolgere e motivare tutto il personale, docente e ATA.

Per accrescere il coinvolgimento e la spinta motivazionale come forza capace di plasmare il modo di essere e di operare nella scuola, il DS stimola alla condivisione delle conoscenze e riesamina in continuo il livello di soddisfazione e le esigenze ed aspettative delle persone, soprattutto nel nostro Istituto che assiste ad un ricambio continuo di una parte del personale.

Ogni persona all'interno dell'Istituto Comprensivo è, e deve essere sempre più consapevole del ruolo che occupa all'interno della scuola, delle sue responsabilità, dei limiti operativi e delle potenzialità di miglioramento di cui è portatore.

La Direzione convoglia gli obiettivi di crescita individuali sugli obiettivi dell'organizzazione:

- individuando sotto-obiettivi strategici,
- definendo i profili professionali richiesti per il conseguimento dei sotto-obiettivi strategici,
- conferendo libertà e autonomia organizzativa nell'ambito delle relative specifiche mansioni e aree di competenza,
- valorizzando le prestazioni individuali e di gruppo,
- predisponendo un sistema di certificazione e registrazione delle competenze acquisite a seguito della partecipazione ad iniziative di formazione/aggiornamento
- esercitando una leadership partecipativa, in grado di guidare verso gli obiettivi prefissati,
- assicurando le risorse necessarie per sostenere il sistema dei ruoli definito attraverso la delega.

L'esperienza e le specifiche competenze personali vengono tenute in conto dalla direzione nell'affidamento dei diversi incarichi.
Tutti i documenti relativi al grado di istruzione, all'addestramento/formazione, all'abilità, competenze ed esperienza professionale sono tabulati, registrati e conservati nel fascicolo personale.

Fatta eccezione per i collaboratori diretti (Vicario e 2° Collaboratore DS), le posizioni necessarie per sostenere i processi di supporto al processo formativo sono affidate dal Collegio dei docenti, nel rispetto dei requisiti stabiliti a monte.

La coerenza delle mansioni e delle posizioni organizzative con le esigenze di responsabilità e professionalità richieste è oggetto di contrattazione con le RSU (Contratto d'Istituto, livello contrattuale integrativo previsto dal CCNL).

6.4 FORNITORI E PARTNER

6.4.1 Generalità

L'Istituto Comprensivo *"Leonardo da Vinci"* al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, realizza rapporti di partnership (fornitori di prodotti e/o erogatori di servizi), tenendo in debito conto alcuni aspetti.

In primo luogo, nell'obiettivo di sviluppare relazioni trasparenti e durevoli con i fornitori e partner e sempre nell'osservanza della normativa vigente

- mantiene un rapporto di interdipendenza, modo da avere un reciproco beneficio;
- trasmette maggiori informazioni ai partner per migliorarne i contributi, mettendo a disposizione le proprie risorse per offrire loro un maggiore supporto
- opera scelte attente alla qualità, alla sicurezza e al rispetto del'ambiente.

L'Istituto Comprensivo promuove, pertanto, lo sviluppo della qualità dei servizi realizzando rapporti di collaborazione e partnership con le associazioni sul territorio, reti di scuole presenti nella provincia.

Per le certificazioni linguistiche rilasciate sia per gli studenti che per i docenti al temine dei percorsi di formazione, l'I.C. "da Vinci" si avvale di un ente di certificazione inglese riconosciuto che, a seguito di procedura d'esame, certifica le competenze secondo i vari livelli *(Trinity College)*; lo stesso processo avviene riguardo alle certificazioni informatiche EIPASS .

Altri principali fornitori e partner sono:

- l'ASL (progetti del *"Piano di Zona",* sportello d'ascolto, …)
- il Comune di Olevano sul Tusciano (infrastrutture, trasporto scuolabus territorio comunale, sportello d'ascolto, mensa, pre-post accoglienza …)
- il MIUR (fondi strutturali PON FSE-FESR, progetto *"Frutta nella scuola", "Piano Nazionale Scuola digitale"…*)
- il CONI (progetti di "*Sport in classe", ...*)
- l'Ufficio Scolastico Regionale per la Campania (Polo Qualità di Napoli rete di scuole del *Progetto Qualità*, corsi di formazione del personale sulla sicurezza, …)
- l'INVALSI (corsi di formazione docenti OCSE-PISA, rilevazione degli apprendimenti, …)
- la Regione Campania, la Polizia di Stato, l'Arma dei Carabinieri, il Tribunale dei Minori di Salerno, la Comunità Montana dei Monti Picentini (seminari cittadinanza e costituzione,
- enti ed associazioni del territorio: il *"Giffoni Film Festival",* la *"Centrale del Latte di Salerno"*, la centrale idroelettrica di Olevano S/T *"Edipower",* l'Ass.ne *"Olevano città gemelle- Gemellaggio Wilmington DE-Olevano sul Tusciano"* , la sezione locale di *Legambiente,* la sezione locale di *Coldiretti,* gli altri enti locali del *"Piano di Zona"*
- Aziende locali: la ditta trasporti *"SAM", "Olevanoil Biomedical",* la cooperativa *"ARGONAUTA*", la cooperativa *"Progetto 2000"*, "*Olevanoagri*", *"Frantoio Fierro".*

Per la realizzazione di attività progettuali e di formazione, nel rispetto della pubblicità e della trasparenza, utilizzando bandi pubblici, l'I.C. si avvale della collaborazione e delle prestazioni d'opera di esperti esterni, individuati con criteri definiti rispetto ai bisogni formativi, con l'attribuzione di incarichi specifici tesi al raggiungimento della piena soddisfazione del cliente.

Per le attività di contrattazione relative ad acquisti, appalti e forniture si applica la normativa vigente.

Per quanto riguarda le forniture di beni e di servizi, il nostro Istituto pianifica le modalità di fornitura, riferendosi nell'acquisto ad un albo di fornitori, che viene strutturato in base alla tipologia della fornitura.

Individua, inoltre, i fornitori di materiale inventariabile e di "facile consumo" e per le uscite didattiche con le procedura allegate a questo capitolo:

- PO. 11 APPROVVIGIONAMENTO
- PO.12 VISITE GUIDATE E VIAGGI D'ISTRUZIONE

Le scelte effettuate secondo tali criteri, vengono approvate dalla Giunta Esecutiva e dal Consiglio d'Istituto.

Il personale richiedente la fornitura, nel caso di prodotti, è responsabile della descrizione completa ed è tenuto a specificare i requisiti tecnico-funzionali del prodotto nella richiesta del preventivo, nell'ordine del fornitore, nel collaudo, che assicura il rispetto dei requisiti di fornitura.

Il DSGA, il personale amministrativo addetto, ed i Responsabili di plesso procedono alla verifica del prodotto e dei requisiti richiesti e di quelli previsti dalla legge (per es.: marcatura CE, dati di controllo/collaudo, rispetto di norme tecniche e di sistema, rispetto della normativa sulla sicurezza, etc.,..).

Il DSGA, una volta che il bene/prodotto è stato acquistato, verificato, controllato e collaudato, se si tratta di beni inventariabili lo acquisisce in Inventario, trasmettendone il numero, con la specificazione della sede e dell'ubicazione del bene al relativo Responsabile di plesso.

6.4.2 Scelta, valutazione e miglioramento delle capacità di fornitori e partner

L'Istituto Comprensivo stabilisce e mantiene attivi processi per identificare, scegliere e valutare i propri fornitori e partner, per assicurarsi un approvvigionamento di prodotti e/o servizi che soddisfino le esigenze e le aspettative richiesti.

I criteri per la scelta e la valutazione sono diversi a seconda della tipologia di prodotto/servizio fornito.

La scelta dei fornitori è realizzata nel rispetto dei criteri di trasparenza, efficienza ed economicità. I processi di acquisto e di appalto sono improntati alla ricerca

- ✓ del massimo vantaggio competitivo, adottando, nella scelta dei fornitori, criteri oggettivi e documentabili (rapporto qualità/prezzo, puntualità di consegna, disponibilità a fornire assistenza ..) , attraverso una concorrenza adeguata in ogni procedura di affidamento,
- ✓ di rapporti consolidati e stabili, attraverso la predisposizione di un registro di fornitori accreditati, costantemente aggiornato,
- ✓ della soddisfazione reciproca, attraverso l'adozione di forme di comunicazione efficaci e tempestive e attraverso la reciproca trasparenza e collaborazione nei comportamenti precontrattuali e contrattuali.

Il rispetto delle norme in materia di igiene e tutela ambientale costituisce un prerequisito irrinunciabile per accedere alle gare di appalto.

Le responsabilità relative alle attività descritte sono quelle previste per legge.

Per i nuovi fornitori, sulla base delle segnalazioni pervenute dal Dirigente Scolastico o dai docenti interessati, il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi procede alla raccolta delle informazioni preliminari allo scopo di effettuare una valutazione iniziale circa la reale capacità del fornitore di soddisfare eventuali esigenze di acquisto dell'Istituto.

Tali fornitori sono contattati dal Dirigente Scolastico per l'invio di offerte, una volta indette le gare, e possono entrare a far parte dei fornitori quando, avendo vinto una gara, dimostrano concretamente di essere in grado di soddisfare i requisiti dell'Istituto.

In generale, nella scelta e nella valutazione dei fornitori è la Direzione considera il loro potenziale di miglioramento continuo delle loro capacità, che si manifestano nel creare valore per la scuola, anche grazie al rapporto di cooperazione tra la scuola e i fornitori stessi.

6.5 INFRASTRUTTURE

L'Istituto Comprensivo Statale *"Leonardo da Vinci"* di Olevano sul Tusciano per migliorare la qualità dell'offerta formativa ritiene indispensabile promuovere una maggiore attenzione all'infrastrutture che ha in uso, in conformità ai requisiti del servizio offerto.

L'Istituto, come si è anticipato nel Cap.1.3.2, si compone di cinque edifici dislocati nelle tre frazioni del Comune di Olevano sul Tusciano: Ariano, Monticelli e Salitto.

L'edificio della Scuola Secondaria di I grado, nella frazione capoluogo di Ariano, è costruito su più livelli; su uno di questi vi sono anche gli uffici della dirigenza e della segreteria; sugli altri piani vi sono le classi, una biblioteca, un laboratorio linguistico, un laboratorio scientifico, un laboratorio musicale, un'aula multimediale, un'Aula Magna con LIM per i collegi e i convegni, in cui è stata installata una Lavagna Interattiva Multimediale, di supporto sia per la formazione del personale che per altre attività culturali di cui la scuola si fa promotrice. In tutte le classi sono installate le LIM. L'edificio è dotato anche di una palestra coperta, che oltre ad essere utilizzata quotidianamente dagli studenti della scuola è riferimento anche per altre attività e manifestazioni (Giochi Studenteschi, etc..). In ottemperanza alla normativa sulla sicurezza, ci sono scale di

sicurezza con porte di uscita aventi maniglioni antipanico ed antincendio, di cui sono dotate anche tutte le altre porte.

Ad Ariano vi è anche l'edificio scolastico, anch'esso distribuito su più livelli, che accoglie le classi di Scuola Primaria e le sezioni della Scuola dell'Infanzia; la struttura è dotata, inoltre, di un salone, di un teatro, di aule motorie, di un'aula multimediale, e infine di un refettorio e di una sala giochi per la Scuola dell'Infanzia, oltre che di uno campo sportivo esterno attrezzato per le attività sportive e le manifestazioni all'aperto.

L'edificio scolastico ubicato nella frazione di Monticelli è costituito dal plesso della Scuola Primaria e dalla Scuola dell'Infanzia. Il complesso è dotato di 2 aule multimediali, con videoproiettori, e di un'aula motoria situate nell'area della primaria, e di un salone polivalente (che funge anche da teatro) e di un refettorio, situati nell'area della Scuola dell'Infanzia.

La scuola Primaria di Salitto è ubicata in una struttura che accoglie 5 aule, un'aula multimediale con una LIM, un'aula motoria e il campo sportivo esterno, ben attrezzato per le attività sportive, il cui accesso è indipendente e libero, per poter essere a servizio della collettività locale anche in orario extrascolastico.

A Salitto, nella stessa strada, vi è anche l'edificio di Scuola dell'Infanzia, costituito da 2 aule. La struttura è dotata di un salone polivalente che funge da refettorio, da spazio attrezzato funzionale alle attività ludiche e, all'occorrenza, da teatro. (Si precisa che la polivalenza di determinati spazi in alcuni edifici consente di svolgere nello stesso ambiente attività differenti, ma compatibili, perché effettuate in momenti diversi, utilizzando arredi e servizi funzionali alle varie attività).

In tutti i plessi della scuola primaria e secondaria ci sono nuove Lavagne Interattive Multimediali.

Ogni plesso dispone di una macchina fotocopiatrice, di un televisore e di un apparecchio VHS e/o DVD. Nei plessi di scuola Primaria vi è in dotazione anche un fax.

La pianificazione, la fornitura e la gestione delle infrastrutture, anche valutando i rischi insieme al Responsabile del Servizio Protezione e Prevenzione, sia di competenza del Comune sia della Direzione, avviene in modo efficace ed efficiente al fine di garantire un servizio di qualità.

Nella gestione delle infrastrutture presenti nell'istituto, la Direzione esprime le responsabilità che sono sotto il suo diretto controllo e quelle invece che sono di pertinenza del Comune.

Il Dirigente Scolastico, in collaborazione con il RSPP,

- ✓ si adopera affinché tutti gli edifici scolastici dell'Istituto Comprensivo, con gli annessi spazi interni ed esterni, siano mantenuti nel rispetto delle normative cogenti, pianificando interventi di manutenzione da parte dell'ente proprietario (Comune) e predisponendo adeguati piani di emergenza,

- ✓ stabilisce la destinazione d'uso dei diversi ambienti di lavoro (aule, laboratori, sale di riunione) in modo che risponda ai criteri di funzionalità, controllo del rumore e del calore, assenza di barriere architettoniche.

Allo scopo di mantenere il decoro degli ambienti di lavoro e le condizioni igieniche dei servizi, dei locali e degli spazi comuni, il DSGA

- ✓ definisce opportuni turni di servizio per le pulizie e ne assicura l'operatività attraverso un chiaro, dettagliato ordine di servizio,
- ✓ predispone opportuni controlli e assicura al personale ausiliario una formazione di base sull'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

La gestione dei laboratori e della palestra, di cui è comunque responsabile il DSGA, è affidata a responsabili con adeguate competenze specifiche, che sorvegliano sullo stato di manutenzione, predispongono piani di accesso per tutte le classi, tengono costantemente sotto controllo l'accesso, le attrezzature, gli strumenti e le apparecchiature attraverso:

- ✓ registro delle presenze, dove è identificato il giorno, l'orario d'ingresso e di uscita dal laboratorio, la classe e la firma del docente
- ✓ identificazione inventariale,
- ✓ documentazione degli interventi di riparazione,
- ✓ verifiche dello stato di manutenzione,
- ✓ gestione e documentazione dei collaudi.

Il Comune invece provvede:

- ✓ agli interventi di manutenzione e ristrutturazione degli edifici scolastici per la sicurezza degli spazi esterni e ed interni, degli impianti termici, elettrici, idrici, e alla cura degli stessi con personale incaricato, nonché alla qualità degli arredi e ai servizi relativi alla linea telefonica ed internet.

La maggior parte degli edifici dell'istituzione è stata oggetto negli ultimi anni di interventi per l'adeguamento alle norme di prevenzione e sicurezza ed abbattimento delle barriere architettoniche. È importante l'intesa con gli enti locali per un sempre più completo rispetto della L.81/2008 per la sicurezza e la prevenzione del rischio.

Eventuali situazioni di non conformità, anomalia, malfunzionamento o il guasto presenti nei cinque edifici dell'istituzione vengono segnalate per iscritto dai Responsabili di plesso (ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità e l'urgenza) e comunicate al DS e DSGA e ai funzionari dell'ente locale, con esplicita richiesta di intervento immediato. È compito della Direzione stimolare l'Amministrazione Comunale all'ottemperanza dei suoi doveri in questa materia così importante per la salute e la sicurezza.

Si precisa che i responsabili di plesso, periodicamente, all'inizio e alla fine di ogni anno scolastico, segnalano le eventuali criticità delle infrastrutture del proprio plesso che inibiscono il conseguimento degli obiettivi didattici, educativi ed organizzativi; la Direzione, assistita dall'RSPP,

valuta la fidatezza (che comprende la disponibilità, l'affidabilità, la manutenibilità e il supporto manutentivo) e la sicurezza delle infrastrutture, l'efficienza e il costo.

L'Istituto provvede a mantenere nel tempo il livello di adeguatezza delle infrastrutture, garantendo che tutte siano gestite ed utilizzate nel rispetto delle normative vigenti, attraverso adeguati piani di manutenzione.

6.6 AMBIENTE DI LAVORO

L'ambiente di lavoro rappresenta una risorsa importantissima, in quanto in dipendenza dello stesso si incoraggia la creatività, la produttività e il generale benessere delle persone che vi lavorano, degli alunni o di chi ne visita i locali (per esempio, i clienti, i fornitori ed i partner).
La Direzione tiene sotto controllo i fattori che influenzano il clima organizzativo, inteso come percezione condivisa della strategia e della politica adottata, delle pratiche e delle procedure, sia formali che informali

Per quanto attiene ai fattori fisici che incidono sul benessere delle persone, fa riferimento ai principi ergonomici e alle norme applicabili, in particolare a quelle sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, e assicura il decoro e le condizioni igieniche dei servizi, dei locali e degli spazi comuni, attraverso la sensibilizzazione e la gestione dei collaboratori scolastici.
Ai fini di un'ottimale gestione delle attività scolastiche, l'Istituto Comprensivo mette a disposizione spazi ed attrezzature di lavoro adeguati e pone la dovuta attenzione alle condizioni dell'ambiente di lavoro, quali calore, umidità, luce, ricambio d'aria, igiene, pulizia, rumore, vibrazioni e inquinamento, nel rispetto delle prescrizioni della legge 81/08 e secondo le esigenze del personale e delle parti interessate nell'esercizio della professionalità e del proprio ruolo.
Gli edifici e i locali, le apparecchiature, le attrezzature, compresi i laboratori, sono stati progettati e revisionati secondo le regole per la sicurezza e secondo le norme antinfortunistiche, prevedendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione.
La Direzione in sinergia con il DSGA e il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, affida al personale della scuola gli incarichi previsti dalla normativa vigente riguardo alla sorveglianza, all'igiene, al pronto intervento e alla sicurezza. Inoltre, stabilisce le misure di prevenzione del rischio e protezione da applicare nei casi emergenti. Il personale docente e ATA è periodicamente formato in base alla normativa per la Sicurezza da esperti esterni. Sono effettuate da tutto il personale e dagli alunni due prove di evacuazione, simulazione terremoto e simulazione incendio.
Vengono rispettati tutti gli adempimenti previsti dalla Legge 81/08 .

In relazione agli altri fattori determinanti la salute e il benessere, la Direzione, anche attraverso il monitoraggio effettuato, secondo la normativa vigente, dalla commissione **"Stress da lavoro correlato",**

- ✓ controlla che il carico di lavoro non sia eccessivo,
- ✓ lascia un alto livello di autonomia,

- ✓ fornisce collaborazione e supporto organizzativo,
- ✓ favorisce la partecipazione e il lavoro in team,
- ✓ attua modalità di comunicazione efficace,
- ✓ coinvolge tutto il personale in opportunità di miglioramento
- ✓ è attenta a motivare il personale incoraggiando le potenzialità di ognuno.

La Direzione garantisce un clima di lavoro conforme ai requisiti dei servizi, monitorando periodicamente il grado di soddisfazione del benessere e della sicurezza degli ambienti di lavoro, non solo con il questionario di CS, ma anche nei consigli di classe, interclasse ed intersezione.

Al fine di conseguire e mantenere il proprio successo durevole e la competitività dei propri servizi, l'Istituto Comprensivo "da Vinci" si impegna a mettere a disposizione e a gestire un ambiente di lavoro idoneo, frutto della combinazione di fattori umani e fisici, ponendo la sua attenzione sulla motivazione e la soddisfazione di tutto il personale, sempre più coinvolto al fine di realizzare le potenzialità di tutte le persone dell'organizzazione ed incoraggiare la produttività, la creatività, il benessere, offrendo servizi e prodotti di qualità, e garantendo la salute e la sicurezza del personale, del cliente e di tutte le parti interessate.

6.7 CONOSCENZA, INFORMAZIONE E TECNOLOGIA

6.7.1 Generalità

L'Istituto Comprensivo "da Vinci" di Olevano sul Tusciano considera tutti gli elementi di conoscenza presenti nell'organizzazione, comprese le esperienze delle persone e le competenze individuali sviluppate attraverso l'esperienza quali risorse essenziali per il raggiungimento del successo durevole.

Pertanto, si impegna a stabilire e mantenere attivi processi per gestire e rendere disponibili le conoscenze necessarie per sostenere il processo di miglioramento, nonché l'archiviazione dei documenti e le informazioni, favorendo l'uso della tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT) e prestando attenzione agli aspetti relativi alla sicurezza e alla privacy, e le tecnologie.

Tali processi devono essere tesi a come identificare, ottenere, mantenere, proteggere, utilizzare e valutare l'esigenza di tali risorse. Inoltre, l'I.C. intende condividere tali conoscenze, informazioni e tecnologie, con le proprie parti interessate.

6.7.2 Conoscenze

Sono considerati elementi di conoscenza sia le informazioni codificate e formalizzate, più o meno strutturate, esplicitate nell'ambito dell'organizzazione, sia la conoscenza generata dal funzionamento dei processi organizzativi e dalle attività individuali e collaborative delle persone.

Le conoscenze professionali specifiche sono acquisite ed inserite nel ciclo di trasmissione delle informazioni attraverso il coinvolgimento delle persone e la collaborazione tra le persone dell'organizzazione.
Con riferimento alla conoscenza di tipo esplicito, codificata e formalizzata nell'ambito dell'organizzazione, incluso il patrimonio informativo dell'amministrazione, il sistema di archiviazione è in grado di supportare le esigenze di reperimento e riutilizzo da parte delle persone.
La Direzione nel valutare e nel soddisfare le esigenze formative attuali e future delle proprie parti interessate, si propone di ricercare anche da fonti esterne, quali istituzioni accademiche o professionali, le conoscenze necessarie, nonché di mantenere e proteggere quelle già acquisite.

Inoltre, considerando le conoscenze un patrimonio a beneficio dell'organizzazione stessa, la Direzione è attenta anche a gestire dati e registrazioni, ad assicurare una comunicazione efficace del contenuto significativo delle informazioni, a raccogliere le conoscenze non documentate (tacite ed esplicite), quelle provenienti da fornitori e partner, o dall'esperienza delle persone interne all'istituto stesso, imparando ad apprendere anche dagli insuccessi, che costituiscono memoria storica cui far riferimento per la gestione della problematiche future.
Si veda l'allegato al presente capitolo: Procedura di Sistema

- PO.07 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DIDATTICA per la conservazione, la trasmissibilità e la diffusione del patrimonio di conoscenze dell'organizzazione

6.7.3 Informazioni

Il ciclo di vita delle informazioni all'interno dell'istituzione inizia con l'acquisizione dei dati, di solito attraverso un atto formale (come quello della protocollazione di un documento in ingresso) e termina con l'emissione all'esterno, con modalità diverse a seconda della natura del delle informazioni (circolari, verbali, pubblicazione sul sito web della Scuola). La gestione dell'intero ciclo avviene nel rispetto della normativa esistente, sia per quanto riguarda l'acquisizione di dati sensibili, sia per quanto riguarda la corretta archiviazione.

La gestione dell'informazioni rappresenta un elemento fondamentale del servizio formativo nelle fasi di progettazione, attuazione dei processi, organizzazione, verifica e valutazione dei risultati in termini di sviluppo ed efficacia rispetto alle risorse impiegate.

Il patrimonio documentale amministrativo dell'organizzazione è disponibile in formato digitale ed è archiviato a cura della segreteria, in archivi elettronici e cartacei.

I documenti costitutivi dell'identità della Scuola (PTOF, Carta dei Servizi, Patto di corresponsabilità, Regolamento d'Istituto, Documento Valutazione dei Rischi, Piano delle attività, Manuale della Qualità) sono archiviati su supporti non riscrivibili (DVD o CD) e in forma cartacea presso l'ufficio della Dirigenza e sono resi disponibili a tutte le parti interessate mediante

distribuzione di copie cartacee conformi e pubblicazione in un'apposita sezione del sito web della Scuola.
In ogni plesso, comunque, è presente copia affissa all'albo di tutti i documenti cogenti della scuola di origine interna ed esterna. Il Responsabile di plesso è responsabile della circolarità e della diffusione delle informazioni e delle comunicazioni nei plessi.

Il personale è tenuto a prendere visione quotidianamente delle circolari, delle direttive, dei decreti, dei verbali dei gruppi di lavoro/commissioni con gli eventuali documenti allegati, delle relazioni su esperienze didattiche o su servizi attivati, e di tutti i documenti ad esso destinati.
Tutti queste comunicazioni sono raccolte, diffuse e conservate a cura del Responsabile di plesso in ogni plesso. Da alcune settimane anche sul sito web della scuola è possibile, previa registrazione di un account riservato, scaricare le circolari interne ed esterne.

Le riunioni degli OO.CC., presiedute dal DS o dai suoi due collaboratori, gli incontri formali col territorio e con le famiglie, presieduti dall'insegnante coordinatore di classe o dal responsabile di plesso, diventano occasione di scambio delle informazioni.

La Direzione garantisce la comunicazione interna ed esterna delle informazioni di natura didattica, organizzativa ed amministrativa nel rispetto del Dlg 196 sulla sicurezza ed il trattamento dei dati personali sensibili, mediante la definizioni di ruoli e compiti al personale docente ed ATA, addetto al trasferimento delle informazioni, assicurandone l'integrità e la riservatezza, così come previsto dal Codice sulla Privacy.

Per valutare il livello di diffusione e di consapevolezza e la circolarità delle informazioni sulle Politiche e Strategie e quindi sulle proprie prestazioni e sui progressi realizzati verso il raggiungimento del successo durevole, la scuola si avvale dell'autovalutazione, che ogni plesso esprime a fine anno scolastico, con l'ausilio del presente manuale che esplica e definisce i fattori di qualità, ad ogni livello.
I documenti relativi al Sistema di Gestione della Qualità sono registrati, archiviati e resi disponibili secondo le procedure di riferimento allegate al Manuale:

- PO.01 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SGQ
- PO.02 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DEL SGQ
- PO.10 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA
- PO. 11 APPROVVIGIONAMENTO

6.7.4 Tecnologia

La Direzione promuove il progressivo incremento della gestione documentale informatizzata all'interno dell'organizzazione, la sostituzione dei supporti tradizionali della documentazione amministrativa, servizi tecnologici avanzati per la didattica e per le relazioni con tutte le parti interessate, nell'ottica del successo sostenibile dell'organizzazione, nel quadro emergente delineato dal piano *e-government 2012*, coerentemente con le proposte presentate nell'ambito dell'iniziativa

faro *"Un'agenda digitale europea"* a sostegno della strategia *"Europa 2020"*,ma soprattutto con il PNSD *"Piano Nazionale Scuola Digitale"* che in questo anno in corso con la nuova normativa ha dato un forte impulso alla innovazione.
Pertanto, nella ricezione, diffusione ed archiviazione delle informazioni e dei dati, l'Istituto Comprensivo di Olevano sul Tusciano si serve sempre di più della tecnologia, che accresce il livello delle prestazioni dell'organizzazione, soprattutto nei processi e nei rapporti con l'esterno (famiglie, partner, fornitori, …).

La tecnologia velocizza e semplifica l'iter di ricezione, di divulgazione ed archiviazione delle comunicazioni, ma è palese che senza una valutazione dei livelli di tecnologia, dei costi e dei benefici economici, tendere al miglioramento continuo rimane lettera morta.

La Direzione, pertanto, è sensibile alla maggiore diffusione nella nostra scuola, a tutti i livelli, della tecnologia nella gestione e nella circolazione delle conoscenze e delle informazioni e, quindi anche ad una maggiore preparazione tecnologica di tutto il personale docente, spesso non così aggiornato in questo campo.

Le nuove frontiere della tecnologia rappresentano non solo uno stimolo a seguire il ritmo ed il cambiamento dei tempi, ma soprattutto una risorsa imprescindibile sempre nuova che qualifica anche il livello di competitività della scuola.

Su queste basi si sta implementando anche la buona prassi di diffondere le circolari interne utilizzando la posta elettronica dei docenti, nonché l'uso del registro elettronico.

Anche nella gestione del sito internet dell'istituto, le FFSS di riferimento sono attente all'aggiornamento continuo dello stesso; inoltre, è costante l'impegno alla sensibilizzazione del personale docente all'utilizzo e alla diffusione di materiale multimediale e di software didattici, sempre più accattivanti per gli alunni e motivanti per il loro apprendimento.

Le nuove figure dell'Animatore digitale e del Team dell'Innovazione digitale, dopo una formazione specifica prevista dal ministero, trovano ampio spazio in questo nuovo orizzonte cui tende tutta la scuola italiana.

6.8 RISORSE NATURALI

L'Istituto Comprensivo di Olevano sul Tusciano rispetta le disposizioni delle leggi ambientali e di sicurezza e considera la sostenibilità ambientale delle proprie attività una priorità strategica a livello della propria mission formativa nei confronti del territorio e di tutte le Parti interessate. Anche nella scuola come in altre organizzazioni, la disponibilità ed un utilizzo responsabile delle risorse energetiche e naturali, con un'adeguata attenzione alla protezione ambientale, può avere una discreta influenza sul successo durevole dell'organizzazione

Di conseguenza la Direzione pianifica ed implementa azioni di valutazione dell'impatto ambientale delle proprie attività, di razionalizzazione nell'uso delle risorse energetiche, di

razionalizzazione nell'uso delle risorse riciclabili quali carta, vetro e plastica, sopratutto per quanto riguarda il servizio mensa.

In tutte le attività poste in essere dalla nostra scuola, ogni persona (docenti, alunni, personale ATA, fornitori, partner) che vive gli ambienti della scuola si attiene al rispetto delle norme in materia ambientale, partecipando alla differenziazione dei rifiuti, come organizzata dall'Amministrazione Comunale.

Particolare attenzione alla raccolta differenziata si ha nelle scuole dell'infanzia per i rifiuti organici (residui della mensa) e comunque tutti i plessi dell'istituto sono dotati di contenitori per la raccolta della carta della plastica.

In ordine all'utilizzo di energia pulita, sul tetto di copertura della scuola Secondaria di I grado sono istallati anche dei pannelli solari che, oltretutto rappresentano un esempio concreto di coscienza e di mentalità ambientale ed ecologica nel territorio.

Non va taciuto che sono da ritenersi risorse naturali anche quelle che offre la realtà territoriale, come i significativi ed originali elementi

- ambientali e naturali (il territorio comunale di Olevano sul Tusciano è attraversato dal fiume Tusciano, le cui acque azionano una centrale idroelettrica; inoltre, è circondato da colline, tutte coltivate ad ulivi, da qui l'origine del toponimo del Comune),
- storico-geografica, artistica ed archeologica (le testimonianze storiche fanno risalire ad epoca romana i primi insediamenti, come dimostrano alcuni reperti storici e nella famosa "Grotta di S. Michele" nella frazione di Salitto sono stati rinvenuti affreschi di origine basiliana).

Tuttavia, queste risorse naturali, che caratterizzano ed identifica il paese generalmente sono poco valorizzate; la scuola riconoscendone valide occasioni di arricchimento culturale per tutti, promuove iniziative ed attività, che, tenendo conto della realtà del territorio, diffondano e creino in tutta la collettività una mentalità nuova, che riconosca nelle proprie radici lo slancio per svilupparsi e per crescere.

CAPITOLO 7

GESTIONE DEI PROCESSI

7.1 GENERALITÀ

7.2 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI

7.3 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ RELATIVE AI PROCESSI

Allegati:

- A7.1 ORGANIGRAMMAFUNZIONALE (funzionigramma)

- tabella A "***MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ***"

- tabella B "***MAPPATURA DEI PROCESSI***"

-Tabella C "***MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI PROCESSI***"

- A7.2 LETTERA D'INCARICO

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile POLO QUALITÁ NAPOLI
NOMINATIVO	*Ins. Fabiola Nives*	*Prof.ssa Daniela Natalino*	*Dott.ssa Angela Orabona*
DATA	25/05/2016	27/05/2016	18/06/2016
FIRMA			

7.1 GENERALITÀ

Il presente capitolo ha lo scopo di descrivere, come l'Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci" di Olevano sul Tusciano gestisce i processi che fanno funzionare con successo, e quindi con continuità, efficacia ed efficienza, l'erogazione del servizio didattico e formativo cui è chiamata l'organizzazione scolastica, nel rispetto della norma **UNI EN ISO 9004/2009.**

L'Istituto si impegna ad adottare un approccio per processi in ottica sistemica, basata su un consapevole ed approfondito processo di autovalutazione, orientata all'efficacia ed all'efficienza ed al miglioramento continuo.

L'approccio per processi prevede le seguenti azioni:

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

Per ottenere, mantenere e migliorare una integrazione costante e coerente dei processi e la loro gestione unitaria l'Istituto adotta un approccio sistemico alla gestione, che garantisce flessibilità e capacità di intervento mirata.

Nell'approccio sistemico alla gestione:

- i processi individuati sono messi in relazione fra di loro, analizzandone la sequenzialità, l'interdipendenza e l'interazione
- la rete di rapporti tra i processi è rappresentata da una mappa che ne evidenzia le relative interfacce.

Finalità principale della gestione sistemica è per l'Istituto Comprensivo "da Vinci" quella di aumentare la capacità di concentrare gli sforzi sul processo chiave, quello di insegnamento-apprendimento.

L'approccio di gestione sistemica viene applicato a tutti i processi gestionali, sia principali e di supporto proprio nell'ottica di focalizzazione sul processo chiave.

Per ciascuno o più processi è individuato un Responsabile di Processo **(**tabella A "**Matrice delle Responsabilità")**, con la responsabilità di:

- gestire il processo per assicurarne l'efficacia, l'efficienza e l'economicità delle prestazioni richieste all'I.C.
- assicurare la continua adeguatezza delle risorse impiegate
- operare costantemente per il miglioramento continuo del processo.

Il processo di insegnamento/apprendimento rappresenta il nucleo centrale del servizio erogato e caratterizza la relazione tra i docenti e i partecipanti alle attività di istruzione e/o formative.

La produzione e l'erogazione del servizio scolastico presuppone un'attività di individuazione e attivazione delle figure necessarie alla gestione di tutti gli aspetti (formativi, amministrativi e logistici connessi con l'erogazione dell'azione di istruzione/formazione) che si svolge in gran parte prima dell'arrivo dell'alunno a scuola e precedentemente alla stessa progettazione dell'attività educativo-didattica (PTOF).

Quest'attività preliminare riguarda anzitutto l'attribuzione degli organici alla scuola, in base alle iscrizioni e alla successiva ipotesi di formazione delle classi o delle sezioni.

Secondo passo è quello di definire i destinatari principali dell'erogazione del servizio e cioè gli alunni.

Il loro accesso al servizio è descritto nel "Regolamento di Istituto" e comprende:

1. le informazioni sulle caratteristiche, sull'ampiezza e sulla bontà del servizio offerto (che la scuola fa pervenire alle famiglie attraverso colloqui diretti, convegni, incontri di pre-accoglienza a scuola nei mesi precedenti le iscrizioni, o attraverso la consultazione del PTOF pubblicato sul sito istituzionale);
2. la formazione delle classi, affidata ad un'apposita commissione scelta dal DS (composta perlopiù dai docenti delle classi di passaggio - o classi ponte - che curano l'accoglienza e/o il passaggio ad un altro grado di scuola), e successivamente approvata e verbalizzata nel Collegio de Docenti
3. infine l'assegnazione dei docenti alle classi in base a criteri concordati.

L'individuazione delle modalità, delle responsabilità e ruoli nella fase di identificazione dei processi, nonché l'individuazione delle modalità di verifica e validazione dei risultati e l'individuazione delle informazioni e dei dati relativi ai processi sono precisati nella tabella A seguente: **"Matrice delle responsabilità":**

tabella A

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

R = Responsabile **C** = Collabora

Capitoli Manuale	Riferimenti norma ISO 9004:2009	DS	RQ	Segr. Amm	Segr. Did	Coll. Scol.	Doc.	DSGA
	Sistema di gestione per la qualità							
7.1	Gestione dei processi: Requisiti generali	**R**	C	C	C	C	C	C
1.2	Requisiti relativi alla documentazione	**R**	**R**	C	C		C	C
5	Responsabilità della Direzione	**R**						C
4.2	Impegno della Direzione	**R**						C
4.4	Attenzione all'utenza	**R**	C	C	C	C	C	C
5.1	Politica per la qualità	**R**	**R**				C	C
5.3	Attuazione delle strategie e della politica	**R**	C		C		C	C
5.3	Conduzione	**R**	C	C	C	C	C	C
8.5	Riesame da parte della Direzione	**R**						C
	Gestione delle risorse							
6.1	Messa a disposizione delle risorse	**R**	C					**R**
6.3	Risorse umane	**R**						**R**
6.5	Infrastrutture	**R**	C			C		**R**
6.6	Ambiente di lavoro	**R**						C
	Realizzazione del servizio scolastico							
7.2	Pianificazione dei processi di realizzazione	**R**	C		C		C	C
4.3	Processi relativi all'utente	**R**	**R**		C		C	C
9.3	Progettazione e/o sviluppo	**R**				C	C	C
6.4	Approvvigionamento	**R**				C	C	**R**
7.1	Produzione ed erogazione servizi	**R**	C	C	C	C	R	**R**
8.2	Gestione dei dispositivi di Misurazione -monitoraggio	**R**	**R**				C	
	Misurazione analisi e miglioramento							
8.1	Pianificazione	**R**	**R**				C	**R**
8.2	Misurazioni e monitoraggi	**R**	**R**				C	
8.5	Gestione delle Non Conformità	**R**	**R**					
9.1	Analisi dei dati	**R**	**R**				C	
9.2	Miglioramento	**R**	**R**	C	C	C	C	**R**

DS Dirigente Scolastico **Segr. Amm** Segreteria Amministrativa **Coll.Scol.** Collaboratori Scolastici
RQ Responsabile Qualità **Segr. Did** Segreteria didattica **Doc** Docenti

7.2 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI

Per costruire l'approccio sistemico per processi l'Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci" di Olevano sul Tusciano ha intrapreso le seguenti azioni:

- Analisi del contesto
- Analisi del trend delle iscrizioni, della frequenza e delle valutazioni finali
- Analisi delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate
- Identificazione ed esplicitazione delle finalità e degli obiettivi da conseguire in relazione alla legislazione italiana ed europea (requisiti cogenti)
- Analisi delle risorse umane, strumentali e finanziarie
- Individuazione delle modalità di analisi, misurazione e monitoraggio
- Analisi delle non conformità effettive e potenziali
- Individuazione delle azioni correttive e preventive
- Individuazione delle aree e delle azioni di miglioramento

Sulla base ed in relazione ai risultati di tali ricognizioni sono individuati e formalizzati i processi costitutivi del sistema, di cui viene verificata la congruenza e la coerenza con le politiche e le strategie a breve, medio e lungo termine dell'Istituto.
I processi individuati e formalizzati sono così schematizzati:

tabella B **Mappatura dei processi**

	MACROPROCESSO	Processo
PROCESSI PRINCIPALI	1. PROGETTAZIONE E PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO	1. Individuazione dei bisogni delle parti interessate
		2. Declinazione degli input della normativa italiana ed europea
		3. Stesura del PTOF
		4. Pianificazione annuale del servizio
	2. EROGAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO	1. Allocazione delle risorse
		2.Implementazione delle attività di didattica curricolare ed extracurricolare, orientamento
		3.Monitoraggio, misurazione e riesame degli esiti
PROCESSI DI SUPPORTO	1. GOVERNANCE DEL SISTEMA	1. Gestione delle risorse umane
		2. Autovalutazione e valutazione d'Istituto (RAV)
		3. Riesame e miglioramento (Piano di miglioramento)
		4. Ricerca e sviluppo
	2. ATTIVITÀ AMMINISRATIVA E FINANZIARIA	1.Reperimento ed acquisizione delle risorse
		2.Gestione studenti personale e fornitori
		3.Gestione della documentazione amministrative e finanziaria
	3. COMUNICAZIONE	1.Comunicazione interna
		2.Comunicazione esterna
		3.Comunicazione istituzionale
		4.Gestione rapporti con l'utenza

Le sezioni che seguono analizzano i processi principali evidenziandone nel merito gli obiettivi, le responsabilità, l'implementazione, la validazione, le modifiche, al fine di tendere sempre al miglioramento continuo del processo di insegnamento/apprendimento, nucleo centrale del servizio erogato dalla scuola.

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA

OBIETTIVI E FINALITÀ

L'Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci" di Olevano sul Tusciano gestisce in modo controllato le attività di progettazione e sviluppo dell'offerta formativa che portano alla formulazione del Piano Triennale dell' Offerta Formativa, al fine di:

- ✓ garantire l'adeguatezza dei servizi offerti alle esigenze culturali e formative delle PI
- ✓ garantire l'efficacia e la coerenza tra i bisogni formativi rilevati, le iniziative didattiche curricolari ed extracurricolari e le soluzioni didattiche adottate
- ✓ garantire l'interazione, il confronto e la partecipazione di tutte le Parti interessate alle attività di progettazione e di sviluppo delle attività
- ✓ promuovere l'autovalutazione, il miglioramento, l'innovazione e l'apprendimento durante il processo di progettazione e sviluppo dell'offerta formativa.

RESPONSABILITÀ

Le responsabilità relative alle attività descritte sono così suddivise:

- ✓ il **Dirigente Scolastico** ha la responsabilità di:
  - stendere l'Atto di Indirizzo per la predisposizione del PTOF
  - individuare la funzione strumentale coordinatore dell'attività di sviluppo del PTOF
  - nominare i docenti Referenti della definizione e dello sviluppo delle varie iniziative previste (progetti extracurricolari) che saranno i Gestori di processo
  - verificare e valutare le singole iniziative e globalmente il PTOF
  - relazionare al Collegio Docenti e al Consiglio d'Istituto relativamente ai contenuti del PTOF;
- ✓ il **Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto** hanno la responsabilità di riesaminare, approvare, valutare e validare per quanto di loro competenza, triennalmente, il PTOF, ed, annualmente, la sua articolazione in fasi;
- ✓ la **funzione strumentale** ha la responsabilità di pianificare le attività di sviluppo del PTOF, coordinarne e documentarne le fasi di avanzamento, compresi i progetti extracurricolari
- ✓ i **docenti Referenti** hanno la responsabilità di definire i contenuti del progetto, avvalendosi della collaborazione dei docenti interessati
- ✓ i **docenti incaricati** hanno la responsabilità di assicurare il regolare svolgimento dei progetti/iniziative secondo quanto pianificato.

- ✓ **tutti i docenti** sono tenuti a conoscere le linee guida educative e formative che stanno alla base del PTOF ed a collaborare attivamente alla sua efficace implementazione.

IMPLEMENTAZIONE

La progettazione e lo sviluppo dell'offerta formativa presso l'Istituto Comprensivo Olevano sul Tusciano prevedono le seguenti fasi documentate:

- ✓ l'individuazione di specifiche responsabilità incluso quelle di coordinamento
- ✓ la pianificazione delle attività finalizzate alla definizione e allo sviluppo del PTOF,
- ✓ la definizione e l'analisi dei requisiti di base per lo sviluppo del progetto,
- ✓ la definizione degli obiettivi e delle linee guida del progetto, sulla base delle priorità strategiche individuate (vedi Capitolo 5 "Strategia e politica")
- ✓ la definizione dell'articolazione annuale delle attività e dell'allocazione delle risorse
- ✓ la definizione e lo sviluppo delle singole iniziative/progetti sulla base degli obiettivi e delle linee guida,
- ✓ il riesame e la verifica delle iniziative/progetti singolarmente e nel loro insieme,
- ✓ la stesura dei contenuti del PTOF,
- ✓ il riesame e l'approvazione del PTOF,
- ✓ la validazione del progetto formativo,
- ✓ la gestione controllata delle modifiche al progetto formativo in itinere
- ✓ l'analisi delle opportunità di miglioramento e di innovazione.

All'inizio del triennio di riferimento, il Dirigente Scolastico designa i componenti del gruppo di lavoro "Commissione P.T.O.F.", sulla base degli esiti del RAV e della verifica finale delle attività progettate. Il DS verificherà periodicamente lo stato di avanzamento del progetto coinvolgendo, nel caso di scostamenti dal programmato, i responsabili per intraprendere le azioni necessarie.

Tra le prime attività pianificate vi è la definizione degli obiettivi e delle linee guida generali del PTOF. Tale attività parte dalla definizione e la verifica dei seguenti requisiti di base:

- ✓ l'analisi del contesto
- ✓ l'indagine sulle esigenze e le aspettative delle Parti interessate pertinenti;
- ✓ le linee guida generali dei progetti curricolari ed extracurricolari degli anni precedenti;
- ✓ le schede di conclusione progetto e di valutazione relative alle varie attività svolte durante l'anno precedente
- ✓ le nuove eventuali proposte giunte da docenti, alunni, famiglie, personale ausiliario ed enti locali,
- ✓ i risultati delle indagini sulla soddisfazione delle parti interessate pertinenti
- ✓ i risultati dell'autoanalisi di istituto formalizzati nel **RAV**
- ✓ le proposte di miglioramento e di innovazione scaturite dall'analisi delle prestazioni degli anni precedenti

- ✓ l'Atto di Indirizzo per la predisposizione del PTOF emanato dal DS.

Individuati gli obiettivi e le linee guida del PTOF, sono definiti i singoli progetti/iniziative da sviluppare.
Tali proposte sono riesaminate dal Gruppo di lavoro presieduto dal Dirigente Scolastico; eventuali variazioni sono documentate al fine di pervenire ad articolare il Progetto PTOF in una serie di sottoprogetti secondo una scansione triennale e ad individuare le relative responsabilità e scadenze di sviluppo, da monitorare annualmente.
Partendo dagli obiettivi generali e dalle linee guida definite, ciascun docente designato come responsabile e/o gestore di processo procede allo sviluppo dello specifico progetto/iniziativa definendo a sua volta, nel triennio di riferimento:

- ✓ responsabili
- ✓ obiettivi e finalità del progetto;
- ✓ risultati attesi e prodotti da realizzare;
- ✓ durata e fasi delle attività del progetto;
- ✓ destinatari;
- ✓ linee metodologiche

scheda finanziaria di previsione

- ✓ risorse umane interne ed esterne i termini di competenze richieste

risorse infrastrutturali necessarie.
Inoltre, ciascun responsabile provvede a documentare quanto definito e ad eseguire:

- ✓ la verifica di quanto definito (per confronto ad esempio con altri precedenti progetti già realizzati),
- ✓ il riesame con il gruppo di lavoro per la valutazione del progetto / iniziativa in merito alla completezza dei contenuti e alla coerenza dello stesso con gli obiettivi generali e le linee guida stabilite per il PTOF.
- ✓ l'approvazione con il Dirigente Scolastico prima dell'inserimento dello specifico progetto / iniziativa nel documento finale.

Il documento finale, in forma di bozza, è sottoposto ad un ulteriore riesame da parte dei docenti che lo valutano e propongono eventuali suggerimenti e/o modifiche da apportare, fino alla stesura della versione definitiva da parte del gruppo di lavoro.

In fine, durante la riunione del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto, il PTOF è ulteriormente riesaminato e discusso fino ad arrivare alla sua approvazione (validazione rispetto ai requisiti di partenza e ai requisiti ministeriali).

In tal modo sono approvati, di conseguenza, tutti i progetti in esso contenuti e tutte le proposte coerenti con esso che potrebbero essere presentate durante ogni anno scolastico del triennio di riferimento al Dirigente Scolastico e ai suoi collaboratori dagli stessi docenti, dal personale non docente, dagli alunni/studenti, dai genitori e da realtà istituzionali e del territorio.

VALIDAZIONE

La validazione della progettazione e sviluppo dell'offerta formativa è realizzata attraverso fasi successive distinte:

- ✓ una prima fase di validazione è data dalla valutazione ed approvazione (validazione rispetto ai requisiti di partenza, ai requisiti ministeriali e agli obiettivi di qualità e di prestazione) del PTOF da parte del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto; tale validazione è documentata tramite i verbali archiviati in Segreteria,
- ✓ una seconda fase di validazione è posta in essere durante la realizzazione ed erogazione dell'offerta formativa tramite le valutazioni conclusive emesse e documentate dai docenti, dagli alunni e da tutte le altre parti interessate pertinenti, relativamente alle specifiche attività curricolari ed extracurricolari realizzate secondo quanto definito nel PTOF ed articolato nella progettazione annuale. Nel caso di coprogettazione e cogestione di una iniziativa con un soggetto/i esterno/i, le attività di valutazione e validazione sono effettuate sempre dalla scuola, in linea con quanto stabilito dalle procedure del Sistema Gestione Qualità e il monitoraggio, la verifica e l'analisi dei risultati conseguiti vengono realizzati e documentati secondo quanto descritto nel Capitolo 8 "Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame".

MODIFICHE

Eventuali modifiche alla progettazione e sviluppo dell'offerta formativa e quindi a quanto definito nel PTOF, ed in particolare ai singoli progetti/iniziative in esso contenuti, che si rendessero necessarie, sono valutate con il Dirigente Scolastico al fine di verificare che la loro attuazione assicuri comunque il rispetto degli obiettivi e delle linee guida del PTOF. Tutte le modifiche sono opportunamente approvate dagli organi collegiali e documentate.

In tali modifiche rientrano le azioni preventive e le opportunità di miglioramento che possono essere implementate già nel corso dell'erogazione. Le opportunità di miglioramento costituiscono elemento strategico in entrata per la progettazione dell'anno seguente e dei Piani di Miglioramento, durante il triennio di riferimento.

Tutto quanto sopradescritto viene effettuato triennalmente, al momento dell'entrata in vigore del nuovo PTOF; annualmente vengono integrate e verificate le azioni di implementazione annuali dei progetti, ed i segmenti progettuali di durata inferiore all'a.s. di riferimento. La responsabilità di tali azioni è del Dirigente Scolastico e del Gruppo di lavoro sul PTOF.

PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI:

OBIETTIVI E FINALITÀ

L'Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci" di Olevano sul Tusciano - al fine di assicurare il regolare svolgimento e l'erogazione dei servizi in conformità alla Politica per la Qualità, agli obiettivi stabiliti, a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, a quanto stabilito in fase di

progettazione e sviluppo dell'offerta formativa nel apposito PTOF, nonché ai risultati di apprendimento fissati dallo standard d'istituto in relazione agli input della normativa nazionale ed europea - :

- ✓ identifica, pianifica e tiene sotto controllo le diverse fasi dei processi di realizzazione ed erogazione dei servizi offerti,
- ✓ pianifica ed esegue le attività di verifica e controllo sui servizi offerti durante tutte le fasi di erogazione degli stessi,
- ✓ pianifica ed esegue le attività di monitoraggio e verifica dei processi necessari all'erogazione dei servizi e dei relativi output,
- ✓ garantisce l'identificazione e la rintracciabilità dei servizi erogati
- ✓ individua le opportunità di miglioramento e di innovazione.

L'I.C. assume come riferimento dei risultati di apprendimento declinati in competenze gli Assi Culturali e le Competenze chiave dell'apprendimento (Raccomandazioni del Parlamento europeo, 2006 e 2008) e l'European Qualification Framework **(EQF)**, nel livello riferito ai propri ordini e gradi.

L'Istituto Comprensivo "da Vinci" adotta, come strumento di monitoraggio dei processi e di verifica e validazione degli esiti, lo strumento **"MIZAR",** software elaborato dal Polo Qualità di Napoli, in conformità con quanto previsto dall'adesione alla Rete M.U.S.A. per la legittimazione del proprio Sistema Gestione Qualità.

In linea con queste finalità l'Istituto ha individuato i processi, principali e di supporto, che hanno diretta influenza sulla qualità dei servizi forniti ed ha codificato, in adeguate procedure documentate, i criteri e le modalità più idonee per garantire un efficace svolgimento degli stessi processi in condizioni controllate e nel rispetto delle normative ministeriali ed europee. L'adozione di questi criteri da parte di ciascun docente non è però finalizzata ad eliminare quei margini di discrezionalità necessari a garantire flessibilità e adattabilità nell'utilizzo di tali criteri, così da poter rispondere in modo adeguato alle esigenze specifiche tipiche di ciascun alunno e nell'ambito di ciascuna classe e di ogni situazione formativa.

RESPONSABILITÀ

Le responsabilità relative alle attività descritte in questa sezione sono così suddivise:

- il Dirigente Scolastico è responsabile:
  - dell'impostazione, dell'organizzazione e del controllo dell'attività didattica dell'Istituto, compito che attua attraverso il coinvolgimento del Collegio Docenti, delle Commissioni Docenti, dei Consigli di Classe e dei singoli docenti attraverso le relative riunioni di pianificazione, coordinamento e valutazione dell'attività didattica
  - della verifica del processo di valutazione complessiva affinché sia svolto in modo omogeneo per tutta la scuola;
- il Collegio Docenti è responsabile:

- dell'impostazione generale dell'attività didattica in relazione alla definizione di obiettivi, descrittori, indicatori, criteri e strumenti di valutazione, standard d'istituto;
- della definizione delle linee guida del Piano Triennale dell'Offerta Formativa;

- della valutazione e validazione del PTOF e delle sue articolazioni annuali durante il triennio di riferimento;
- le Commissioni Docenti per i tre ordini di scuola dell'I.C. sono responsabili:
  - della definizione dei criteri e degli strumenti di valutazione, degli obiettivi, dei traguardi di prestazione in termini di competenza, dei descrittori, degli indicatori, delle proposte per gli standard d'Istituto, delle linee guida e dell'impostazione dell'attività didattica per ogni ambito disciplinare
- la Funzione Strumentale al PTOF è responsabile:
  - dell'attuazione operativa del PTOF attraverso il monitoraggio dei processi, condotto in relazione agli indicatori di prestazione individuati, allo standard d'Istituto e agli obiettivi di miglioramento;
- il Consiglio di Classe/interclasse/intersezione è responsabile:
  - dell'impostazione dell'attività didattica per la singola classe/interclasse/intersezione,
  - del coordinamento delle iniziative tra i docenti,
  - della verifica del corretto svolgimento dell'attività didattica sia a livello complessivo di classe/interclasse/intersezione che per ogni singolo alunno, individuando quando richiesto le opportune attività di recupero,
  - della decisione del giudizio in ogni disciplina e, nello scrutinio finale, della eventuale ammissione o non ammissione degli alunni alla classe successiva;
- ciascun Docente ha la responsabilità di:
  - pianificare e svolgere in modo efficace l'attività didattica prevista dai programmi ministeriali, dal PTOF e secondo quanto definito nelle procedure dell'Istituto,
  - svolgere periodicamente la verifica sull'efficacia dell'attività svolta rispetto a quanto pianificato e ai traguardi di prestazione individuati, allo scopo di intraprendere le azioni necessarie,
  - realizzare le verifiche periodiche secondo le linee guida concordate all'interno dei Consigli di Classe/interclasse/intersezione,
  - formulare, per lo scrutinio finale, una proposta di giudizio coerente con i criteri di valutazione definiti nel PTOF,
  - riportare sul registro di classe e sul registro personale tutte le informazioni rilevanti per poter ricostruire l'attività svolta in ciascuna classe e le prestazioni dei singoli alunni nel corso dell'anno scolastico.
- il personale non docente ha la responsabilità di:
  - di garantire le condizioni necessarie relativamente ad adempimenti amministrativi, disponibilità dei materiali e delle attrezzature nonché loro funzionamento, pulizia e

manutenzione delle strutture tali da assicurare il corretto svolgimento dell'attività didattica;

- la Segreteria ha la responsabilità di:
  - assicurare la preparazione e la distribuzione di tutti i registri e di tutti i sussidi necessari all'attività didattica.

PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA ANNUALE

Si sa che sulla base delle direttive ministeriali, degli obiettivi generali e delle linee guida definite nel PTOF, la pianificazione dell'attività didattica prevede la definizione:

- ✓ del progettazione annuale e degli obiettivi e traguardi di prestazione per materie,
- ✓ della programmazione annuale e dei traguardi di prestazione per classe,
- ✓ della programmazione dell'attività didattica individuale (Piano di Lavoro individuale).

Durante la prima riunione di commissione per la pianificazione dell'attività didattica, cui partecipano, nel caso della scuola secondaria di 1° grado tutti i docenti divisi per materie o per gruppi affini di materie, nel caso della Primaria tutti i docenti per classi parallele, si individuano, per ciascuna area disciplinare,:

- ✓ nuclei fondanti,
- ✓ obiettivi e traguardi di competenze, declinati in competenze e traguardi di prestazione in relazione al curriculum ministeriale e d'Istituto in linea con quanto stabilito in relazione agli obiettivi di processo, ai traguardi di prestazione ed agli obiettivi di breve e di lungo periodo riportati nel RAV e nel Piano di miglioramento
- ✓ trasversalità,
- ✓ indicatori e descrittori dei livelli minimi di prestazione,
- ✓ possibili tematiche per l'offerta facoltativa,
- ✓ metodi di insegnamento,
- ✓ scansioni temporali necessari per il raggiungimento degli obiettivi, tenendo conto di:
  - ➢ anno di corso
  - ➢ indicazioni ministeriali
  - ➢ esperienze precedenti
  - ➢ profili di entrata e di uscita per classe.

Ancora, si definiscono i criteri di valutazione e il numero minimo e la tipologia di verifiche attraverso la definizione degli indicatori e descrittori dei livelli minimi di prestazione nell'ambito della normativa relativa all'ordine e al grado del sistema d'istruzione interessato (Indicazioni Nazionali 2012).

In quest'ambito si individuano, inoltre, i sussidi didattici e loro modalità d'uso, nonché le risorse (materiali, attrezzature, competenze esterne) necessarie e per le quali proporre l'acquisto (vedi Capitolo 6 "Gestione delle risorse").

Successivamente, il Consiglio di Classe e/o di interclasse, nella scuola secondaria di 1° grado e primaria, allo scopo di adattare a ciascuna classe quanto definito nelle riunioni di commissione, partendo dalla valutazione, in particolare, di:

1. casi critici
2. eventuali alunni diversamente abili
3. numero dei ripetenti
4. eventuali alunni provenienti da classi smembrate
5. risultati test d'ingresso e/o delle prime prove
6. altre note particolari (supplenze prolungate, insegnanti ancora da designare, ...)

definisce, innanzitutto, nell'ambito delle competenze chiave dell'apprendimento, gli obiettivi trasversali (metodo di studio e capacità organizzativa, rispetto dei tempi di lavoro proposti, utilizzo dei materiali e strutture, ..) e i traguardi di competenza, tenendo conto della situazione di partenza della classe e dell'anno in corso

Il Consiglio di classe/interclasse procede, inoltre a:

- riformulare o riconfermare gli obiettivi e i traguardi fissati nelle riunioni di commissione e nel Collegio dei docenti
- scegliere eventuali lavori congiunti tra discipline assicurando il coordinamento tra gli insegnanti per evitare concentrazione eccessiva del carico di lavoro per gli alunni.

Sulla base di tutto ciò, ciascun docente, per ogni classe assegnatagli, procede alla pianificazione dell'attività didattica che intende svolgere e alla relativa documentazione nel proprio Piano di Lavoro, specificando:

- i livelli di partenza della classe
- gli obiettivi declinati in competenze e traguardi di prestazione in relazione al curriculum ministeriale e d'Istituto in linea con quanto stabilito in relazione agli obiettivi di processo, ai traguardi di prestazione ed agli obiettivi di breve e di lungo periodo riportati nel RAV e nel Piano di miglioramento le modalità di recupero e/o sostegno,
- gli argomenti da affrontare e i loro contenuti,
- i metodi di insegnamento,
- il tipo di verifiche ed i relativi criteri di valutazione,
- le proposte di attività varie a completamento dell'attività didattica (quali ad es. visite guidate).

Il documento è verificato e approvato dal Dirigente Scolastico ed allegato al registro personale del docente in modo da poter verificare costantemente, nel corso dell'erogazione dell'attività didattica, la coerenza dell'agito con quanto progettato.

Al fine di migliorare la qualità dell'attività didattica e garantire una continuità verticale anche nei processi, nei tre plessi di Scuola dell'Infanzia dell'I.C. si pianifica l'attività didattica seguendo lo stesso iter degli altri due ordini di scuola, tenuto conto di opportuni adattamenti. Pertanto, nella

realizzazione dell'attività didattica quanto espresso nel paragrafo che segue deve intendersi anche per le sezioni di scuola dell'infanzia.

REALIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA

In relazione a quanto definito nel Piano di Lavoro sviluppato per ciascuna classe, ogni docente procede allo svolgimento dell'attività didattica cercando di impiegare gli strumenti più idonei alla situazione della classe/sezione e documentando le attività svolte sugli appositi registri di classe e personali.

Lo svolgimento di un'adeguata ed organica attività didattica è basata:

- sullo sviluppo di unità di apprendimento volte alla costruzione di competenze, autonome sebbene correlate tra loro,
- sulla gestione di ogni singola lezione di cui si compone l'unità di apprendimento e relative verifiche,
- sulla conclusione dell'unità di apprendimento e relative verifiche ,

L'Istituto, inoltre, allo scopo di valorizzare e sviluppare le capacità degli alunni promuove e gestisce numerose altre attività in orario sia curricolare che extracurricolare, finalizzate a consentire a tutti gli alunni di partecipare in modo attivo alla vita dell'istituto stesso e ad arricchire il proprio bagaglio culturale e di competenze, ed i cui risultati concorrono alla valutazione finale.

Il regolare svolgimento di tutte le attività didattiche (curricolari ed extracurricolari), prevede, inoltre, l'applicazione delle modalità di controllo dell' alunno in ordine alla sua presenza all'interno dell'Istituto e relativamente a entrata/uscita dallo stesso, al fine di:

- garantire alla famiglia la sicurezza dello alunno e una efficace verifica della frequenza scolastica;
- garantire l'assistenza agli studenti nel caso di spostamenti all'esterno dell'edificio scolastico, nel rispetto di quanto definito nel vigente Regolamento Interno d'Istituto.

Eventuali non conformità rispetto a quanto definito sono gestite in accordo alle modalità descritte nel Capitolo 8.

MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI PROCESSI E DEI RELATIVI OUTPUT

L'Istituto Comprensivo Olevano sul Tusciano ha individuato e definito le modalità per il monitoraggio e il controllo dei processi ritenuti fondamentali per la qualità dei servizi forniti e dei risultati raggiunti, in termini di competenze acquisite dallo alunno, al fine di:

- attuare le opportune azioni correttive o di miglioramento delle prestazioni di tali processi in relazione agli obiettivi definiti,
- attuare gli opportuni interventi di recupero per gli studenti.

Tabella C **MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI PROCESSI**

PROCESSO	MODALITÀ DI CONTROLLO E RESPONSABILITÀ
Pianificazione dell'attività didattica	I Piani di Lavoro di ciascun docente sono verificati dal Dirigente Scolastico in relazione alla loro corrispondenza alle indicazione ed ai programmi ministeriali, agli obiettivi definiti, alla coerenza della tempistica e dei supporti adottati. La registrazione del controllo è evidenziabile dal visto di approvazione del Dirigente Scolastico apposto sugli stessi Piani di Lavoro
	Periodicamente ciascun docente effettua la valutazione circa l'andamento ed il grado di attuazione rispetto a quanto pianificato. Al termine dell'anno scolastico, inoltre, ogni docente elabora una relazione finale nella quale documenta la verifica del raggiungimento degli obiettivi pianificati.
Realizzazione dell'attività didattica per le singole classi	Ciascun docente effettua la verifica periodica degli apprendimenti e dei traguardi di competenza raggiunti dagli alunni, in modo da assicurare che tale processo costituisca un momento di riscontro utile e costruttivo sia per il docente, per riorganizzare, se necessario, l'attività didattica, sia per gli alunni, come un momento di conferma delle proprie capacità o di scoperta dei propri limiti o carenze e stimolo per un eventuale incremento del proprio impegno. La realizzazione e il risultato di tali verifiche è documentato tramite il registro personale del docente e il registro della classe.
	Durante tutte le riunioni dei Consigli di Classe/interclasse/intersezione ciascun docente relaziona circa l'andamento delle attività di propria competenza e segnala eventuali criticità. Il Consiglio di Classe/interclasse/intersezione verifica il corretto svolgimento dell'attività didattica nella singola classe in termini di coordinamento tra docenti, obiettivi raggiunti, apprendimento degli alunni. La registrazione di tali verifiche è documentata dai relativi verbali delle riunioni.
	Il Dirigente Scolastico può, a campione e a sua discrezione, verificare periodicamente il corretto svolgimento dell'attività didattica secondo quanto definito nel Piano di Lavoro di ogni docente.
Realizzazione dell'attività didattica per l'Istituto	Il Dirigente Scolastico relaziona annualmente al Collegio Docenti sul controllo effettuato in merito al corretto svolgimento dell'attività didattica per l'intero Istituto in termini di obiettivi raggiunti, apprendimento alunni, efficacie ed efficienza dei metodi e degli strumenti adottati, rispondenza dell'agito al dichiarato. La registrazione dei controlli è rappresentata dalla relazione finale del Dirigente Scolastico, da quella del RQS e dal verbale del Collegio Docenti

Gestione delle valutazioni complessive	Ciascun docente effettua le verifiche di valutazione finale del livello di apprendimento e dei traguardi di competenza degli alunni, svolte a fine quadrimestre e a fine anno scolastico.
	Il Dirigente Scolastico, verificando ed approvando il Piano di Lavoro di ciascun docente, verifica la coerenza dei criteri e delle modalità di valutazione stabiliti dal docente con: quanto definito nella Carta dei Servizi, i criteri generali approvati dal Collegio Docenti con il PTOF, i criteri di valutazione, gli obiettivi e le competenze da raggiungere concordate nelle riunioni di Commissione e le specifiche ministeriali. L'attestazione del controllo è evidenziata dalla firma apposta sul Piano di Lavoro da parte del Dirigente Scolastico.
	Il corretto svolgimento delle attività di valutazione complessiva degli alunni è verificato dal Dirigente Scolastico che partecipa direttamente, o tramite un suo delegato, a tutte le riunioni di scrutinio di fine periodo o di fine anno, allo scopo di assicurare l'adozione dei criteri riportati nel PTOF, e favorire una valutazione oggettiva ed equilibrata delle prestazioni di ogni alunno. La registrazione di tali controlli è documentata tramite il verbale del Consiglio di Classe/interclasse riunito per le operazioni di scrutinio e il verbale del Collegio Docenti, al quale il Dirigente Scolastico relaziona annualmente.
	Il Dirigente Scolastico verifica, inoltre, i tabelloni dei giudizi esposti a fine anno prima della loro pubblicazione.
Gestione Progetti e/o iniziative inerenti il PTOF	Ciascun docente incaricato come gestore di processo della gestione dell'iniziativa/progetto deve verificare e relazionare sull'efficacia di quanto svolto e sulle opportunità di miglioramento ed innovazione emerse ed eventualmente implementate.
	Sulla base delle relazioni finali e di ulteriori eventuali controlli ritenuti opportuni, il Dirigente Scolastico relaziona annualmente al Collegio Docenti in merito al corretto svolgimento delle singole iniziative/progetti previsti dal PTOF. La registrazione di tali controlli è documentata dal verbale del Collegio Docenti

L'Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci" di Olevano sul Tusciano effettua, inoltre, il monitoraggio delle prestazioni complessive dei propri processi attraverso l'individuazione e il monitoraggio di opportuni indicatori in relazione agli indicatori chiave di prestazione (cfr. Capitolo 8 del presente Manuale) agli obiettivi di miglioramento definiti (cfr. Capitolo 9 del presente Manuale).

Gli indicatori stabilmente identificati sono:

- percentuale di successo/insuccesso scolastico;

- percentuale di dispersione scolastica;
- andamento delle iscrizioni.

A questi indicatori possono affiancarsi altri, individuati dal Collegio dei Docenti sulla base di esigenze contingenti.

Per rendere costante ed efficace in termini di informazioni funzionali al riallineamento ed al miglioramento dei processi il monitoraggio della loro gestione l'Istituto individua degli indicatori di processo, sia sistemici che per singolo processo, come:

- numero delle non conformità rilevate durante l'erogazione del processo
- rispetto della tempistica
- conformità dei prodotti alle specifiche ed ai requisiti
- puntualità e completezza della comunicazione.

Nel caso di coprogettazione e cogestione di una iniziativa con un soggetto/i esterno/i, le attività di valutazione e validazione sono effettuate sempre dalla scuola, in linea con quanto stabilito dalle procedure del Sistema Gestione Qualità d'Istituto.

L'Istituto effettua inoltre monitoraggi rispetto ad indicatori di processo individuati annualmente in base al PTOF; verifica la rispondenza dei servizi offerti alle esigenze e alle aspettative delle Parti interessate, mediante la realizzazione di opportune indagini sulla loro soddisfazione, gestite secondo quanto definito nel capitolo 8 del presente Manuale.

CONTROLLO DEGLI STRUMENTI DI VERIFICA E VALIDAZIONE DEI PROCESSI

La verifica degli apprendimenti e dei traguardi di competenza raggiunti dallo alunno, parte integrante del processo di insegnamento/apprendimento, avviene secondo criteri e modalità stabilite, riesaminate ed approvate ogni anno e documentate nello stesso PTOF. Tali modalità e criteri, che comprendono la definizione di obiettivi, descrittori, indicatori e standard d'Istituto, sono formulati dalle commissioni docenti ed approvati dal Collegio dei Docenti all'inizio dell'anno scolastico. Alla fine di ogni anno scolastico, sulla base dei dati forniti dal DS e registrati nelle relazioni finali del Dirigente Scolastico e del RQS, il Collegio dei docenti valuta i risultati in relazione allo standard d'Istituto ed agli obiettivi di miglioramento definiti nel PTOF, e procede alla validazione del PTOF e delle attività svolte.

Si è già precisato che per la misurazione delle proprie prestazioni l'Istituto adotta, come strumento di monitoraggio dei processi e di verifica e validazione degli esiti, lo strumento **"MIZAR",** software elaborato dal Polo Qualità di Napoli, in conformità con quanto previsto dall'adesione alla Rete M.U.S.A. per la legittimazione del proprio SGQ e ne verifica periodicamente l'aggiornamento.

IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

L'identificazione e la rintracciabilità del servizio fornito è volta ad assicurare, per ciascuna classe, l'identificazione e la rintracciabilità:

a. delle attività svolte,

b. dei docenti interessati,
c. di tutta la documentazione prodotta durante l'anno scolastico, secondo i criteri di seguito descritti

Risulta particolarmente importante il controllo su processi quali la gestione e l'archiviazione dei documenti relativi agli utenti (le iscrizioni, le corrispondenze, i verbali delle riunioni dei consigli di Interclasse e di Intersezione, del Collegio dei Docenti, del Consiglio di Istituto, della documentazione amministrativa, del materiale informativo) al fine di assicurare l'identificazione del servizio e la rintracciabilità degli elementi dello stesso. Lo svolgimento di quest'attività di gestione e controllo è affidata a tutto il personale della scuola secondo compiti ed incarichi affidati.
Come abbiamo già precisato, per tutti i servizi erogati la scuola tiene la registrazione (i registri personali dei docenti, i registri di classe, prove di verifica e valutazione, registri di verbali di OOCC, etc.). L'identificazione dei servizi avviene tramite una codificazione univoca che impedisce eventuali errori nella loro identificazione e permette di rintracciare sempre la fonte di qualsiasi documento o comunicazione.
Per i documenti relativi a singoli interventi di istruzione/formazione, l'istituto garantisce alle famiglie la gestione ed il controllo documentato delle corrispondenze e della conservazione riservata delle informazioni. La consegna sia dei documenti sia dei risultati finali di un processo di istruzione/formazione rappresentano il contatto formale con la famiglia e per questo necessitano di particolare controllo e autorizzazione. Le modalità e i criteri logici di archiviazione dei documenti e dei dati assicurano l'identificazione, la tempestività rintracciabilità delle informazioni. Tutta la documentazione/materiali, a partire dai primi contatti con l'alunno e la famiglia fino alla chiusura del rapporto, è conservata in appositi archivi, secondo i termini di legge e per i tempi stabiliti. ed è gestita da personale autorizzato.
Ad ogni classe e sezione è associato in modo univoco un gruppo di docenti secondo quanto risulta dagli elenchi relativi agli organici archiviati presso la Segreteria. La documentazione relativa a ciascuna classe e sezione (registri di classe, verbali dei Consigli di Classe/interclasse/intersezione) è identificabile attraverso l'indicazione su ciascun documento dalla lettera o dalla sezione di appartenenza e dalla specifica del plesso a cui appartiene e dell'anno di corso. I registri che riguardano i plessi sono conservati a cura del Responsabile di plesso. Tutto il materiale prodotto dalla classe o sezione è identificato con le stesse modalità.
L'attività svolta giornalmente (argomenti trattati, compiti in classe, verifiche sull'apprendimento effettuate, compiti a casa assegnati e quant'altro rilevante per l'iter scolastico) è puntualmente riportata sul registro di classe da ciascun docente e registrata, inoltre, sul registro personale di ogni docente, insieme ad eventuali note ed informazioni relative all'andamento della classe o sezione e alle prestazioni di ogni alunno. Copia di tutta la documentazione relativa all'attività rivolta agli alunni (testi dei compiti in classe assegnati, circolari interne) è conservata allo scopo di poter ricostruire in qualunque momento l'iter e le modalità di svolgimento dell'attività didattica svolta in ciascuna classe o sezione.

Alla fine di ogni anno scolastico tutta la documentazione relativa alla classe o sezione è archiviata e conservata presso la Segreteria didattica secondo i termini previsti dalla normativa ministeriale. La documentazione viene archiviata nel Fascicolo Personale dell'alunno, dove viene conservata per tutta la durata della sua permanenza nell'Istituto, per essere trasmessa, a conclusione del percorso formativo, al successivo grado di istruzione.

PROPRIETÀ DELLE PARTI INTERESSATE

L'Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci" di Olevano sul Tusciano, nell'utilizzare le proprietà delle Parti Interessate messe a disposizione per essere utilizzate dalla comunità scolastica, le identifica, le verifica, le protegge e le salvaguarda attraverso procedure e strumenti idonei a garantire la riservatezza dei dati personali, in particolare le quote delle iscrizioni, delle gite, delle assicurazioni che vengono amministrate secondo il regolamento di contabilità. Nel caso in cui l'Istituto si trovi ad utilizzare documenti di proprietà dell'utente, questi saranno identificati, immagazzinati e, nel caso di danneggiamenti o perdite, sarà data immediata comunicazione all'utente.

É cura del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità sensibilizzare il personale dell'Istituto alla riservatezza delle informazioni di proprietà delle PI, di cui si viene a conoscenza.
Sono proprietà delle P.I.:

- la documentazione di carattere personale fornita dagli studenti e dalle famiglie al momento dell'iscrizione o in relazione alle esigenze scolastiche/amministrative;
- i certificati medici presentati dagli studenti, dal personale docente e ATA in caso di malattie ed infortuni
- la documentazione relativa ai contratti di assunzione di docenti, personale ATA ed esperti esterni
- l'uso dei locali e delle attrezzature messe a disposizione dall'Amministrazione Comunale.

I documenti personali degli alunni e di tutto il personale sono presi in carico, archiviati e custoditi nei fascicoli personali in appositi armadi dall'incaricato della segreteria, identificato dal DSGA.
I dati sensibili sono trattati nel rispetto della normativa sulla privacy, e anche in questo campo la Direzione è assistita dal RSPP, per la tutela e la sicurezza dei dati personali.

Per quanto riguarda le proprietà dell'Amministrazione Comunale la scuola garantisce la corretta gestione e manutenzione per quanto di competenza e attraverso periodiche comunicazioni da parte del DS di eventuali danneggiamenti o deterioramenti secondo quanto previsto dalla legge 81/2008. e dalla legislazione del settore scolastico. Tali comunicazioni hanno valore di notifica e vengono accuratamente conservate ad opera della segreteria.
Il personale della scuola garantisce l'archiviazione dei prodotti acquistati e della documentazione relativa alla loro gestione. Attraverso una opportuna catalogazione i prodotti vengono sottoposti ad inventario. I Responsabili di Plesso e i collaboratori scolastici garantiscono la gestione, la corretta utilizzazione, manutenzione e conservazione dei materiali e dei sussidi didattici.

VALIDAZIONE

I processi di realizzazione ed erogazione dei servizi sono validati al fine di accertare la capacità di conseguire i risultati pianificati mediante le attività di validazione della progettazione e sviluppo dell'offerta formativa ed attraverso le attività di monitoraggio e misurazione degli stessi processi e relativi output. Obiettivo di tale validazione è valutare:

1. le risorse utilizzate,
2. le procedure stabilite,
3. i criteri di rintracciabilità adottati,
4. al fine di individuare eventuali esigenze di azioni correttive, preventive e di miglioramento e innovazione che consentano di migliorare in modo sistematico e continuo le prestazioni e l'efficacia dei processi.

GESTIONE DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO

La pianificazione, gestione ed erogazione del miglioramento continuo, identificato dall'Istituto Comprensivo Olevano sul Tusciano come fattore strategico per il conseguimento del successo durevole, è esposta nel Capitolo 9 del presente Manuale.

Vengono individuati come Gestori di processo, responsabili dell'individuazione e della condivisione delle opportunità di miglioramento:

ATTIVITÀ-PROCESSO	RESPONSABILE/GESTORE
Progettazione PTOF	Funzione Strumentale PTOF
Erogazione PTOF	D.S.
Progetti curriculari ed extracurricolari PTOF	Referenti di progetto
Controllo e verifica dei processi PTOF	D.S., Funzione Strumentale PTOF, GdM, Commissione PTOF
Monitoraggio, analisi e riesame PTOF	
Validazione delle attività PTOF	Collegio
Piano di Miglioramento	RQS, GdM
Servizi amministrativi	D.S.G.A., Referente di progetto
Comunicazione	D.S., Referente di progetto, resp. SITO
Apprendimento	D.S., Referente di progetto
Innovazione	Referente di progetto

I Gestori di processo (singolarmente o come gruppo):

- Evidenziano e segnalano le opportunità di miglioramento e di innovazione emergenti in fase di implementazione dell'attività e di erogazione del servizio
- Ne valutano l'impatto e riferiscono sugli eventuali rischi di una loro attuazione

In sede di relazione finale sull'attività forniscono dati e proposte utili alla individuazione delle priorità e alla stesura del Piano di Miglioramento.

Di seguito presentiamo un quadro sinottico dei processi che compongono il Macroprocesso dell'erogazione del servizio scolastico evidenziando per ciascun processo, i relativi elementi in ingresso quelli in uscita, nonché le responsabilità.

MACROPROCESSO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

Processi	Input	Output	Responsabilità
Relazioni sul territorio	Sistema strutturato di relazioni con: • Ufficio Scolastico Regionale (USR) • Amministrazione Comunale • Organismi pubblici e privati operanti sul territorio.	Rilevazioni di fondi, servizi e strutture funzionali all'elaborazione dell'Offerta Formativa ed alla pianificazione dei servizio scolastico	1. Dirigente Scolastico 2. Collaboratori del DS 3. DSGA 4. Responsabili di Plesso 5. Funzioni Strumentali 6. Docenti
Analisi dei bisogni	Individuazione dei bisogni formativi delle Parti Interessate Presentazione della scuola e dell'offerta formativa ai genitori dei potenziali iscritti Iscrizione degli alunni	Rilevazione degli alunni diversamente abili certificati e/o in difficoltà, ma non certificati Rilevazione di alunni stranieri Modello organizzativo iniziale del tempo scuola e servizi	1. Dirigente Scolastico 2. Collaboratori del DS 3. Consiglio d'istituto 4. Responsabili di Plesso 5. Funzioni Strumentali 6. Docenti
Definizione del PTOF	Requisiti cogenti di natura legislativa e contrattuale Informazioni provenienti dagli anni scolastici precedenti e dai consigli di classe e intersezione Esiti sulla rilevazione dei bisogni Esiti delle rilevazioni sul territorio	Presentazione: -della Scuola -dell'organizzazione scolastica -dei principi ispiratori -delle scelte educative, didattiche, metodologiche -del sistema di valutazione sotto il profilo educativo, didattico ed organizzativo -dei progetti di integrazione curricolare	1. Collegio dei Docenti 2. Commissione PTOF 3. Consiglio di Istituto 4. Dirigente Scolastico 5. Funzione Strumentale

Processi	Input	Output	Responsabilità
Programmazione didattica e valutazione dell'apprendimento	-Requisiti cogenti di natura legislativa. -Definizione del curricolo per competenze -Definizione dei criteri di valutazione -Verbali dei Collegi dei -Docenti. -PTOF	Programmazione Educativa Programmazione didattica Programmazione individualizzata per gli alunni diversamente abili.	1. Collegio dei Docenti 2. Coordinatori dei Consigli di classe/ Interclasse /Intersezione 3. Docenti 4. Responsabili di Plesso 5. Funzioni Strumentali
Pianificazione ed erogazione del servizio	-Formazione delle classi/sezioni -Assegnazione dei docenti ai plessi e alle classi/sezioni -Predisposizione orari e calendari per lo svolgimento delle attività funzionali all'insegnamento. -Nomina delle FS -Elezione rappresentanti dei genitori	Avvio dell'anno scolastico e realizzazione dell'attività didattica Organigramma e funzionigramma Piano Annuale delle attività Carta dei Servizi e Regolamento d'Istituto	1. Dirigente Scolastico 2. DSGA 3. Collegio dei Docenti 4. Responsabili di Plesso 5. Docenti 6. Funzioni Strumentali
			7.
Verifica e monitoraggio dei processi e del servizio	Valutazione individuale e di gruppo Reclami del cliente Registrazione delle Non Conformità Rilevazione della Soddisfazione di tutte le Parti Interessate.	-Grado di soddisfazione di tutte PI in itinere con azioni di monitoraggio e nei verbali dei consigli di classe/intersezione, dei Collegi Docenti, e del Consiglio d'Istituto sulla valutazione -Apprendimento individuale e di gruppo -Efficacia dell'Offerta formativa -Efficienza delle risorse strutturali -Miglioramento del servizio -Azioni Correttive e Preventive	1. Docenti 2. Coordinatori classe/ Responsabili di Plesso 3. Responsabile Qualità 4. DSGA 5. Dirigente Scolastico

In conclusione, al fine di sviluppare il complesso delle attività necessarie alla realizzazione del servizio formativo conforme ai requisiti per esso specificati, Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci" di Olevano sul Tusciano, nella persona del Dirigente Scolastico, con il supporto del personale dell'Istituto e degli Organi Collegiali, pianifica le attività necessarie, stabilendo per ogni processo individuato:

- gli obiettivi per la Qualità ed i requisiti relativi al servizio formativo
- i processi e i documenti efficaci alla realizzazione del servizio formativo
- la fornitura di risorse specifiche per il servizio formativo
- le attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova, specifiche per il servizio formativo ed i relativi criteri di accettazione (eventuali prerequisiti in ingresso),
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzati ed i servizi risultanti soddisfino le esigenze dell'utenza
- le azioni correttive e preventive
- le attività di miglioramento e/o di innovazione.

Pertanto, la pianificazione si esplica, preliminarmente, con la formazione delle classi o delle sezioni, con l'assegnazione dei ruoli formativi e organizzativi definiti in sede di progettazione mediante **lettere formali di incarico** (collaboratori del Dirigente, responsabili di plesso, docenti coordinatori di classe, tutor anno di prova, membri delle commissioni, funzioni strumentali, referenti di progetto, personale ATA, etc…) con la individuazione delle aule e delle attrezzature necessarie, con la definizione del Piano Annuale delle Attività.

Relativamente all'accoglienza degli alunni e dei genitori, già prima dell'avvio delle attività, la nostra scuola garantisce e favorisce:

- i rapporti di continuità verticale e orizzontale e colloqui con i genitori
- informazioni sul PTOF
- coinvolgimento dei genitori nella gestione degli OOCC
- iniziative sui temi dell'educazione alla salute e del disagio giovanile
- assistenza psicologica a soggetti in difficoltà con programmazioni integrate scuola/ASL.

In ossequio dei principi di uguaglianza ed imparzialità, la scuola fornisce all'alunno pari opportunità e riconosce pari dignità da qualsiasi ambiente socio-culturale egli provenga, senza discriminazioni di religione, lingua, nazionalità, cultura o condizioni psico-fisiche difficili

L'attività formativa è programmata ed è volta alla costruzione di competenze, autonome sebbene correlate tra loro.

Prevede la scansione dei percorsi di apprendimento disciplinare e interdisciplinare in unità didattiche, stabilendo anche la sequenza temporale delle verifiche, dedicando periodi dell'anno scolastico al recupero e potenziamento mediante attività individualizzate (PON e altro).

L'azione formativa si esplica in attività quali la lezione in aula, i laboratori, le visite guidate, gli incontri con esperti e deve presentare sempre una chiarezza dei traguardi formativi, valorizzando le

conoscenze degli alunni, in modo da trovare in loro una motivazione all'apprendimento. Nei plessi in cui è attivo il laboratorio multimediale i docenti, insieme agli alunni hanno la possibilità di utilizzare strumenti specifici per spiegare, illustrare, dimostrare tecniche e principi, relativi ai diversi campi del sapere.

Le visite guidate e i viaggi d'istruzione, previsti per gli alunni di tutto l'istituto (dalla scuola dell'infanzia alla secondaria, secondo modalità e caratteristiche diversificate) costituiscono una parte fondamentale dell'attività, secondo quanto previsto nel PTOF. La loro organizzazione è curata dalla Funzione Strumentale specifica che fornisce, la documentazione e le informazioni relative alle differenti proposte di uscita ai docenti, che a loro volta comunicano alle famiglie i diversi itinerari scelti, sempre in raccordo con la programmazione didattica (vedi procedura "Visite guidate") al fine di garantire alla famiglia la sicurezza dello alunno e garantire l'assistenza agli studenti nel caso di spostamenti all'esterno dell'edificio scolastico,

Rientrano nel servizio erogato anche gli incontri di natura collegiale o i colloqui individuali con le famiglie, per creare e consolidare un costruttivo rapporto di collaborazione, sia in generale sulle ragioni dell'educare e dell'istruire, che in particolare sull'efficacia dell'azione educativo-didattica per ogni singolo alunno, che rispetti e valorizzi le sue potenzialità.

Nell'erogazione del servizio deve far parte anche la promozione culturale, che rappresenta un'occasione della scuola, come comunità educativa ed educante, di rendersi presenza attiva e partecipe della vita del territorio in cui è inserita. Pertanto, l'Istituto Comprensivo di Olevano sul Tusciano non solo è aperto alle sollecitazioni provenienti dalla società, ma si fa promotore della realizzazione di attività scolastiche ed extra-scolastiche, usufruendo anche di agenzie educative, degli spazi, delle attrezzature e delle risorse esistenti anche all'esterno della scuola.

La scuola non può non tener conto nella della sua azione educativo-didattica della continuità didattica tra i vari ordini di scuola, con l'elaborazione di strumenti idonei a favorire anche l'orientamento. Sono pertanto elaborati itinerari che curano sia il passaggio dall'Infanzia alla Primaria e alla Secondaria di I grado (all'interno dell'istituto stesso), sia l'orientamento e la scelta della Scuola Secondaria di II grado, predisposti dalle Funzioni Strumentali a ciò preposte.

Nella pianificazione dell'erogazione del servizio educativo-scolastico rientra anche la funzionalità e la vigilanza degli ambienti scolastici, delle apparecchiature e del materiale didattico e la gestione delle comunicazioni e delle informazioni e dei dati.

I processi operativi di regolazione di tutte le attività finalizzate all'erogazione del servizio prevedono dei controlli all'inizio dell'azione formativa, in itinere, al termine dell'azione formativa, successivi all'erogazione del servizio formativo.
Le attività di controllo dei processi tengono conto:

- del rispetto della pianificazione della scuola e della programmazione didattica;
- dell'efficienza ed dell'efficacia dell'azione formativa dimostrata attraverso le apposite verifiche intermedie e finali.

A questo fine la scuola utilizza i monitoraggi, effettuati attraverso questionari e indagini, che consentono la validazione del servizio erogato e permettono di mettere in atto attività di miglioramento continuo. Le eventuali modifiche ai processi formativi necessari al raggiungimento degli obiettivi annuali ed al soddisfacimento delle esigenze degli utenti comporteranno una rivalidazione dei processi interessati.

7.3 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ RELATIVE AI PROCESSI

Come già anticipato nel primo paragrafo del presente capitolo, l'Istituto Comprensivo di Olevano sul Tusciano indica per ciascun processo un gestore di processo, definendone le responsabilità, l'autorità e le interazioni con gli altri processi.
La Direzione ogni anno, salvo quanto definito dal CCNL, nell'ottica di una valorizzazione delle risorse umane disponibili e promuovendo la collaborazione, attribuisce e comunica le responsabilità e le autorità per l'attuazione di un efficace ed efficiente gestione di qualità dei processi citati, fatta eccezione per le funzioni che richiedono l'approvazione del CD.

Tutti i responsabili sono inseriti nell'**Organigramma** allegato al capitolo 5 del Manuale della Qualità (**Allegato 5.1)**

Il DS, con preciso mandato scritto, attribuisce e rende note all'Istituto le responsabilità e le autorità attribuite ad ogni funzione significativa per la gestione di Qualità del servizio formativo. In particolare viene diffuso il **Funzionigramma**, allegato al presente Manuale della Qualità **(Allegato 7.1 Organigramma funzionale**), che sintetizza i rapporti tra le diverse funzioni e le loro interazioni.

Il DSGA redige il Piano delle Attività per il personale ATA secondo le direttive impartitegli dal DS. Esso esplicita l'organizzazione degli uffici, l'organizzazione del lavoro del personale ATA , l'attribuzione dei compiti, l'orario di lavoro, le modalità di coordinamento.

Il DS, in sinergia con il RQ predispone, ed aggiorna il SGQ. Il RQ coordina il Gruppo di Miglioramento (costituito da DS, Staff di Direzione, FF.SS., che analizza i processi relativi alla gestione, al monitoraggio e alla valutazione della gestione della qualità, riferendo sulle prestazioni e sulle proposte di azioni di miglioramento. Inoltre, diffonde una cultura della qualità affinché tutti partecipino al miglioramento continuo della scuola.

L'Istituto si è dotato di una organizzazione che tenga conto della sua dinamicità e che sia strutturata per future esigenze. Le varie attività svolte nell'Istituto sono state pertanto suddivise tra i vari collaboratori attraverso l'assegnazione di precisi compiti.
L'organizzazione dell'Istituto è descritta mediante un Organigramma funzionale dove sono definite le varie competenze e responsabilità di chi opera nella struttura e che in modo diretto o indiretto hanno influenza sulla Qualità, precisando i reciproci rapporti di dipendenza.
In particolare sono state prese in considerazione le seguenti funzioni:

- ☆ Direttiva
- ☆ Docente
- ☆ Non docente

che collaborano e interagiscono con gli Organi Collegiali:

- ☆ Consiglio d'Istituto
- ☆ Giunta
- ☆ Collegio docenti
- ☆ Consiglio di classe/interclasse/intersezione
- ☆ Commissioni

Nell'ambito di ogni funzione sono stati predisposti dei **Mansionari**, che fanno riferimento ai contratti di lavoro, e che elencano le attività e le responsabilità dei vari addetti nelle singole funzioni dell'Istituto. Questi documenti sono gestiti direttamente dalla Direzione.
Attraverso **Lettere d'incarico,** destinate ai singoli collaboratori, sono assegnate dalla Direzione Responsabilità e Autorità. Annualmente la Direzione verifica l'attualità di tutti i Mansionari e apporta le variazioni che ritiene più opportune in funzione delle modifiche organizzative o funzionali che si dovessero rendere necessarie per garantire la soddisfazione dei clienti/Parti Interessate, in armonia con gli obiettivi fissati nel Piano della Qualità.

Il controllo della qualità garantisce l'esecuzione di una serie di attività e quindi è necessario regolare all'interno della struttura organizzativa dell'Istituto:

- ➢ I doveri e le autorità assegnati ad ogni collaboratore
- ➢ le autorizzazioni a prendere decisioni relative ad azioni correttive
- ➢ i rapporti e le responsabilità fra differenti persone
- ➢ la comunicazione tra i vari collaboratori
- ➢ il modo come viene assicurato l'addestramento e la formazione del personale
- ➢ la documentazione delle misure di controllo della qualità
- ➢ gli indicatori di qualità.

Le linee guida di quanto sopra descritto sono definite nel Manuale della Qualità, nelle Procedure Operative, nelle Istruzioni, nell'Organigramma funzionale e nella Matrice della responsabilità. Tutte queste regole sono create per facilitare il lavoro dei collaboratori al fine di evitare confusione e possibili attriti fra le differenti Unità Funzionali nello svolgimento delle proprie attività.

A ogni funzione sono stati assegnati compiti e responsabilità precise con lo scopo di suddividere le attività e fornire l'autorità necessaria per attuare i controlli previsti.
La Matrice delle Responsabilità (MR) riporta in forma sintetica le responsabilità, l'autorità e le relazioni tra le principali funzioni, soprattutto per quanto riguarda le attività che hanno diretta influenza sulla qualità (cfr. **tabella A).** Maggiori dettagli sono forniti nelle singole sezioni nel Manuale della Qualità e che queste siano state recepite nel modo corretto e mantenute durante lo svolgimenti di tutti i compiti a loro assegnati.

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

A questo scopo la Direzione dell'Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci" di Olevano sul Tusciano ha conferito al Responsabile Sistema Qualità il preciso mandato per raggiungere i seguenti obiettivi:

1. Dare continuità alla missione, politiche di qualità e obiettivi generali
2. Garantire il mantenimento degli standard qualitativi per il servizio fornito e tendere al loro miglioramento
3. Offrire un servizio conforme ai requisiti di legge e regolamenti nazionali
4. Monitorare con indicatori gli obiettivi della qualità
5. Attenersi ai principi di efficienza, efficacia ed economicità di gestione
6. Rispettare i criteri di tutela dell'ambiente, del posto di lavoro, dell'integrità dell'individuo
7. Conformare il Sistema di Gestione per la Qualità al modello contenuto nella norma di riferimento UNI EN ISO 9004:20009
8. Conformare il Sistema di Gestione per la Qualità alla normativa Regionale
9. Controllare il livello di Customer Satisfaction
10. Predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica del Manuale della Qualità
11. Predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica delle Procedure Operative
12. Coordinare le verifiche ispettive interne ed esterne del Sistema di Gestione per la Qualità
13. Elaborare le statistiche per la qualità
14. Monitorare con indicatori tutti i processi definiti nel sistema
15. Promuovere la consapevolezza dei requisiti dello studente in tutto l'Istituto.

Qui di seguito riportiamo la Dichiarazione di autorità conferita dalla Direzione al Responsabile Sistema Qualità.

DICHIARAZIONE DI AUTORITÀ.

La Direzione dell'Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci" di Olevano sul Tusciano delega al Responsabile Sistema Qualità, in qualità di Rappresentante della Direzione, la responsabilità di promuovere e verificare, presso tutte le funzioni dell'Istituto, le attività che influenzano la qualità dei servizi erogati.

Il Rappresentante della Direzione nella funzione di Responsabile Sistema Qualità, coadiuvato dal Team di lavoro per la Qualità (nell'IC è il "Gruppo di Miglioramento), ha il compito di garantire l'adeguatezza e la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità agli standard normativi di riferimento.

Al Responsabile Sistema Qualità è garantita la sufficiente autonomia e autorità organizzativa per:

- Prevenire gli episodi di non qualità di sistema
- Evidenziare i problemi relativi alla qualità del servizio, processo o sistema
- Proporre e avviare le azioni necessarie alla soluzione dei problemi individuati
- Verificare l'attuazione delle azioni intraprese presso le funzioni dell'Istituto

- Valutare l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità in ogni momento
- Promuovere e valutare l'efficacia dei programmi di miglioramento della qualità

A fronte di tale delega, il Responsabile Sistema Qualità è responsabile nei confronti della Direzione del corretto funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità e all'andamento qualitativo dei processi e servizi.

Il Responsabile Sistema Qualità ha il compito di aggiornare la Direzione sullo stato del Sistema di Gestione per la Qualità mediante relazioni periodiche.

A 7.1 Funzionigramma

Denominazione	Principali Funzioni
DIRIGENTE SCOLASTICO (DS)	La funzione dirigenziale è richiamata dalla L.59/97 e il profilo è delineato nell'art.25 del D.Lgv 165/01. Egli ha la responsabilità di garantire il buon funzionamento della scuola tutelando i diritti sanciti dalla Costituzione italiana. Rappresenta l'Istituzione, assolve tutte le funzioni in ordine alla direzione ed al coordinamento, alla valorizzazione delle risorse umane e professionali, nonché alla promozione, relazione e rappresentanza. Come rappresentante legale, risponde in termini di legittimità essendo responsabile delle gestione delle risorse finanziare e strumentali. Assume decisioni, attua scelte di sua competenza volte a promuovere e realizzare il progetto di Istituto sia sotto il profilo educativo-didattico, sia sotto quello organizzativo e finanziario. E' responsabile della politica e della definizione degli obiettivi per la qualità, dando vita a strutture e prassi operative ad essa ispirate.
COLLABORATORI DIRIGENTE (CDS)	Il DS, secondo l'art.25 bis del D.Lgv. 29/93, affida incarichi gestionali nello svolgimento delle funzioni organizzative ed amministrative a DUE docenti individuati sulla base di un rapporto di fiducia. Dei due docenti ai quali può delegare specifici compiti, il **1° Collaboratore** ha funzioni di **Vicario** (**CV**). Affianca il DS nel ruolo di vigilanza, coordinamento e razionalizzazione della giornata scolastica. Il **2° Collaboratore** cura la verbalizzazione, è di supporto alla segreteria ed **è il Referente Qualità** dell'Istituto. Entrambi sostituiscono il DS in caso di assenza o di impedimento, gestiscono le comunicazioni, collaborano con il DS negli adempimenti connessi alla definizione dell'organico dell'Istituto, coordinano con il DS le attività del CD relative all'avvio dell'anno scolastico, elaborano con il DS il piano annuale delle attività comprensive aggiuntive di insegnamento e quelle funzionali allo stesso, gestisce la sostituzione dei docenti assenti.
	Il Responsabile di plesso, assicura un efficace svolgimento delle attività didattiche, nonché un adeguato funzionamento del plesso. Rileva le assenze del personale e predispone le sostituzioni dei docenti assenti, gestisce l'emergenza, il coordinamento, l'organizzazione di plesso, il

RESPONSABILI di PLESSO (RdP)	controllo copertura classi/sezioni; vigila sul rispetto dell'orario e controlla la firma sul registro delle presenze. Cura l'organizzazione della mensa e gli interventi del divieto di fumo. Recapita la posta destinata al plesso ed è responsabile della circolarità e della diffusione delle informazioni, delle comunicazioni e delle circolari destinate al plesso. Cura l'archiviazione dei documenti del plesso (registro dell'inventario, registro della sicurezza, verbali dei consigli di classe/interclasse/intersezione). Coordina i rapporti con i genitori.
DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI ED AMMINISTRATIVI (DSGA)	Sovrintende con autonomia operativa (art.25 comma 6 del D.Lgv 165/01 – CCNL) ai servizi generali amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione. Coordina le attività del personale ATA posto alle sue dirette dipendenze, conferendo allo stesso incarichi di natura organizzativa nell'ambito delle attività contrattate tra DS e RSU. Svolge con autonomia e responsabilità diretta le attività di istruzione, predisposizione e formalizzazione degli atti amministrativi e contabili. È funzionario delegato, consegnatario dei beni mobili.
FUNZIONI STRUMENTALI (FFSS)	In applicazione del CCNI 26/05/99 art.28, sono individuati dal Collegio Docenti tre docenti con funzioni strumentali allo scopo di avere figure di riferimento in aree di intervento strategico per la vita della scuola. Collaborano alla gestione sia dal punto di vista organizzativo che didattico ed operano in stretta collaborazione con gli altri organismi. **Funzione n.1** *GESTIONE PTOF 2015/2018, e POF 2015-16,*INVALSI, nonché delle iniziative proposte dall'ANSAS, MIUR, Unione Europea **Funzione n. 2**: Coordinamento delle azioni di monitoraggio, gestione verifica e valutazione alunni BES **Funzione n.3** *ORIENTAMENTO, ACCOGLIENZA, CONTINUITA', VIAGGI D'ISTRUZIONE*
RESPONSABILE DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÁ (RQ)	Nell'Istituto è il 2° Collaboratore del DS. Collabora con il DS per la definizione del Sistema di Qualità dell'Istituto, ed è responsabile della diffusione e della promozione di una cultura della qualità, in modo tale che tutti partecipino al miglioramento continuo della scuola. Egli: • mantiene costanti i rapporti con il Polo Qualità di Napoli • rappresenta l'Istituto Comprensivo negli incontri con le scuole aderenti al Progetto Qualità • gestisce e coordina l'attività del Gruppo di Miglioramento

	• elabora e produce il Manuale della Qualità • socializza al Collegio le iniziative inerenti al Progetto Qualità • riferisce al DS sull'andamento del Sistema di Gestione per permetter il riesame
GRUPPO DI MIGLIORAMENTO (GdM)	È composto da: DS + RQ + CDS +Docenti FFSS È convocato, dal DS, che lo presiede, mentre il RQ lo coordina. Partecipa al riesame. Analizza i processi relativi alla gestione, al monitoraggio e alla valutazione della gestione della qualità, riferendo sulle prestazioni e sulle proposte di azioni di miglioramento. Inoltre, diffonde una cultura della qualità affinché tutti partecipino al miglioramento continuo della scuola.
ORGANI COLLEGIALI	Come da normativa
DOCENTI	Come da normativa
PERSONALE ATA	Come da normativa

A 7.2 LETTERA D'INCARICO

	MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA **ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE** **"Leonardo da Vinci"** Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1°grado – 84062 Olevano sul Tusciano (SA) -	
Codice Fiscale: 80025740657	**Sito internet: www.icolevanost.it**	**Codice.Mecc. : SAIC86400A**
Tel/Fax : 0828 612056	e-mail: saic86400a@istruzione.it	Codice Autonomia: N°109
Telefono: 0828 307691	P.E.C.: saic86400a@pec.istruzione.it	Indirizzo: Via Mazzini, 20

Prot. N. DATA

- Al Docente/All'Assistente amministrativo/al personale ausiliario
- Al fascicolo personale

OGGETTO: Commissione di lavoro /Incarico di coordinamento/funzione strumentale all'offerta formativa/

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

VISTO: L'art. 30 del CCNL 2002\2005
VISTO: il contratto integrativo d'Istituto stipulato con le RSU in data_____
IN COERENZA con gli obiettivi fissati dal Piano Triennale dell'Offerta Formativa
PRESO ATTO della delibera del Collegio dei docenti del_____

DESIGNA

La S.V. a ricoprire l'incarico di _____per l'a.s. 20__ - 20__. Nell'espletamento della funzione, la S.V. dovrà osservare le indicazioni del Collegio dei Docenti che individua, quale obiettivo prioritario delle proprie azioni, il successo scolastico degli allievi ed in particolare attuare i compiti specifici d'area come di seguito elencato.

COMPITI
(relativi all'incarico conferito)
PRODOTTI ATTESI
(scadenze di conclusione delle varie attività e della consegna dei prodotti, se previsti dall'incarico)

La S.V si impegna inoltre a :

- Seguire tutte le fasi di attuazione del lavoro previste dal piano didattico, gestionale e finanziario relativo all'attività;
- Segnalare le opportunità di miglioramento;
- Seguire l'attuazione del piano finanziario del progetto fino alla rendicontazione finale
- Diluire il proprio impegno orario sull'arco di tutto l'anno scolastico.

Per l'assolvimento dell'incarico, alla S.V. sarà corrisposto quanto stabilito in sede di contrattazione d'Istituto, corrispondente ad un impegno orario oltre quello di servizio di ore ____, tenendo conto dei carichi di lavoro in proporzione al badget disponibile; faranno fede delle attività svolte la redazione dei verbali di incontro di lavoro e la consegna dei prodotti (se previsti) .

Il Dirigente Scolastico

CAPITOLO 8

MONITORAGGIO, MISURAZIONI ANALISI E RIESAME

8.1 GENERALITÀ

8.2 MONITORAGGIO

8.3 MISURAZIONE

8.3.1 Generalità

8.3.2 Indicatori chiave di prestazione

8.3.3 Audit interni

8.3.4 Autovalutazione

8.3.5 Benchmarking

8.4 ANALISI

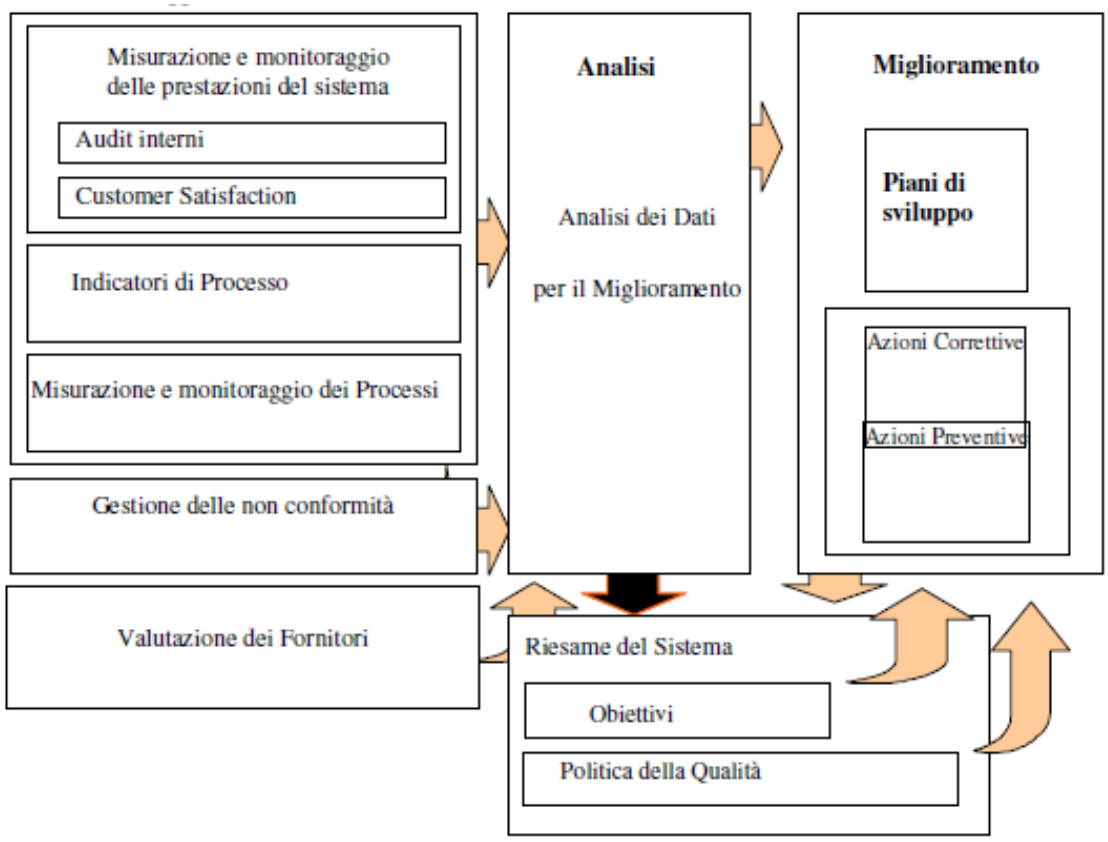
8.5 RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO, MISURAZIONE ED ANALISI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile POLO QUALITÁ NAPOLI
NOMINATIVO	*Ins. Fabiola Nives*	*Prof.ssa Daniela Natalino*	*Dott.ssa Angela Orabona*
DATA	25/06/2016	27/05/2016	18/06/2016
FIRMA			

8.1 GENERALITÀ

L'I.C. *"Leonardo da Vinci"* di Olevano sul Tusciano ha definito e pianificato attività di autoanalisi e autovalutazione supportate da un sistema di monitoraggio, misurazione, analisi e riesame che consente di identificare opportunità di miglioramento, stabilire le priorità per il miglioramento e i relativi piani d'azione.
Questo sistema di autoanalisi e di autovalutazione si integra con il **Sistema Nazionale di Valutazione (SNV)** come richiesto dalla normativa vigente, soprattutto nel suo orientamento verso il miglioramento continuo dei risultati scolastici, obiettivo strategico centrale del servizio.

Lo schema generale del processo è schematizzabile come segue.



8.2 MONITORAGGIO

Il monitoraggio rappresenta per l'istituto il momento centrale in cui – attraverso il controllo dei processi – emerge come e quanto la governance della scuola sia efficace ed efficiente nell'implementazione delle attività.

La norma internazionale **UNI EN ISO 9004/2009** promuove l'**autovalutazione**, come uno strumento importante per il riesame del livello di maturità dell'organizzazione, comprendente la sua leadership, la sua strategia, il suo sistema di gestione, le sue risorse ed i suoi processi, per identificare aree di forza e di debolezza ed opportunità di miglioramenti e/o innovazioni**.**

L'Istituto "Leonardo da Vinci" usa come strumento di monitoraggio delle prestazioni il software **MIZAR**, elaborato dal POLO QUALITÁ di Napoli, i cui risultati vengono trasmessi all'Ufficio Scolastico Regionale della Campania per la determinazione degli standard provinciali e regionali, e che è strumento condiviso per la legittimazione da tutte le scuole della RETE MUSA.
Il software MIZAR, consente di effettuare un'autovalutazione d'Istituto che analizzando il servizio, individui i principali problemi, ne identifichi le cause, comunicandone i risultati agli organi decisionali per le politiche di miglioramento. La valutazione interna, pertanto, riguarda un'analisi-macro sulle tre seguenti aree:

- *l'analisi dei processi* che consente di valutare come la scuola progetta, eroga e controlla il servizio formativo e gli altri servizi
- *l'analisi dei risultati* che evidenzia il grado di efficacia e di efficienza con i quali l'organizzazione scolastica persegue i propri obiettivi;
- *l'analisi della soddisfazione* che permette di valutare quanto l'utilità fornita è apprezzata dagli utilizzatori e dagli stessi erogatori.

Le informazioni reperite in ciascuna area costituiscono un riferimento importante per lo sviluppo delle altre. Ogni area offre una lettura da un punto di vista diverso del Servizio formativo erogato, e fornisce informazioni essenziali per la valutazione ed il miglioramento di aspetti importanti del servizio stesso. Anche quest'anno l'autovalutazione tramite MIZAR potrà essere effettuata in modo completo anche in riferimento ad altri fattori: le caratteristiche del contesto, le risorse in ingresso, l'apertura al territorio.
Il software MIZAR elabora automaticamente i dati raccolti e restituisce informazioni su:

- le singole attività (ovvero ciò che viene realizzato dalla scuola);
- le fasi del servizio scolastico (ovvero i punti di forza e di debolezza della scuola).

Gli esiti del check-up d'istituto delle scuole della Rete, effettuato con il suddetto software, sono utilizzati dal Polo Qualità per la definizione degli standard regionali di qualità.

Pertanto, l'Istituto Comprensivo di Olevano Sul Tusciano, essendo all'interno della Rete Qualità, pianifica l'autoanalisi d'Istituto al fine di rilevare il grado di soddisfazione dei Clienti, delle P.I., dei partner, dei fornitori e di chiunque a vario titolo entri in contatto con l'organizzazione

scolastica, verificando costantemente la corrispondenza degli esiti rispetto agli obiettivi programmati ed esplicitati nel PTOF, acquisendo, periodicamente, elementi ed informazioni utili per il miglioramento continuo.
La scuola, così, procede alla valutazione delle attività previste nel PTOF ad alla sua riprogettazione in relazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi fissati.

Relativamente ai servizi didattici e formativi (prodotti) sono attuati interventi di misurazione e monitoraggio:

- all'inizio di ogni anno scolastico e prima dell'avvio dei laboratori extracurricolari, sui livelli di partenza degli allievi;
- in itinere, al termine di una o più unità di apprendimento e/o al termine di ogni quadrimestre attraverso prove sommative per verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati e far scattare interventi correttivi più ampi;
- in itinere e finali attraverso le Prove Nazionali Invalsi

I risultati delle prove rappresentano utili elementi sulla base dei quali i Consigli di classe/interclasse deliberano gli interventi formativi di recupero, di sostegno e di potenziamento.

Gli esiti delle diverse prove di verifica sono comunicati agli alunni oralmente e ai genitori tramite colloqui individuali, sono oggetto di registrazione sui registri personali dei singoli docenti.

I dati sulle misurazioni delle prestazioni costituiscono elementi per il riesame da parte della Direzione.

I dispositivi di monitoraggio e misurazione sui processi di insegnamento/apprendimento sono i seguenti: le griglie di valutazione delle prove disciplinari, le prove di verifica, i questionari di gradimento (Customer Satisfaction), come misurazione e monitoraggio della qualità del servizio offerto.

Le prime due tipologie sono riviste in Collegio dei Docenti anche in relazione alla certificazione delle competenze. I questionari di gradimento delle attività, invece, sono rivisti generalmente una volta all'anno o durante il Riesame da parte della Direzione oppure in occasione di riunioni degli Organi Collegiali.

La Direzione si impegna a stabilire e mantenere attivi processi per monitorare il contesto dell'organizzazione, e per raccogliere e gestire le informazioni, necessarie al fine di predisporre il miglioramento continuo di tutti i processi.

È compito della Direzione pianificare ed organizzare il monitoraggio dei processi e sui prodotti, insieme al RQ, al GdM, ed alla FS "Gestione PTOF" per poter interpretare le aspettative presenti e future di tutte le Parti Interessate, valutare le criticità, le potenzialità, le minacce, in modo da fornire un'offerta formativa competitiva, valutando l'utilizzo di tecnologie innovative, in linea con le esigenze della società e del mercato del lavoro.

Costituiscono fonti di informazione sulla soddisfazione del cliente anche le comunicazioni dirette tra alunni, docenti, DS, gli incontri scuola-famiglia, gli incontri di programmazione e di verifica, gli incontri tra docenti di ordini di scuola successivi, reclami orali e scritti.

Il RQ, insieme al GdM, ed alla FS "Gestione PTOF", al fine di assicurare che il processo sia obiettivo ed imparziale, con lo scopo ultimo di contribuire al più generale processo di miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, concorda un piano di attività del monitoraggio, individuando le aree sottoposte a monitoraggio e misurazione (i processi) ed i documenti di riferimento, nonché un monitoraggio sui prodotti ottenuti dalle attività implementate.
I risultati del monitoraggio (Report) sono documentati e portati a conoscenza delle parti interessate.
Le osservazioni, le Non conformità rilevate sono verbalizzate e comunicate tempestivamente dal RQS alla Direzione. Il Report finale è firmato da tutti i partecipanti ed è consegnato dal RQS al DS e insieme ai documenti registrano le eventuali azioni correttive identificate ed attuate in seguito alle Non conformità emerse, sono utilizzati quale elemento in ingresso per il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le eventuali non conformità rilevate vengono trattate secondo specifiche modalità definite nella **PO 05 - Gestione delle non conformità**. I criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità degli audit vengono stabiliti dal gruppo di miglioramento, tenendo conto dello stato, dell'importanza delle aree oggetto di verifica, della complessità dei processi e dei risultati dei precedenti.

Le modalità di pianificazione, esecuzione e documentazione degli audit interni del SGQ sono definite nella procedura **PO 03 - Audit interni**.

Le modalità di gestione delle azioni Correttive e Preventive sono descritte nella **PO 04- Azioni correttive e preventive.**
Il monitoraggio, quindi, va effettuato sui prodotti e sui processi.

8.3 MISURAZIONE

8.3.1 Generalità

A intervalli pianificati, il RQ, dopo aver eseguito i monitoraggi, attua con il DS ed il GdM un processo di misurazione e di analisi, che consenta di leggere i progressi e di stabilire se il Sistema di Gestione per la Qualità è conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9004:2009 e ai requisiti del sistema di gestione definiti dalla scuola e alla Politica per la Qualità, a fronte della mission, della vision, delle politiche, delle strategie e degli obiettivi prefissati.

A tale scopo viene applicato un processo di misurazione di appropriati indicatori chiave di prestazione, che consentono di pianificare gli obiettivi di miglioramento, in termini di incremento positivo nel tempo dei relativi parametri, che possono essere espressi sia attraverso misure

numeriche che evidenze osservabili. La scelta di appropriati indicatori chiave di prestazione **(KPI - Key Performance Indicators)** e di una metodologia di monitoraggio è essenziale per il buon esito del processo di misurazione e di analisi.

Inoltre, il RQ mantiene il sistema costantemente aggiornato, in funzione delle modificazione e della abrogazioni delle leggi e dei regolamenti e delle mutate condizioni di gestione e di normative;

Anche la misurazione del sistema così come il monitoraggio avvengono con il coinvolgimento di tutte le parti interessate.

8.3.2 Indicatori chiave di prestazione (KPI - Key Performance Indicators).

I fattori oggetto del controllo dell'organizzazione e che si manifestano come critici ai fini del suo successo durevole sono sottoposti a misurazione di prestazione ed identificati come indicatori chiave di prestazione.

I KPI permettono all'organizzazione di stabilire obiettivi misurabili, identificare, monitorare e prevedere tendenze ed intraprendere, quando necessario, azioni correttive, preventive e di miglioramento.

La Direzione seleziona periodicamente i KPI appropriati alla natura e alla dimensione della Scuola e ai suoi prodotti, processi ed attività, come base per compere scelte strategiche e tattiche, in quanto questi agiscono con una ricaduta "a cascata" , fornendo molte più informazioni.

Nel definire gli KPI, l'alta direzione tiene conto

- delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate interne ed esterne;
- delle mutevoli condizioni del contesto;
- dell'efficacia ed efficienza dei processi;
- dell'utilizzo efficace ed efficiente delle risorse;
- dei requisiti cogenti (…), intesi come obiettivi delineati dal Sistema Nazionale di Valutazione

I metodi utilizzati per raccogliere informazioni riguardo agli indicatori chiave di prestazione sono:

- interviste, questionari ed inchieste sulla soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate;
- valutazione degli apprendimenti
- tavoli di benchmarking con altre scuole
- riesami delle prestazioni, comprese quelle di fornitori e partner
- monitoraggio e registrazione delle variabili di processo e delle caratteristiche di prodotto.

8.3.3 Audit interni

Gli audit interni sono uno strumento efficace per determinare i livelli di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione e forniscono preziose informazioni per interpretare, analizzare e migliorare in continuo le prestazioni dell'organizzazione. Gli audit interni sono preferibilmente condotti da persone non coinvolte come responsabili diretti nell'attività esaminata, allo scopo di ottenere un'opinione indipendente su ciò che è in atto, da parte di personale competente, in accordo con un piano di audit.
L'attività è condotta allo scopo di identificare precocemente problemi e/o rischi derivanti da non conformità, così come per monitorare l'efficacia di eventuali azioni correttive e di miglioramento messe in atto, da cui l'organizzazione può trarre informazioni sulla capacità di conseguire obiettivi.

Gli elementi in uscita degli audit interni costituiscono un'utile fonte di informazioni per:

- affrontare problemi e non conformità;
- effettuare benchmarking;
- promuovere buone prassi all'interno dell'organizzazione;
- migliorare la comprensione delle interazioni tra i processi
- progettare le azioni di miglioramento;
- adempiere alle richieste del Sistema Nazionale di Valutazione

Il gruppo di audit interno è costituito con personale interno alla scuola in possesso di specifica formazione, requisiti e competenze, come descritto nella procedura **PO 03 - Audit interni** Il DS assegnerà l'incarico a persone che non svolgono in prima persona le attività da sottoporre a verifica. I criteri di scelta dei componenti del gruppo e di conduzione delle verifiche è fatta allo scopo di ottenere un'opinione indipendente su ciò che è in atto, al fine di contribuire al più generale processo di miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il RQS pianifica le verifiche ispettive interne attraverso un programma annuale che mantiene sempre aggiornato. La pianificazione degli audit interni viene sottoposta all'approvazione della Direzione.

Le verifiche ispettive interne avvengono dando un preavviso al personale soggetto a verifica, specificando la data, il luogo e l'ora dell'audit, la composizione del gruppo di verificatori e le attività soggette a verifica.
Per ogni verifica ispettiva interna si predispone un piano di verifica coerente, con la definizione dei tempi di svolgimento, degli obiettivi, delle azioni correttive da avviare.

Il gruppo di verificatori, sotto la guida del RQS concorda un piano informale per la conduzione dell'audit.

Le attività di verifica consistono nel riscontro dell'evidenza oggettiva della conformità degli aspetti verificati rispetto alle prescrizioni, contenute nei documenti di riferimento.

Le risultanze devono essere documentate e circostanziate nel dettaglio (identificazione dei documenti o delle parti esaminate, nomi delle persone contattate, ecc.).

Completate le attività di verifica, il gruppo dei verificatori si riunisce per discutere e valutare i risultati emersi. Al termine della riunione il gruppo si incontra nuovamente con il personale verificato.

Il RQS presenta i risultati dell'audit, li commenta affinché essi siano chiaramente compresi e concorda eventuali richieste di azioni correttive ed infine redige un "Report di Audit" contenente tutti i riferimenti necessari. Il Report di audit è firmato da tutti i partecipanti ed è consegnato dal RQS al DS.

I report finali delle verifiche ispettive interne, insieme ai documenti che formalizzano e registrano le eventuali azioni di miglioramento o correttive identificate ed attuate in seguito alle Non conformità emerse o in relazione agli obiettivi strategici proposti dal SNV, sono utilizzati quale elemento in ingresso per il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

Infatti, l'attività di audit interno può inoltre essere finalizzata all'identificazione di buone prassi, così come ad opportunità di miglioramento.

8.3.4 Autovalutazione

L'autovalutazione, come strumento indispensabile per un riesame completo e sistematico delle attività dell'organizzazione, rappresenta l'aspetto più significativo e sintomatico della qualità del servizio scolastico erogato dall'Istituto Comprensivo Olevano sul Tusciano, che si è impegnato al rispetto della norma internazionale UNI EN ISO 9004/2009.

La Direzione dell'Istituto Comprensivo "Da Vinci" è consapevole che il successo durevole nel tempo della propria scuola dipende dal saper comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative, presenti e future, dei clienti attuali e potenziali. L'autovalutazione, infatti, serve a determinare le forze e le debolezze dell'organizzazione stimolando l'implementazione delle buone prassi, a stabilire priorità, a pianificare e ad attuare miglioramenti e/o innovazioni, ove necessario.

L'Istituto Comprensivo Olevano sul Tusciano ha utilizzato ed utilizza un sistema di autovalutazione, anche mediante il sistema **MIZAR** predisposto dal Polo Qualità, finalizzato al monitoraggio della percezione che gli utenti e le parti interessate hanno dei prodotti e dei servizi e delle informazioni relative all'identificazione dei loro bisogni, alla capacità di tutto il personale della scuola e di progettare prodotti e servizi in grado di soddisfarli, alla percezione delle parti interessate su quanto la nostra organizzazione abbia soddisfatto i requisiti individuati ed attesi.

Il RQ provvede ad attuare le azioni che rilevino periodicamente il livello di soddisfazione dei clienti attraverso incontri ed interviste dirette e somministrazione periodica di questionari agli alunni, ai genitori, ai docenti, al personale ATA, ai fornitori e partner. I dati raccolti sono usati ed integrati per la compilazione degli strumenti di valutazione eventualmente previsti dal **SNV.**

Per la rilevazione della Customer Satisfaction, il RQS procede a predisporre e a somministrare agli utenti appositi questionari che essendo volti a rilevare il loro grado di qualità percepita e l'andamento nel tempo, permettono di raccogliere dati importanti relativamente all'attività didattica, alle strutture scolastiche, alla comunicazione con le parti interessate, all'organizzazione scolastica e all'interesse e alla partecipazione ai progetti extracurricolari, ai PON. L'analisi delle risposte al questionario di customer satisfaction indica il grado di soddisfazione/insoddisfazione delle diverse parti interessate, in fase di erogazione del servizio e a conclusione dell'anno scolastico.
I dati dei questionari compilati vengono analizzati dal GdM e riportati annualmente alla direzione per il Riesame dal RQ, per attuare azioni correttive e preventive e per individuare i possibili miglioramenti da apportare al Sistema di Gestione per la Qualità e ai processi e allineare i propri obiettivi con il **SNV**

8.3.5 Benchmarking

II benchmarking è una metodologia di misurazione e di analisi che un'organizzazione può utilizzare per ricercare le migliori prassi all'interno ed all'esterno dell'organizzazione stessa, con lo scopo di migliorare le proprie prestazioni. Il benchmarking può essere applicato a strategie e politiche, attività, processi, prodotti e strutture organizzative.
La nostra scuola ha utilizzato negli anni scorsi con successo questa metodologia in quanto implica il mutuo scambio di conoscenze tra l'organizzazione ed i suoi partner di benchmarking, rilevando benefici rispetto ai costi e soprattutto riscontrando una ricaduta positiva sul servizi scolastico.

In particolare, sono stati attivati sia nel campo della dispersione scolastica e del bullismo in accordo con l'Ass.ne "Fondazione per il Sud", sia per il sostegno alla scuole per l'inclusione dei bambini diversamente abili in accordo con l'USP, sia nel campo della prevenzione di patologie nella fascia d'età 6-13 anni in accordo con l'ASL e gli EE.LL., e per l'orientamento agli studi e al lavoro con la Regione in uno specifico Protocollo d'Intesa. Questi tavoli di benchmarking costituiscono anche un'occasione di apprendimento dell'organizzazione.

8.4 ANALISI

L'Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci" di Olevano sul Tusciano raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità e poter analizzare i potenziali impatti sulla propria strategia e sulle proprie politiche, individuando di conseguenza azioni miglioramento continuo.
L'analisi dei processi attivati costituisce verifica della qualità dichiarata nel PTOF.
Sono dati utili a questo scopo:

- le percentuali relative alla frequenza degli alunni (percentuali di assenze registrate per quadrimestre) e all'identificazione dell'utenza (età, sesso, provenienza culturale, titolo di studio, professione, etc);
- percentuali relative ai risultati delle indagini di Customer Satisfaction (rivolte agli alunni, ai genitori, ai docenti, al personale ATA, ai partner);
- percentuali relative alle caratteristiche dei processi (numero delle Non Conformità, esiti dell'efficacia di azioni correttive e preventive;
- percentuali di forniture Non Conformi (valutazione dei fornitori, con speciale riferimento agli erogatori di prestazioni intellettuali);
- numero e gravità dei reclami presentati dalle parti interessate.

Il DS ha la responsabilità di:

- definire e/o validare gli indicatori tramite i quali misurare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità ed il grado di raggiungimento degli obiettivi inerenti la qualità;
- valutare gli eventi che hanno determinato le Non Conformità.

Il RQ ha la responsabilità di:

- raccogliere ed analizzare con continuità i dati del monitoraggio dei servizi erogati;
- definire le tecniche statistiche più opportune per l'elaborazione dei dati;
- presentare in sede di "Riesame della Direzione", con cadenza annuale un "Report sull'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Al fine di verificare che i servizi erogati rispondano alle aspettative dell'Utente (tenendo conto dei requisiti espressi ed inespressi, degli eventuali requisiti cogenti, delle modifiche potenziali nelle esigenze e nelle aspettative delle P.I. nel lungo periodo, dell'evoluzione della domanda per i prodotti dell'organizzazione nel lungo periodo, etc.), il RSQ analizza le informazioni raccolte e gli indicatori relativi alla soddisfazione degli Utenti (customer satisfaction) che consentano di assumere decisioni basate su dati di fatto, e relaziona al DS in sede di "Riesame della Direzione", non trascurando nell'analisi anche le nuove competenze che potrebbero essere necessarie e l'influenza sull'organizzazione delle tecnologie emergenti.

La Direzione si impegna ad attivare un efficace processo per il riesame e per il trattamento delle Non Conformità evidenziate (N.C.), coinvolgendo le persone responsabili dei processi ed in possesso delle competenze appropriate per risolvere il problema.

Tutte le N.C. vengono trasmesse al GdM per la registrazione, per l'analisi delle criticità e per la definizione di azioni correttive e risolutive.

8.5 RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO, MISURAZIONE ED ANALISI

La Direzione si impegna ad utilizzare un approccio sistematico per riesaminare le informazioni disponibili e per assicurare che le informazioni siano utilizzate per il processo decisionale (vedi il cap. 4.2).

Pertanto, sono previsti, annualmente incontri presieduti dal DS che coinvolge RQ, DGSA, il GdM, i Collaboratori del DS, finalizzati alla verifica del SGQ per valutare l'efficacia e l'adeguatezza dello stesso e per individuare le opportunità di miglioramento e le eventuali modifiche. Sulla base delle informazioni acquisite, la Direzione conferma/rivede gli obiettivi a medio e lungo termine stabiliti e i relativi piani di miglioramento, considerando le opportunità di innovazione e apprendimento.
La riunione è indetta dal DS che informa, sulla data di convocazione, sull'ordine del giorno e sulla documentazione necessaria all'incontro.
Il riesame avviene attraverso l'analisi della relazione redatta dal RQ .
I dati in ingresso discussi e valutati in sede di riesame possono provenire da varie fonti:

- informazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza e delle Parti Interessate
- livello di conseguimento degli obiettivi;
- le informazioni emerse dalle verifiche, attraverso monitoraggi inerenti le soddisfazioni degli alunni , dei genitori, dei docenti e del personale ATA;
- gli esiti del servizio erogato;
- gli aspetti di sicurezza sul posto di lavoro;
- l'andamento economico e il bilancio;
- le richieste avanzate dai genitori nei consigli di interclasse/intersezione
- le opportunità di miglioramento
- gli indicatori di efficacia e di efficienza (la flessibilità dell'offerta formativa, i servizi di segreteria, l'utilizzo di laboratori e sussidi didattici, etc.)

I Riesami devono essere utilizzati per identificare opportunità per il miglioramento, l'innovazione e l'apprendimento e affrontare la valutazione e l'esame delle attività di miglioramento eseguite precedentemente, in riferimento alla vision ed agli obiettivi dell'organizzazione.
I Riesami efficaci dei dati possono aiutare nel conseguimento dei risultati pianificati.

Il Responsabile del SGQ, in collaborazione con il GdM effettua la verifica degli obiettivi per la qualità rispetto agli indicatori stabiliti, nel piano di autoanalisi d'Istituto, usando i software predisposti dal Polo Qualità, e registra le misure rilevate, le confronta con i target prefissati e le presenta al DS, informandolo su eventuali N.C., procedendo alla stesura del verbale del riesame.

Nel verbale deve essere definito l'elenco delle decisioni prese, dell'azioni di miglioramento da avviare,specificandone i responsabili e le tempistiche. Il verbale del riesame viene discusso dal CD.

Il Verbale di Riesame della Direzione è archiviato quale documento di registrazione della qualità a cura del DS.

Gli elementi in uscita del riesame sono:

- miglioramento dei prodotti/servizi in relazione ai requisiti tutte le parti interessate;
- adeguatezza e pianificazione delle risorse;
- opportunità di miglioramento.

Gli elementi in uscita dai riesami possono essere utilizzati per il benchmarking interno, tra attività e processi, e per evidenziare tendenze nel tempo; essi possono essere inoltre utilizzati esternamente, a fronte dei risultati conseguiti da altre organizzazioni, nello stesso o in altri settori.
Gli elementi in uscita dai riesami possono indicare l'adeguatezza delle risorse messe a disposizione, e quanto efficacemente le risorse siano state utilizzate per il conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.
Gli elementi in uscita dai riesami dovrebbero essere presentati in una forma tale da facilitare l'effettuazione delle attività di miglioramento del processo**.**

CAPITOLO 9

MIGLIORAMENTO, INNOVAZIONE E APPRENDIMENTO

9.1 GENERALITÀ

9.2 MIGLIORAMENTO

9.3 INNOVAZIONE

9.3.1 Generalità

9.3.2 Applicazione

9.3.3 Tempistica

9.3.4 Processo

9.3.5 Rischi

9.4 APPRENDIMENTO

Allegato A9.1 PIANO DI MIGLIORAMENTO

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile POLO QUALITÁ NAPOLI
NOMINATIVO	*Ins. Fabiola Nives*	*Prof.ssa Daniela Natalino*	*Dott.ssa Angela Orabona*
DATA	25/06/2016	27/05/2016	18/06/2016
FIRMA			

9.1 GENERALITÀ

Il miglioramento dell'organizzazione (dei suoi attuali prodotti, processi, ecc.) e l'innovazione (per sviluppare nuovi prodotti, processi, ecc.) sono necessari per il successo durevole della organizzazione stessa. L'apprendimento rappresenta la base su cui implementare il miglioramento e l'innovazione con efficacia ed efficienza.

Il miglioramento, l'innovazione e l'apprendimento devono applicarsi, infatti, a tutto il servizio erogato, nella sua globalità (processi, prodotti, strutture, personale, infrastrutture, ambiente di lavoro e tecnologia, relazioni con l'esterno, etc.) con il coinvolgimento attivo e l'assunzione di responsabilità di tutte le parti interessate.

In questo capitolo sono definite le modalità e le procedure identificate dall'Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci" di Olevano sul Tusciano per ottenere il successo durevole attraverso un costante e strutturato processo di miglioramento continuo dell'organizzazione e attraverso l'ideazione e l'implementazione di progetti, attività e prassi innovative, coinvolgendo in modo attivo e condiviso tutte le parti interessate, in linea con quanto indicato dalla Norma **UNI EN ISO 9004:2009.**

Il quadro normativo è quello tracciato dalla **legge 107/2015**, dalla Direttiva n. 11 del 18 settembre 2014 – Priorità strategiche del Sistema nazionale di Valutazione per gli anni scolastici 2014/2015, 2015/2016 e 2016/2017, dalla Nota DPR 28 marzo 2013, n. 80 – Regolamento sul sistema nazionale di valutazione, dal D.P.R. 28 marzo 2013, n. 80 sui Piani di Miglioramento.

Questa finalità è ottenuta attraverso:

- Il monitoraggio dei processi e dei prodotti;
- La condivisione degli esiti
- La formulazione condivisa di piani di miglioramento, innovazione, apprendimento
- Il coinvolgimento attivo e l'assunzione di responsabilità di tutte le parti interessate, la comunicazione e condivisione delle azioni di miglioramento, innovazione e apprendimento con le parti interessate
- La valutazione dell'impatto delle azioni di miglioramento, delle innovazioni e dell'apprendimento organizzativo sugli esiti dei processi.

Il campo di applicazione è;

- Il servizio didattico
- I servizi a sostegno della didattica

9.2 MIGLIORAMENTO

L'ideazione, la progettazione, la stesura, l'implementazione, la verifica e la valutazione dei risultati del Piano di Miglioramento sono le fasi attraverso cui il processo di miglioramento viene attuato nell'Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci"di Olevano sul Tusciano nell'Istituto a partire da quanto emerso dal RAV e dalle altre fonti di auto- ed etero valutazione (MIZAR, caf…)

.

I responsabili coinvolti nel processo di Miglioramento con i campi di intervento sono:

- il **Dirigente Scolastico** che pianifica gli interventi per attuare la Politica della Qualità e realizzare azioni di miglioramento continuo, coinvolgendo tutto il personale e le P.I. in azioni di prevenzione, correttive e di miglioramento
- Il **Responsabile Qualità** pianifica le azioni preventive e correttive definendo, insieme al GdM, i responsabili del processo, le attività necessarie, i tempi, e la verifica dei risultati ottenuti dall'attuazione delle azioni preventive, correttive e di miglioramento siano efficaci
- il **Gruppo di Miglioramento** esamina gli esiti in sede di Riesame al fine di prevedere le azioni per il miglioramento
- il **Collegio Docenti** esamina le azioni di miglioramento e lo approva
- il **Consiglio d'Istituto** ne delibera l'approvazione.

Gli indicatori chiave di prestazione vengono individuati attraverso il RAV, permettendo così di tracciare il ritratto della scuola.
Nel RAV sono compresi indicatori di prestazione istituzionali ed indicatori individuati dalla scuola, specificamente scelti in base al progetto formativo descritto dal Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF).

Le azioni di miglioramento sono individuate direttamente dal DS in sede di Riesame della Direzione, sulla base dei dati raccolti e delle relative analisi.
Le Azioni di Miglioramento sono approvate dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto.
Esse, sono attuate con un fine strategico, sulla base della lettura dei dati emersi dalle attività di monitoraggio, misurazione ed analisi, individuando i bisogni da soddisfare, i destinatari, i tempi e le modalità di attuazione, nonché un budget di costo per la loro attuazione.

La Direzione in questo modo dà alle persone dell'organizzazione l'opportunità di partecipare alle attività di miglioramento mettendo a disposizione le risorse necessarie e stabilendo un riconoscimento per il miglioramento.
Per questo, ricoprendo una valenza che investe tutto e globalmente il servizio offerto, esse devono essere approvate dal Consiglio di Istituto e dal Collegio dei Docenti.

Queste le **fasi** attraverso cui è articolata della stesura del Piano di Miglioramento.

Il GdM:

- individua i punti forti e i punti deboli attraverso l'analisi dei dati ricavati a partire da quanto emerso dal RAV e quelli ricavati dal software di autovalutazione MIZAR e/o da verbali di consigli di classe o da altri monitoraggi interno e/o da altre fonti
- gerarchizza le criticità
- individua le priorità
- individua degli obiettivi misurabili di miglioramento
- stila il Piano di Miglioramento e ne chiede l'approvazione al CD ed al CdI.

Il GdM, analizzando la situazione e la motivazione dell'intervento, individua:

- i destinatari, gli obiettivi di miglioramento e i risultati attesi
- le fasi operative, le attività proposte, i tempi, le risorse
- le fasi di verifica degli esiti
- i fattori critici di successo

Il GdM verifica la fattibilità per l'individuazione e la gerarchizzazione delle attività da implementare e valuta l'impatto delle azioni di miglioramento.

Infine, il GdM effettua:

- la verifica e il controllo degli esiti del Piano
- la restituzione per la comunicazione degli esiti alle parti interessate
- la riprogettazione

L'I.C. "Leonardo da Vinci" ha già effettuato in cinque occasioni, negli ultimi sette anni, **Piani di Miglioramento**: il primo nell'a.s. 2010/2011 con verifica della ricaduta al settembre 2012 e il secondo nell'a.s. 2012/2013 secondo il modello del CAF, sulla base del Rapporto di Autovalutazione, in seguito alla partecipazione come S**cuola Pilota** del Progetto PON **CAFforMIUR** conclusosi nel novembre 2012, il terzo, per l'anno scolastico 2013-2014, stilato nel dicembre 2013, il quarto per l'anno scolastico 2014/2015, sulla base non solo degli esiti dell'ultimo piano di miglioramento, ma anche sulla base degli esiti delle prove INVALSI restituiti al nostro istituto, infine, l'ultimo per l'anno scolastico 2015/2016 sulla base delle criticità emerse dal RAV 2015.

9.3 INNOVAZIONE

9.3.1 Generalità

L'Istituto Comprensivo *"Leonardo da Vinci"* di Olevano sul Tusciano individua nell'innovazione un fattore strategico per il conseguimento del successo durevole, da ottenere fornendo risposte tempestive ed efficaci alle esigenze di tutte le parti interessate. così come sono espresse dai risultati del RAV e dagli obiettivi di miglioramento. L'innovazione è inoltre considerata dall'Istituto un fattore chiave per promuovere l'apprendimento delle persone dell'organizzazione, sia a livello personale che a livello organizzativo, promuovendo la crescita, nella cultura dell'organizzazione, il valore del miglioramento continuo

9.3.2 Applicazione

I campi di applicazione dei processi innovativi in generale possono ricomprendere ogni aspetto del servizio erogato, in quanto tendono al conseguimento del successo sul lungo periodo.

In primo luogo l'innovazione deve rivolgersi alla didattica, nuove tecniche di approccio disciplinare, utilizzo delle LIM in classe, PNL… etc. e innovativi ambienti di apprendimento (la nostra scuola ha puntato molto sull'innovazione tecnologica, anche grazie ad un intelligente utilizzo dei fondi europei).

In secondo luogo, deve rivolgersi alla formazione delle persone dell'organizzazione, che possono avere ricadute sulla didattica o sul sistema di gestione dell'organizzazione (partecipazione a seminari di ricerca-azione, corsi di formazione di lingue ed informatica per i docenti, formazione del personale ATA, etc.). Infine, deve rivolgersi all'organizzazione ed al suo sistema di gestione (utilizzo di buone prassi, etc.), nonché alla comunicazione e condivisione con le parti interessate pertinenti.

Nella fase di elaborazione del PTOF, l'Istituto Comprensivo, in sede di Collegio, individuata la mission e la vision, precisa i campi in cui intende sperimentare i processi innovativi che tendano allo sviluppo del servizio.

9.3.3 Tempistica

Il DS, dopo la stesura del RAV e l'individuazione degli obiettivi di miglioramento, promuove, coordina e gestisce le attività innovative da inserire nel PTOF e nel PNSD, sottoponendo al CD e al CdI l'analisi e l'approvazione dei piani di realizzazione delle attività relative.

In questa prima fase, il DS pianifica l'introduzione di processi di innovazione in base all'individuazione di priorità, che tengano conto dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate, e in relazione alle risorse disponibili per il loro sviluppo. Nella fase di progettazione

delle attività il DS, il Gdm e la FS al PTOF forniscono al Collegio dei docenti una valutazione sul possibile impatto delle azioni in termini di risultati e sulla loro fattibilità, in particolare sui tempi necessari al reperimento delle risorse necessarie per le innovazioni proposte: tale valutazione concorre all'attribuzione di priorità più o meno alta alla proposta.

9.3.4. Processo

La scelta delle azioni di innovazione avviene sulla base dei:

- Monitoraggi;
- Audit interni;
- Autovalutazione (RAV, MIZAR, e con altre eventuali fonti di auto- ed etero valutazione)
- Indagini sulle aspettative, i bisogni e la soddisfazione delle parti interessate pertinenti;
- Proposte di partecipazione a progetti innovativi provenienti da soggetti istituzionali (MIUR, Direzione Scolastica Regionale della Campania, Enti Locali, Polo Qualità Napoli ecc.), Associazioni del Terzo Settore, altre scuole e scuole del territorio, partner di progetto, docenti, personale ATA, genitori.

Il DS propone al CD l'adesione ad azioni di innovazione .
I docenti, dopo un'analisi attenta, se ne ravvisano i presupposti scelgono di aderirvi con specifica delibera. Il DS individua un responsabile di processo (Referente) che procede a mettere in atto tutte le azioni necessarie per l'attuazione delle azioni, nei limiti dell'approvazione da parte del CD.
Il GdM segue le azioni di innovazione e, in sede di riesame, verifica e controlla l'efficacia e l'efficienza delle stesse.
Il dato – formalizzato dal DS e approvato dal Collegio dei Docenti – rappresenta la base per la validazione dell'innovazione e per la progettazione e pianificazione delle azioni di innovazione per l'anno seguente.

9.3.5. Rischi

L'attuazione di azioni di innovazione, eseguita per poter assicurare che il servizio erogato soddisfi le definite e nuove esigenze e/o requisiti degli utenti, potrebbe invece comportare il rischio di non soddisfare completamente i bisogni delle parti interessate.
Come in tutte le azioni di innovazione, la sperimentazione implica la necessità di far convergere i risultati previsti con gli risultati prodotti.
Quando questo non avviene, in alcune situazioni potrebbe essere solo necessario accomodare le azioni al sistema; tuttavia, si potrebbe verificare una non completa convergenza.
In un Sistema di Gestione della Qualità improntato tutto sui processi e sulle responsabilità cui essi fanno capo, è chiaro che i rischi di un fallimento dell'azione innovativa, vanno affrontati seguendo un approccio per processi, con:

- la valutazione dei risultati
- l' analisi di efficacia ed efficienza del servizio
- la valutazione del grado di soddisfazione o di insoddisfazione del cliente e delle parti interessate
- individuazione di nodi problematici
- la classificazione dei problemi in ordine di priorità
- l'identificazione delle cause
- l'esame delle cause
- la comunicazione dei risultati agli organi decisionali per le opportune scelte di riprogettazione dell'offerta.

In conformità a tale valutazione la Direzione predispone azioni preventive e piani di emergenza per far fronte a tali rischi.

9.4 APPRENDIMENTO

L'Istituto Comprensivo "Leonardo da Vinci" di Olevano sul Tusciano considera l'apprendimento una risorsa strategica per la realizzazione della sua *mission* e per il raggiungimento del successo durevole.
Le azioni di apprendimento sono progettate sulla base delle priorità strategiche individuate nel RAV e oggetto del Piano di Miglioramento, e sono considerate organicamente legate e funzionali al miglioramento continuo come traguardo dell'Istituto.
L'apprendimento deve intendersi come:

- apprendimento organizzativo: il patrimonio di informazioni, dati, conoscenze, prassi, valori ed ideali che sono maturati all'interno dell'organizzazione e ne costituisce la storia e l'identità;
- apprendimento delle persone dell'organizzazione: le storie, le conoscenze, le capacità e le competenze, le esperienze professionali e non, i modelli di comportamento, i valori e gli ideali delle persone che operano all'interno dell'organizzazione e che sono coinvolte come parti interessate in essa.

Le azioni di apprendimento quali la formazione di ricerca-azione sul miglioramento degli apprendimenti rivolta alle persone dell'organizzazione (misure PON per docenti e/o genitori, seminari tecnici di formazione psico-pedagogica, corsi di formazione di lingue e di informatica per docenti, etc.) e la partecipazione a progetti di innovazione didattica ed organizzativa (laboratori di ricerca-azione attivati dal Polo Qualità di Napoli, etc.) hanno una benefica ricaduta su tutta

l'organizzazione, pertanto la Direzione incoraggia e stimola ad intraprendere tali azioni, a comunicare e a condividere le esperienze e le conoscenze.

La Direzione considerando l'apprendimento una risorsa, promuove nelle persone dell'organizzazione la cultura della condivisione delle conoscenze, delle informazione, delle buone prassi, delle competenze, delle esperienze professionali.

Le azioni di miglioramento una volta individuate e proposte dal DS, vengono approvate dal Collegio Docenti e dallo stesso sottoposte a verifica e controllo in itinere e ad analisi e valutazione degli esiti finali. Infine, se gli esiti delle azioni di apprendimento sono risultati positivi, ampliando il bagaglio di risorse dell'organizzazione, si procede alla comunicazione ed alla diffusione.

Se, viceversa gli esiti dell'azione di apprendimento dovessero risultare infruttuosi, il CD analizza le criticità e le motivazioni del fallimento.

Il dato – formalizzato dal DS e approvato dal Collegio dei Docenti – rappresenta la base per la validazione delle azioni di apprendimento per l'anno seguente.