

MANUALE QUALITA'



In conformità alla norma CEIS : 2009

EDIZIONE N. 1

MQ –REV01	Emessa da Resp.le Qualità	Verificata Dirigenza	Approvata Dirigente Scolastico
Firma	<i>Stefania Maremma Gabriella Zesch</i>	<i>Domenica Di Sorbo</i>	<i>Domenica Di Sorbo</i>
Data di emissione	12.01.2012	Copia controllata n. 1	
Motivo revisione	Inserito Riferimenti alla PRO 08		

Documento riservato alla circolazione interna. Vietata la riproduzione la diffusione senza preventiva autorizzazione scritta dell'Istituto Telesi@

ISTITUTO di ISTRUZIONE SUPERIORE



INTRODUZIONE

L'Istituto di Istruzione Superiore *Telesi@* attraverso il POF on-line sul sito della scuola www.iistelese.it, il Regolamento dell'Istituto, le procedure gestionali ed il presente Manuale Qualità ha iniziato il cammino verso la Certificazione della norma CEIS : 2009.

Il presente documento è stato redatto sulla base delle mappe concettuali inerenti la Norma di riferimento ed i collegamenti ipertestuali punto per punto basati sulla realtà dell'Istituto.

Tutta la documentazione cartacea menzionata e non collegata è disponibile presso gli uffici della Dirigenza.

Al fine di migliorare e di aggiornare in modo continuo il presente documento, il manuale qualità è redatto almeno una volta l'anno.

Elenco procedure gestionali :

PRO 01 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SGQ

PRO 02 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

PRO 03 COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E GLI STUDENTI

PRO 04 PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITA' DIDATTICA

PRO 05 VERIFICA E MONITORAGGIO DEI RISULTATI E DEI PROCESSI

PRO 06 INDIVIDUAZIONE DI

CRITERI, REQUISITI E INDICATORI

PER LA QUALITA' CEIS

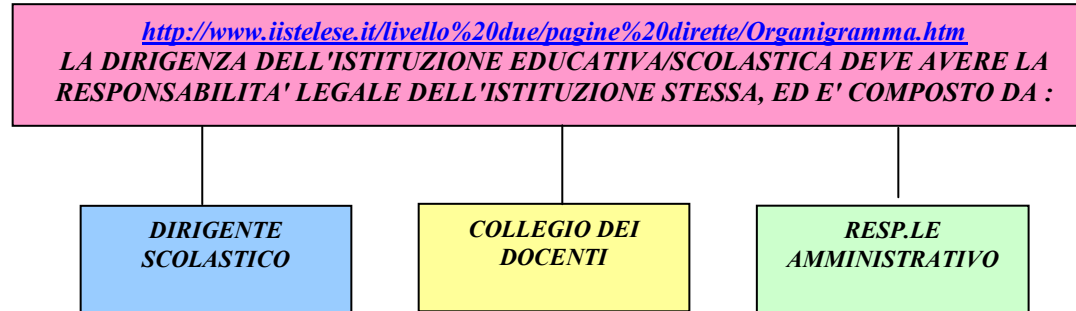
PRO 07 GESTIONE RECLAMI, NON CONFORMITA', AZIONI CORRETTIVE E AZIONI PREVENTIVE

PRO 08 GESTIONE VERIFICA ISPETTIVA INTERNA

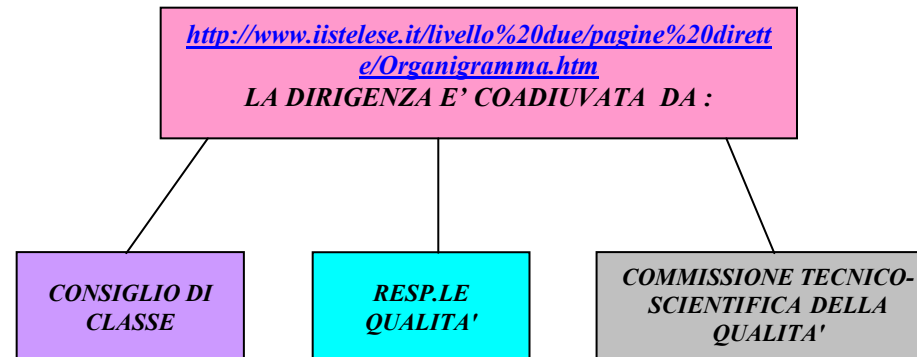
REGOLAMENTO APPLICATO : ANNO SCOLASTICO 2011-2012

PUNTO 2.1. GLI ORGANI DI GESTIONE

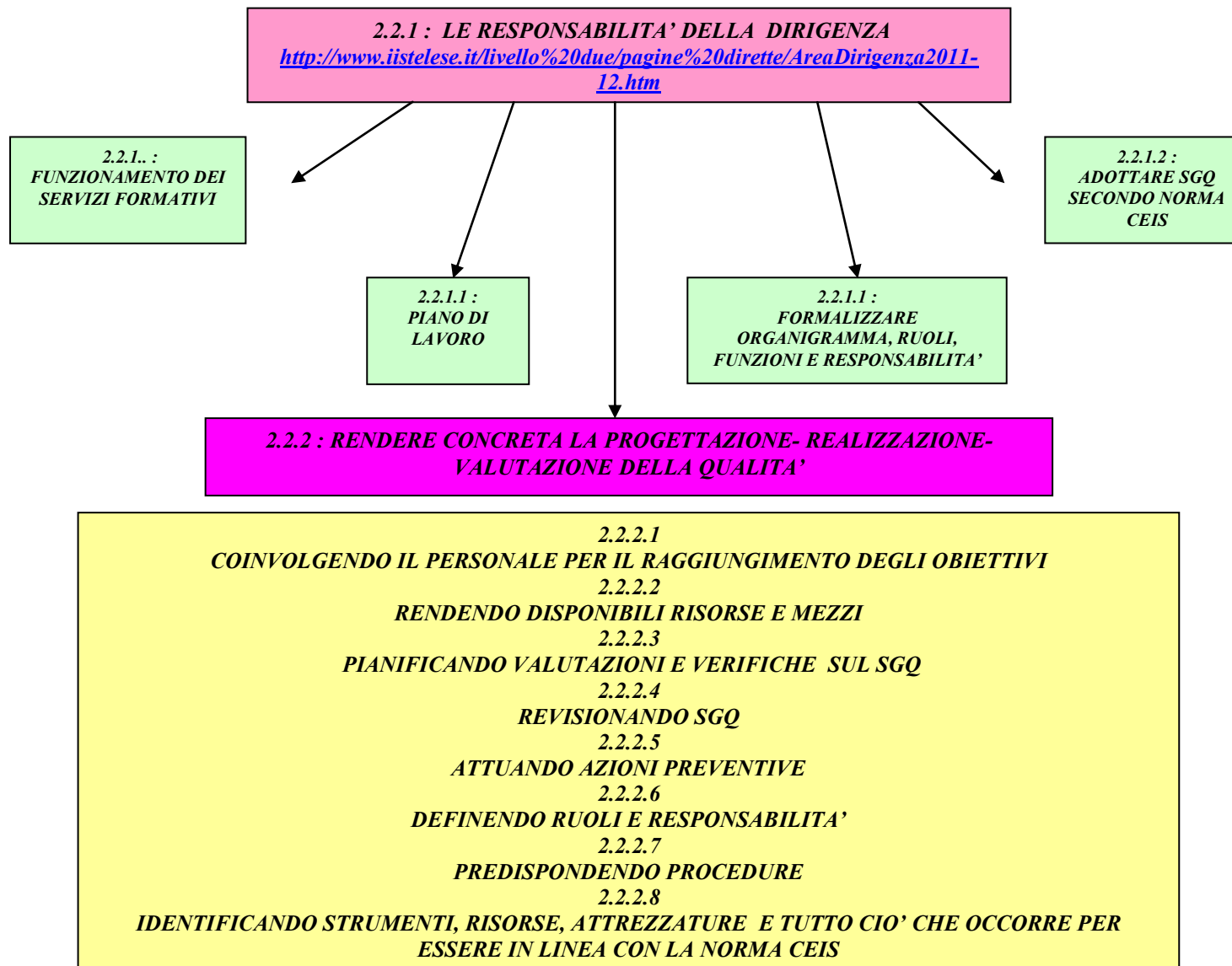
SOTTOPUNTO 2.1.1 GLI ORGANISMI BASILARI

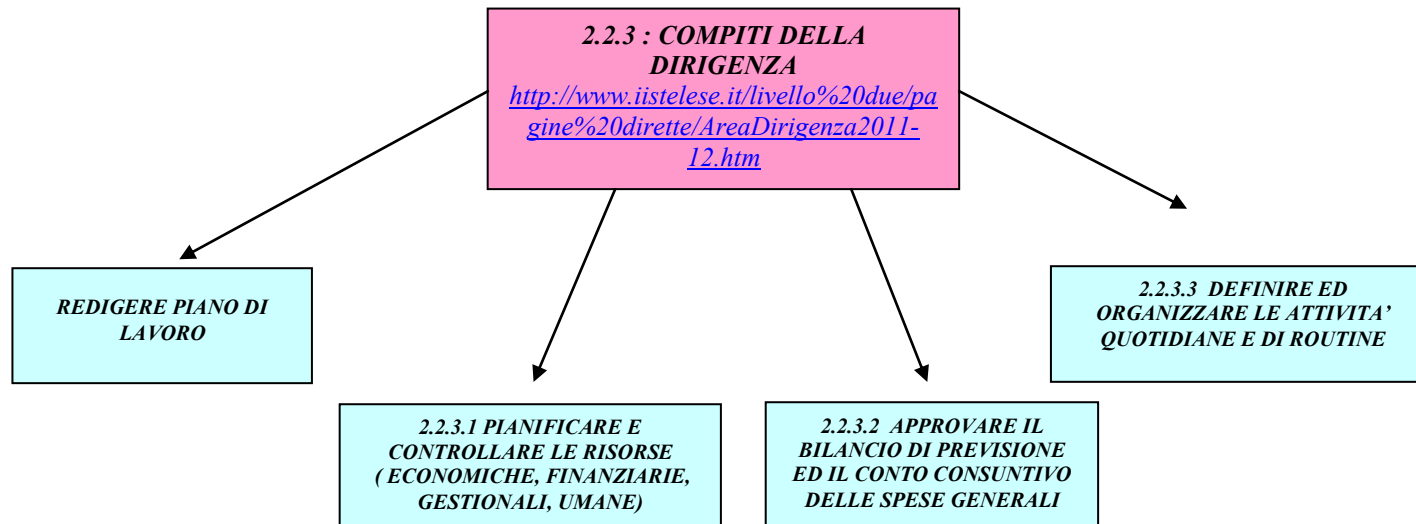


SOTTOPUNTO 2.1.2 GLI ORGANISMI CHE COLLABORANO



PUNTO 2.2. IL MANAGEMENT DEI SERVIZI INFORMATIVI





SOTTOPUNTO 2.2.4 ASSEGNAZIONE DI FUNZIONI E DI RUOLI

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/Organigramma.htm>

2.2.4.2 : LA DIRIGENZA DEVE DEFINIRE COME LE DIVERSE FUNZIONI DOVRANNO RELAZIONARSI

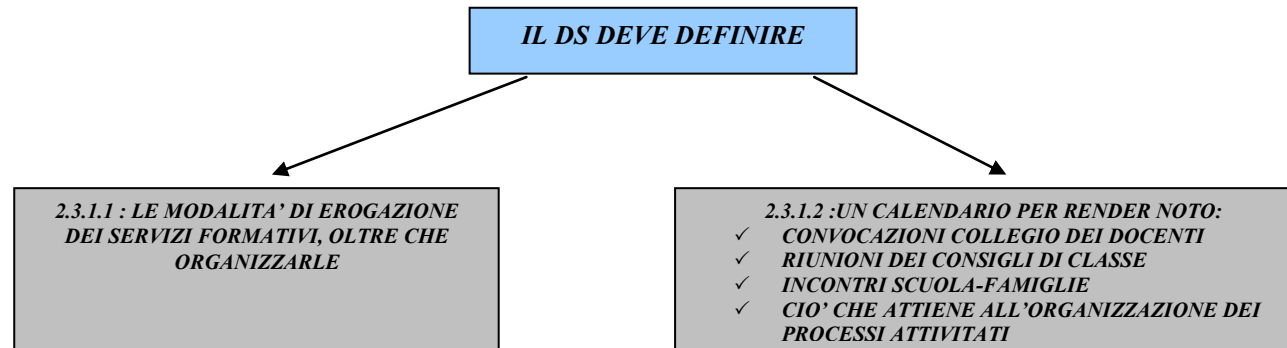
2.2.4.1 : LA DIRIGENZA DEVE DEFINIRE E ASSEGNARE LE FUNZIONI ED I RUOLI DEL PERSONALE AL FINE DI RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI

PUNTO 2.3. L'EROGAZIONE DEI SERVIZI INFORMATIVI

SOTTOPUNTO 2.3.1 I TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI FORMATIVI

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi-2011-2012/09-set/020-calendario%20impegni%20a.s.%202011-12.pdf>

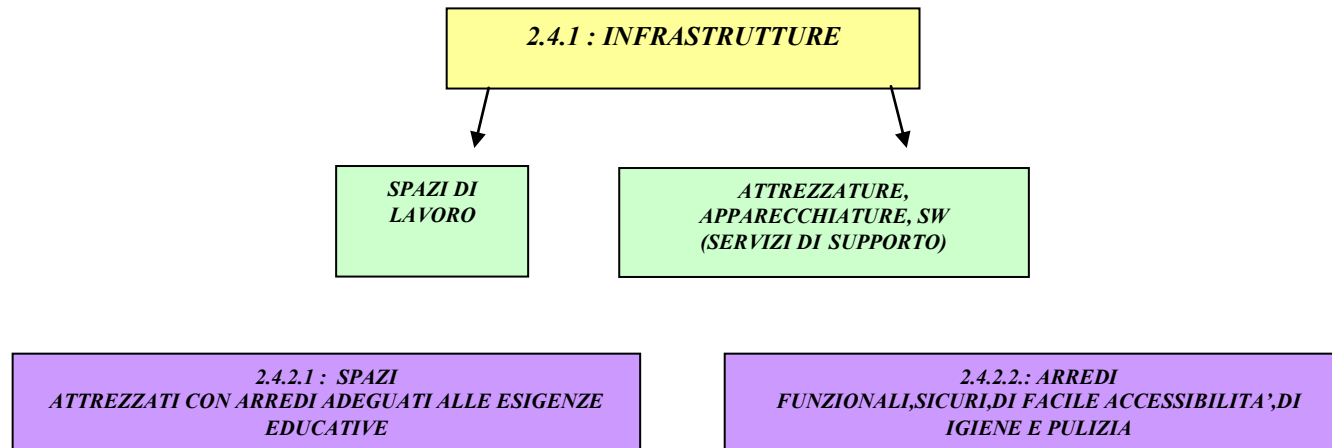
http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi-2011-2012/11-nov/Calendario_attività_IIS_Telesina_as_2011-12-N.pdf



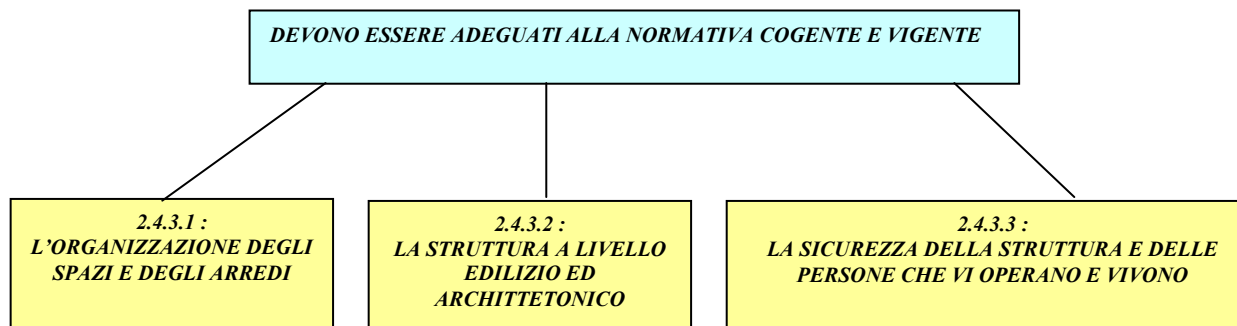
PUNTO 2.4. LE INFRASTRUTTURE E GLI AMBIENTI DI LAVORO

Cfr documentazione cartacea

SOTTOPUNTO 2.4.2 L'UTILIZZO E L'ORGANIZZAZIONE DI SPAZI, ARREDI ED ATTREZZATURE

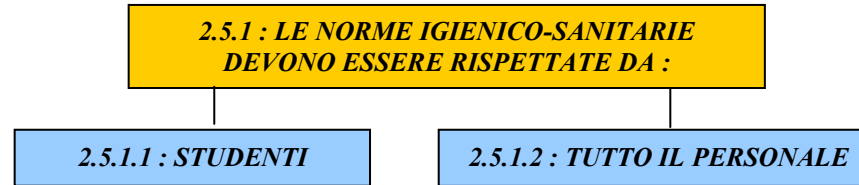


SOTTOPUNTO 2.4.3 LA NORMATIVA SULLA STRUTTURA, SUGLI SPAZI E SUGLI ARREDI



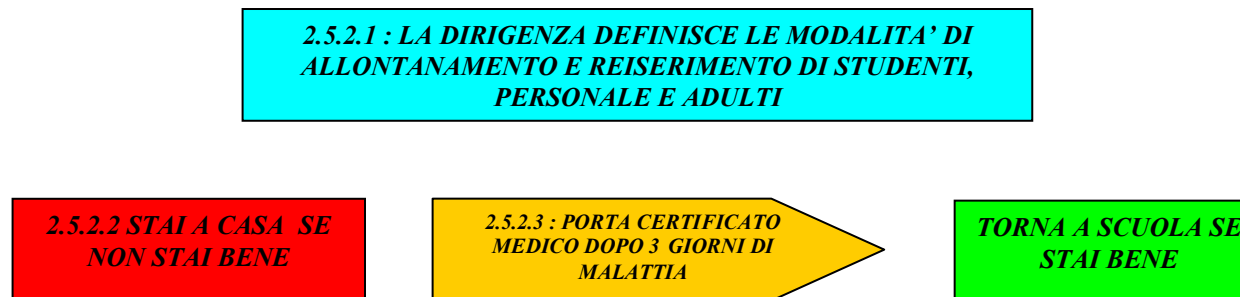
PUNTO 2.5. LE NORME IGIENICO-SANITARIE

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/Regolamento%20definitivo.pdf>



SOTTOPUNTO 2.5.2 L'ALLONTANAMENTO E IL REINSERIMENTO PER MALATTIA

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/Regolamento%20definitivo.pdf>



SOTTOPUNTO 2.5.3 LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI, DEI MATERIALI E DEGLI INDUMENTI

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/Regolamento%20definitivo.pdf>



2.5.3.1: Personale con biancheria/ indumenti puliti

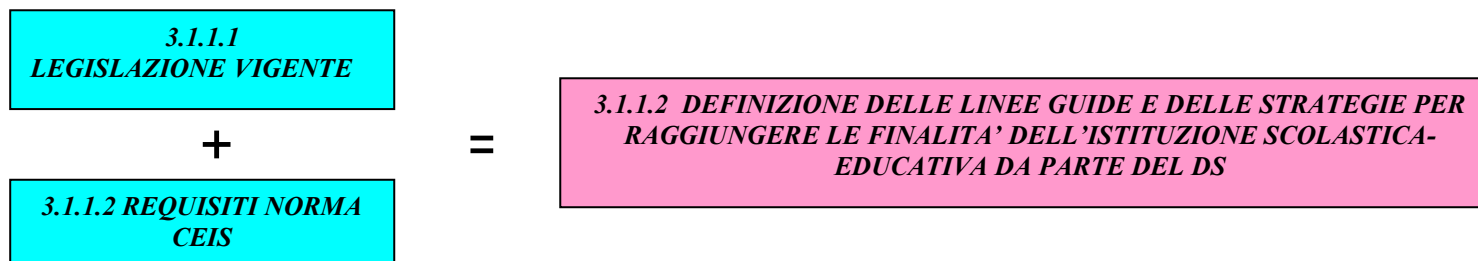
2.5.3.2 : Pulizia quotidiana dei pavimenti, arredi e spazi degli ambienti della struttura; disinfettati mensilmente.

ISTITUTO di ISTRUZIONE SUPERIORE

PUNTO 3.1. L'ATTIVITA' DEL DS

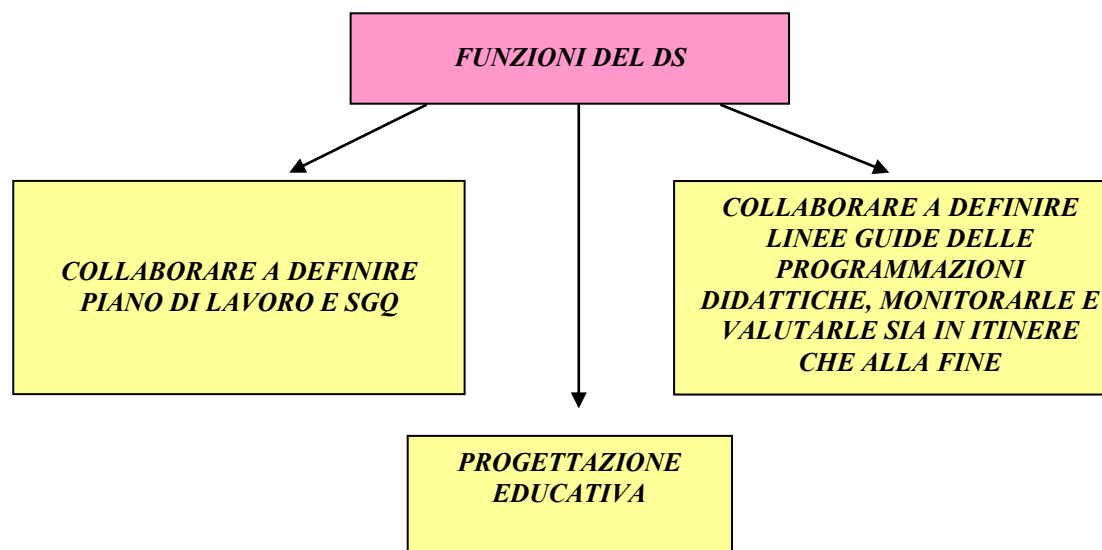
SOTTOPUNTO 3.1.1 LA DEFINIZIONE DELLE LINEE GUIDE DEL DS

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/AreaDirigenza2011-12.htm>



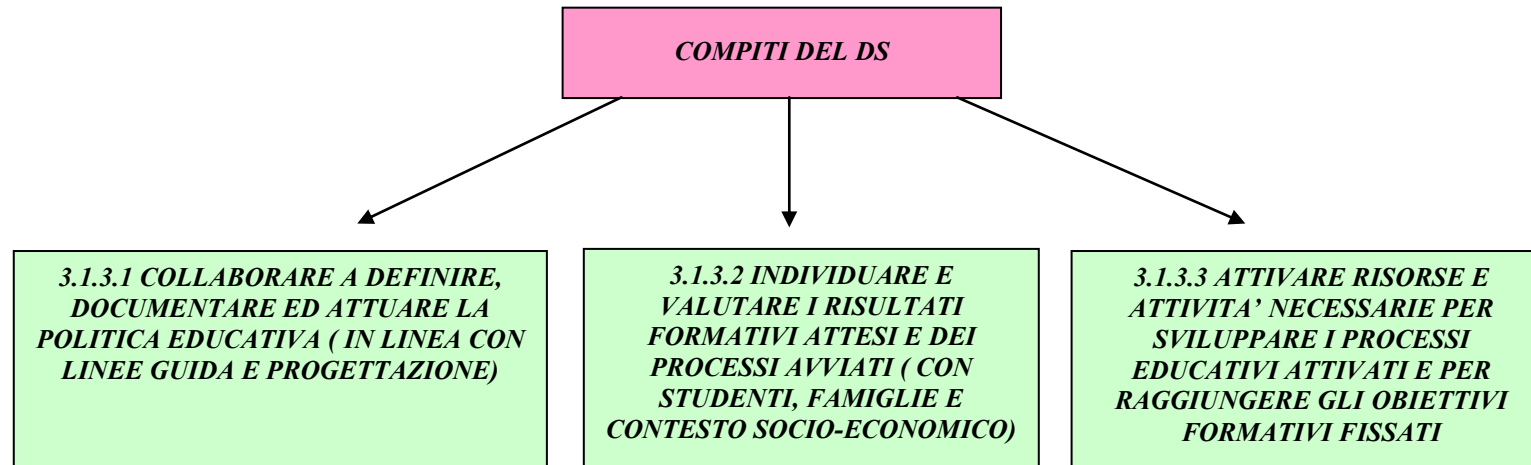
SOTTOPUNTO 3.1.2 LE FUNZIONI DEL DS

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/AreaDirigenza2011-12.htm>



SOTTOPUNTO 3.1.3 I COMPITI DEL DS

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/AreaDirigenza2011-12.htm>



ISTITUTO di ISTRUZIONE SUPERIORE

PUNTO 3.2 LE COMPETENZE PROFESSIONALI DEI DOCENTI

SOTTOPUNTO 3.2.1 LA DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA' DEL PERSONALE



SOTTOPUNTO 3.2.1 LA DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA' DEL PERSONALE

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/area%20docenti.htm>

I COMPITI DEI DOCENTI

- 3.2.2.1 REALIZZARE LE ATTIVITA' EDUCATIVE, IN LINEA CON LE PROGRAMMAZIONI DIDATTICHE
- 3.2.2.2 DOCUMENTARE, ANALIZZARE, VALUTARE IL PERCORSO FORMATIVO DEGLI STUDENTI
- 3.2.2.3 COLLOQUI INDIVIDUALI CON LE FAMIGLIE
- 3.2.2.4 INCONTRI CON LE FAMIGLIE CIRCA L'EDUCAZIONE DEI FIGLI
- 3.2.2.5 RILEVARE LE ESIGENZE, MOTIVAZIONI E ASPETTATIVE DELLE FAMIGLIE E DEL CONTESTO SOCIO-ECONOMICO
- 3.2.2.6 PARTECIPARE AL CONSIGLIO DI CLASSE
- 3.2.2.7 COLLABORARE ALLA REALIZZAZIONE DELLA PROGETTAZIONE EDUCATIVA
- 3.2.2.8 PARTECIPARE ALLE ATTIVITA' FORMATIVE E DI AGGIORNAMENTO
- 3.2.2.9 CONTRIBUIRE ALLA QUALITA' DEI SERVIZI

SOTTOPUNTO 3.2.3 IL CONFRONTO TRA IL PERSONALE

http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/calendario-2011_12.htm

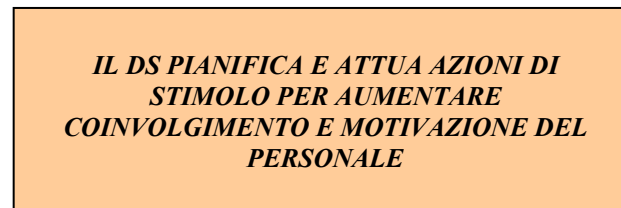
<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/area%20docenti.htm>



SOTTOPUNTO 3.2.4 L'INCENTIVAZIONE E LA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE IN SERVIZIO

<http://www.iistelese.it/00%20news%202009/11%20nov/Laprodi.htm>

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/P%20O%20N.htm>



PUNTO 3.3. LA FORMAZIONE IN SERVIZIO DEL PERSONALE

SOTTOPUNTO 3.3.1 LA RESPONSABILITA' DELLA FORMAZIONE IN SERVIZIO

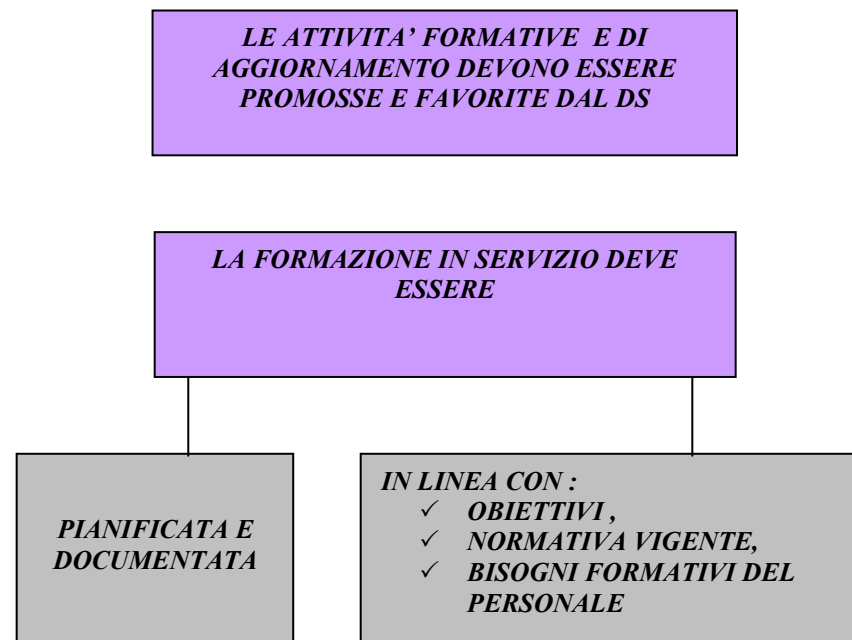
<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/AreaDirigenza2011-12.htm>

<http://www.iistelese.it/00%20news%202009/11%20nov/Laprodi.htm>

SOTTOPUNTO 3.3.2 LA PIANIFICAZIONE, L'INCENTIVAZIONE , LA DOCUMENTAZIONE E LA COMUNICAZIONE DELLA FORMAZIONE IN SERVIZIO

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/AreaDirigenza2011-12.htm>

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/SistemaQualita2011-12.htm>



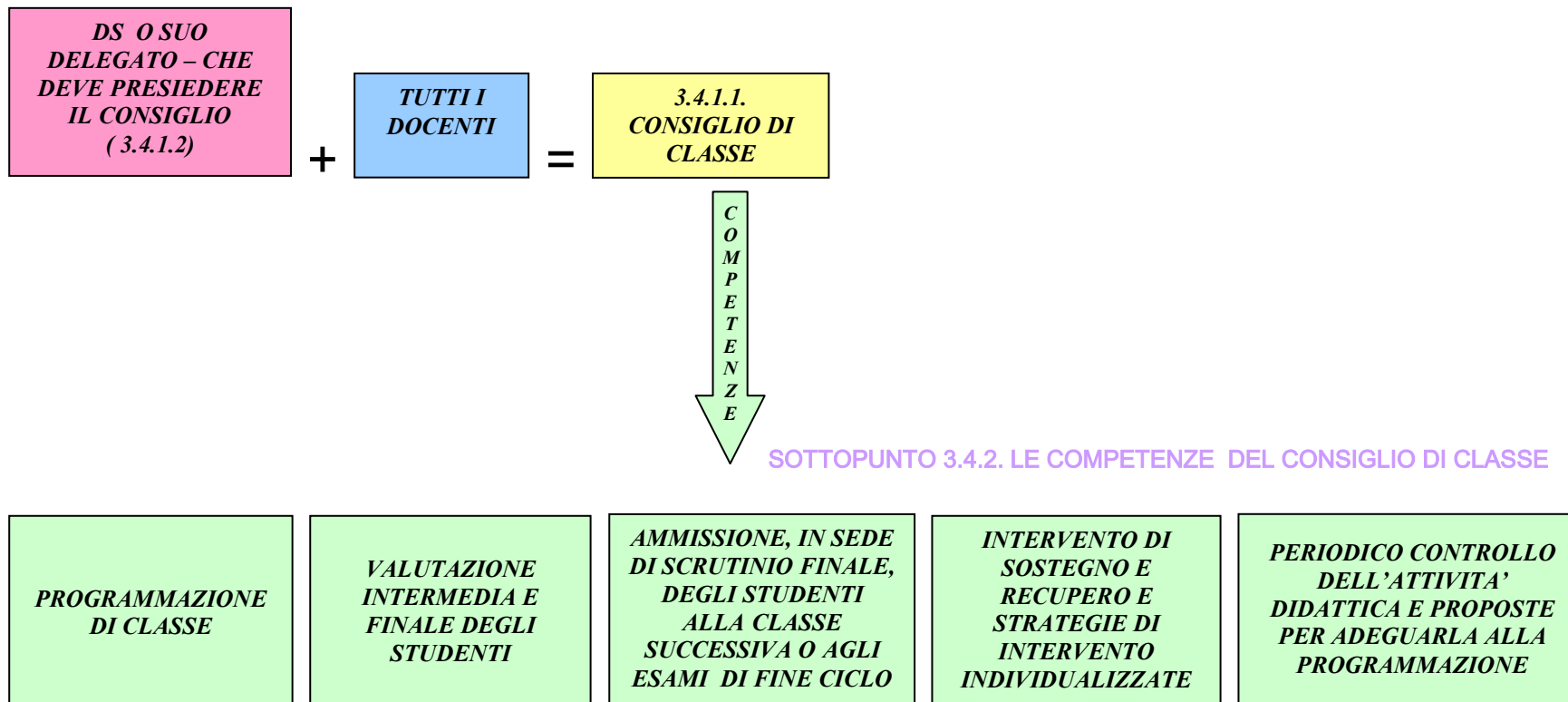
PUNTO 3.4. IL CONSIGLIO DI CLASSE

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/Organigramma.htm>

SOTTOPUNTO 3.4.1. I COMPITI DEL CONSIGLIO DI CLASSE

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/area%20docenti.htm>

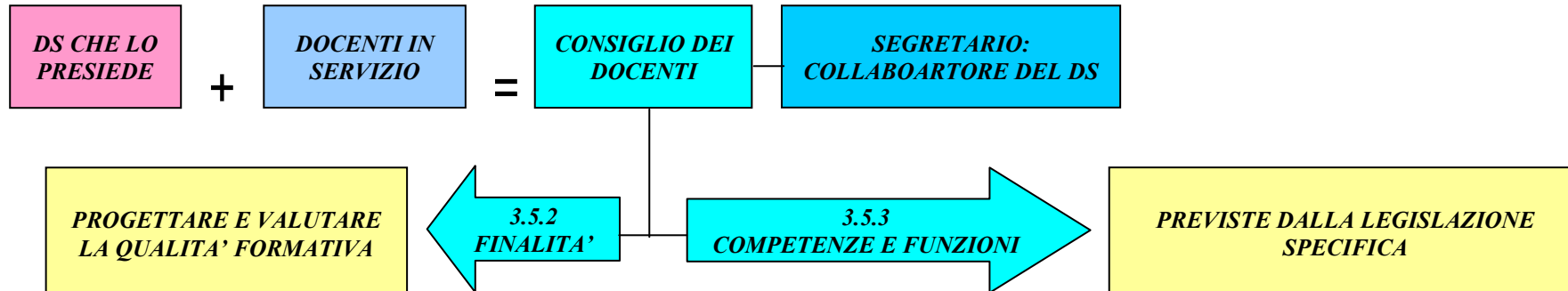
<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi-2011-2012/10-ott/31-Convocaz-C-di-C-ottobre.pdf>



PUNTO 3.5. IL COLLEGIO DEI DOCENTI

SOTTOPUNTO 3.5.1 I COMPONENTI DEL COLLEGIO DEI DOCENTI

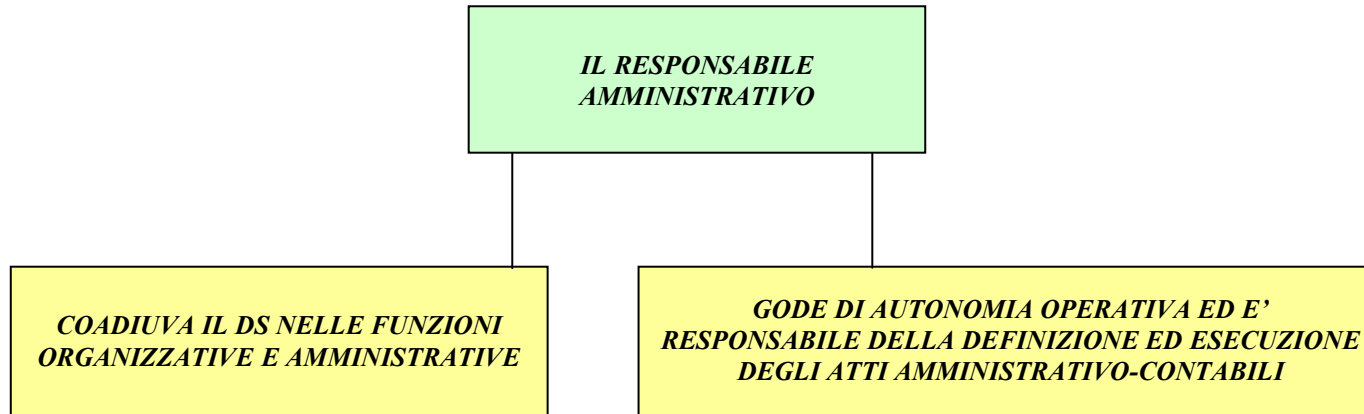
<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/area%20docenti.htm>



PUNTO 3.6. IL RESPONSABILE AMMINISTRATIVO

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/segreteria.htm>

SOTTOPUNTO 3.6.1 L'AUTONOMIA OPERATIVA DEL RESP. AMMINISTRATIVO



SOTTOPUNTO 3.6.2 LE COMPETENZE DEL RESP. AMMINISTRATIVO

IL RESPONSABILE AMMINISTRATIVO DEVE REDIGERE IL PIANO DI LAVORO ANNUALE DEL PERSONALE DEI SERVIZI E DEVE MANTENERE EFFICIENTE LA GESTIONE DEI SERVIZI ORGANIZZATIVI DEL SISTEMA EDUCATIVO-SCOLASTICO E DEI SERVIZI AMMINISTRATIVO/CONTABILI

PUNTO 3.7 IL RESPONSABILE E LA COMMISSIONE DELLA QUALITA'

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/SistemaQualita2011-12.htm>

SOTTOPUNTO 3.7.1 IL RESPONSABILE DELLA QUALITA'

**RESP. QUALITA': PUO' ESSERE
DS O DOCENTE O
COLLABORATORE ESTERNO,
DESIGNATO DAL MANAGEMENT**

SOTTOPUNTO 3.7.2 LE FUNZIONI DEL RESPONSABILE DELLA QUALITA'

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/SistemaQualita2011-12.htm>

**3.7.2.1.
IL RESP. QUALITA'
DEVE :**

**ASSICURA
ISTITUZIONE SGQ
CONFORME ALLA
NORMA CIES :2009**

**VERIFICA LA CORRETTA
APPLICAZIONE DEL MQ,
PROCEDURE E VALUTAZIONI,
ATTRAVERSO I CONTROLLI
INTERNI**

**PREVENIRE LE
NC (NORMA,
PROCESSI,
SISTEMA)**

**IDENTIFICARE E
REGISTRARE LE
INCONGRUENZE**

**TROVARE
SOLUZIONI
ALLE
INCONGRUENZE**

**ATTIVARSI PER
MIGLIORARE LA
COMUNICAZIONE
VERSO L'INTERNO E
VERSO L'ESTERNO**

**3.7. 2.2
IL RQ DEVE PARTECIPARE E COORDINARE LE RIUNIONI
DELLA COMMISSIONE TECNICO-SCIENTIFICA DELLA QUALITA'**

SOTTOPUNTO 3.7.3 LA COMMISSIONE TECNICO-SCIENTIFICA DELLA QUALITA'

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/SistemaQualita2011-12.htm>



PUNTO 3.8 LA FORMAZIONE DEL GRUPPO DI CLASSE

SOTTOPUNTO 3.8.1 LE MODALITA' DELLA FORMAZIONE DELLE CLASSI

IL GRUPPO DI CLASSE E' FORMATO DAL DS RISPETTANO IL NUMERO PREVISTO DALLA NORMATIVA DI LEGGE <http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010->

SOTTOPUNTO 3.8.2 LA RESPONSABILITA' DEL PERSONALE NELLA SICUREZZA DEGLI STUDENTI

I DOCENTI SONO RESPONSABILI DELLA SICUREZZA DEGLI STUDENTI, DURANTE LE ORE DI SERVIZIO <http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/Docenti%202010.pdf>

SOTTOPUNTO 3.8.3 LA CONTINUITA' EDUCATIVA DEL PERCORSO FORMATIVO DI OGNI STUDENTE

**IL DS DEVE GARANTIRE LA NECESSARIA CONTINUITA' EDUCATIVA PER OGNI STUDENTE <http://www.iistelese.it/download/regolamenti/Regolamento%20definitivo2011-12.pdf>
<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/AreaDirigenza2011-12.htm>**

PUNTO 4.1 LE FINALITA' ED I PROCESSI DEI SERVIZI FORMATIVI

<http://www.iistelese.it/13%20dipartimenti/As-2011-12/Dipartimenti.htm>

<http://www.iistelese.it/00%20news%202009/11%20nov/Laprodi.htm>

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/photo.htm>

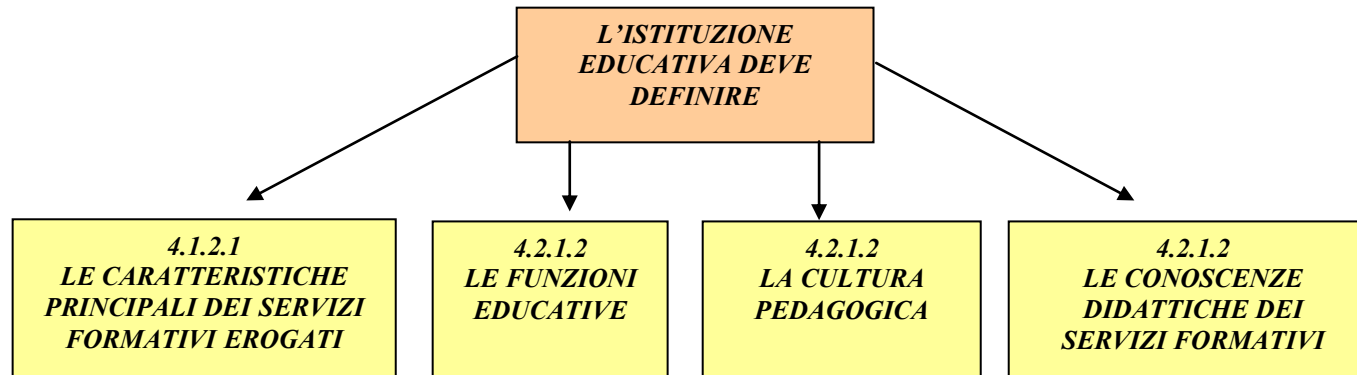
SOTTOPUNTO 4.1.1 LE FINALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

<http://www.iistelese.it/13%20dipartimenti/As-2011-12/Dipartimenti.htm>



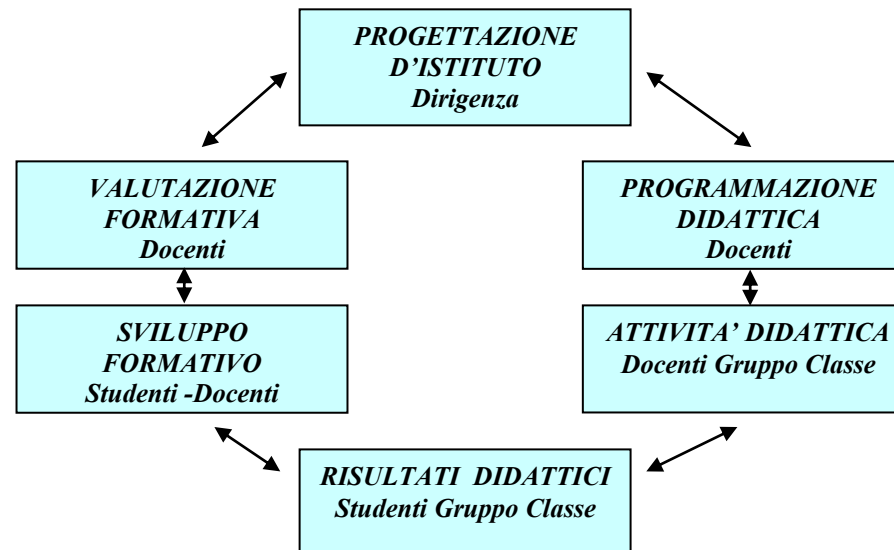
SOTTOPUNTO 4.1.2 LE FUNZIONI DEI SERVIZI FORMATIVI

<http://www.iistelese.it/00%20news%202009/11%20nov/Laprodi.htm>



SOTTOPUNTO 4.1.3 IL PROCESSO FORMATIVO

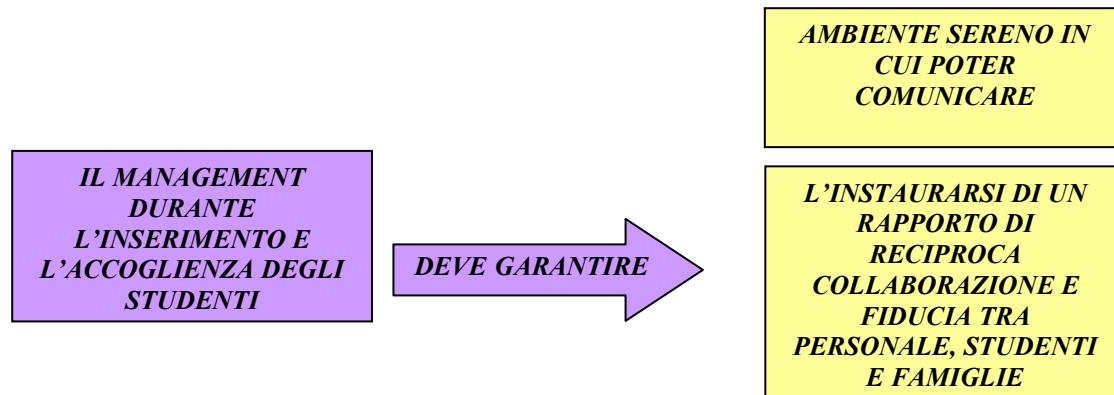
<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/photo.htm>



PUNTO 4.2 ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO DEGLI STUDENTI NELL'ISTITUZIONE EDUCATIVA

SOTTOPUNTO 4.2.1 L'AMBIENTE ED IL RAPPORTO EDUCATIVO NELLA FASE DI ACCOGLIENZA E DI INSERIMENTO

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi-2011-2012/09-set/020-calendario%20impegni%20a.s.%202011-12.pdf>



SOTTOPUNTO 4.2.2 IL COORDINAMENTO E L'ATTUAZIONE DELLA FASE DI ACCOGLIENZA E DI INSERIMENTO

IL DS E' IL RESPONSABILE DEL COORDINAMENTO E DELL'ATTUAZIONE DEL PIANO DI ACCOGLIENZA DELLE FAMIGLIE E DI INSERIMENTO DEGLI STUDENTI

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/AreaDirigenza2011->

SOTTOPUNTO 4.2.3 LE MODALITA' DI INSERIMENTO DEGLI STUDENTI CON HANDICAP E/O CON DISAGIO

L'INSERIMENTO ALL'INTERNO DEL REGOLAMENTO DI SPECIFICHE MODALITA' DI ACCESSO ED EROGAZIONE DEI SERVIZI FORMATIVI PER STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI O CON DISAGI

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/Regolamento%20definitivo.pdf>

SOTTOPUNTO 4.2.4 L'ORIENTAMENTO



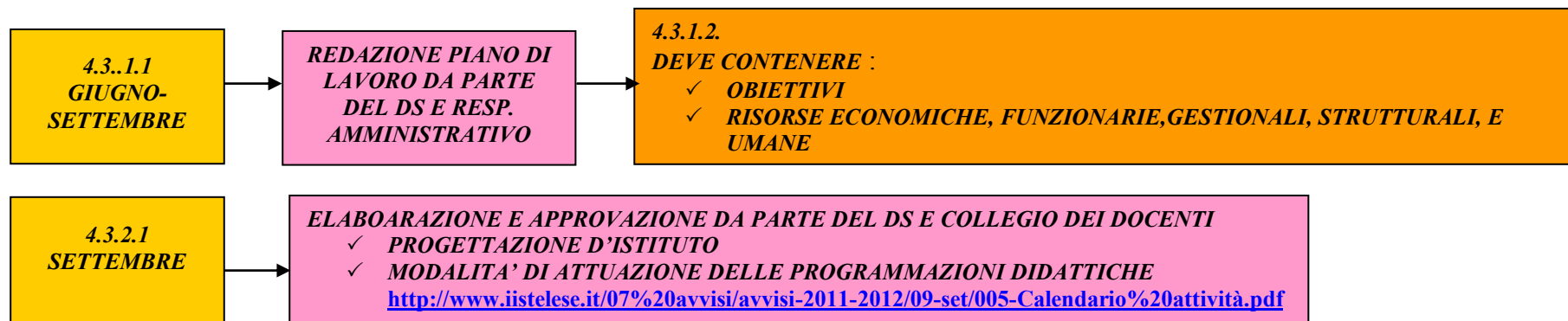
<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi-2011-2012/10-ott/60-Orientamento%20-%20Le%20imprese%20incontrano%20i%20giovani.pdf>
http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi-2011-2012/09-set/022-Orientamento-Salone_dello_studente_NA.pdf

<http://www.iistelese.it/00%20news%202011/12-dic/026-ChrOpenDay2011.htm>
<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi-2011-2012/11-nov/95-LaProDi-InvitoScuoleMedie.pdf>

PUNTO 4.3 IL PIANO DI LAVORO, LA PROGETTAZIONE D'ISTITUTO E LE PROGRAMMAZIONI DIDATTICHE

SOTTOPUNTO 4.3.1 L' ELABORAZIONE E L'APPROVAZIONE DEL PIANO DI LAVORO

Cfr materiale cartaceo



SOTTOPUNTO 4.3.2 L' ELABORAZIONE E L'APPROVAZIONE DEL PIANO DI LAVORO

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/area%20docenti.htm>

4.3.2.2
IL PERSONALE DEVE ATTENERSI ALLE DISPOSIZIONI DEL PIANO DI LAVORO, DELLA PROGETTAZIONE D'ISTITUTO E DELLE PROGRAMMAZIONI DIDATTICHE

SOTTOPUNTO 4.3.3 LE CARATTERISTICHE DELLA PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DELLE PROGRAMMAZIONI DIDATTICHE

4.3.3.1
LA PROGETTAZIONE D'ISTITUTO E LE PROGRAMMAZIONI DIDATTICHE

DEVONO

4.3.3.1
✓ **ESSERE APERTE E FLESSIBILI**
✓ **ESSERE COERENTI E SIGNIFICATIVE RISPETTO ALLO SVILUPPO ADOLESCENZIALE**

4.3.3.2
✓ **DEFINIRE I RISULTATI E LE CONOSCENZE - ABILITA' - COMPETENZE ,PERSEGUITE DAGLI STUDENTI**

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi-2011-2012/10-ott/64-terminiConsegnaProgrammazioni.pdf>

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/Regolamento%20definitivo.pdf>

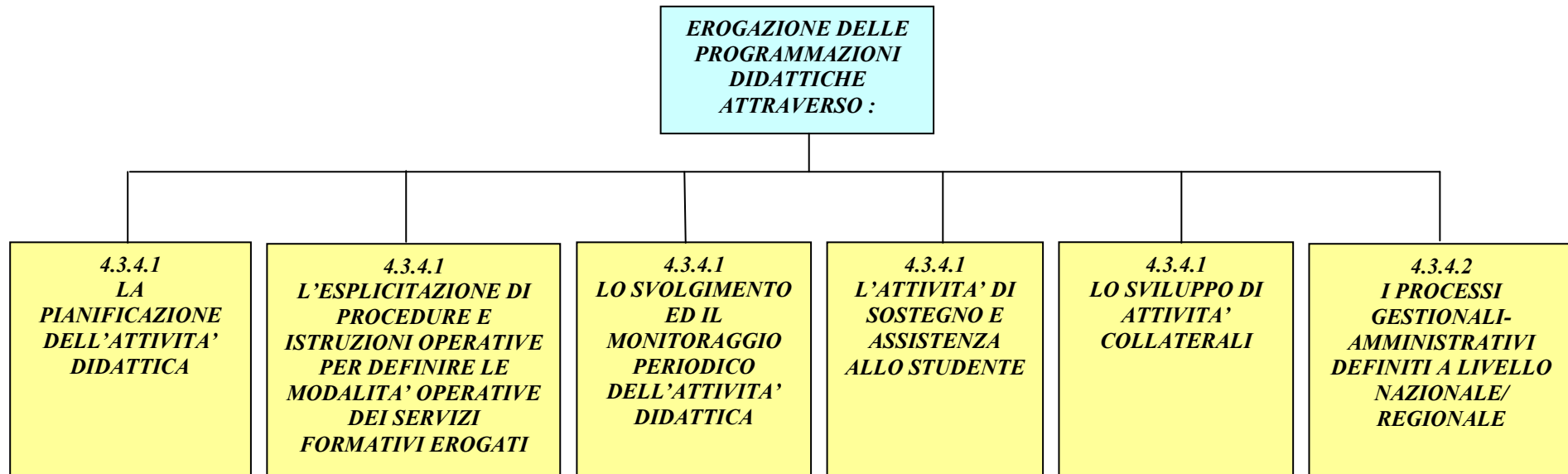
<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/regolamenti/Criteri%20di%20valutazione%20IIS%20Telesina@.pdf>

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/GriglieValutazione.htm>

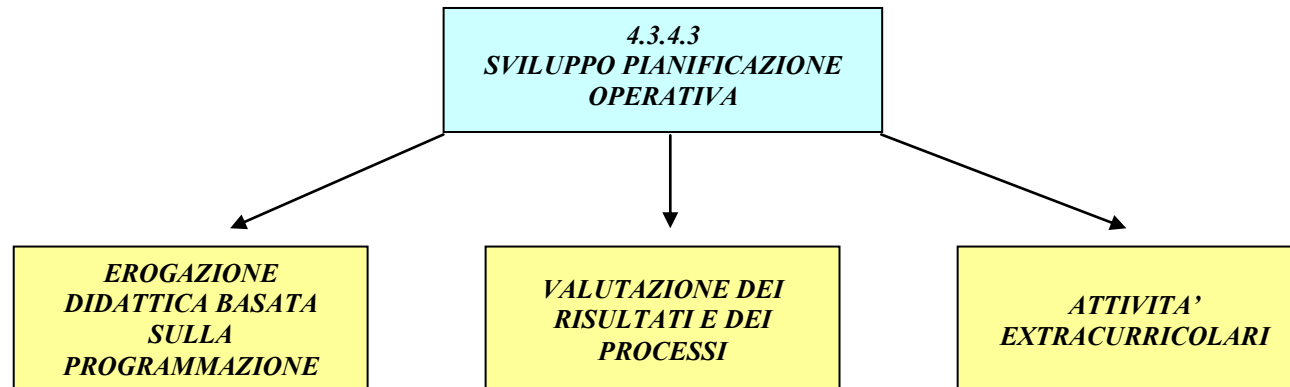
4.3.3.3
✓ **LE INDICAZIONI NON DEVONO ESSERE VAGHE E GENERICHE, MA PUNTUALI IN MODO TALE CHE OGNI STUDENTE SIA CONSAPEVOLE DEI PROPRI IMPEGNI**

SOTTOPUNTO 4.3.4 LA PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI DELLE PROGRAMMAZIONI DIDATTICHE

Cfr cartaceo:programmazioni, relazioni finali, verifiche



SOTTOPUNTO 4.3.5 LA VALUTAZIONE DELLA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA PER CIASCUN GRUPPO-CLASSE



IN LINEA CON PROGETTAZIONE E PROGRAMMAZIONE, OGNI DOCENTE PER OGNI CLASSE ELABORA E REALIZZA VALUTAZIONI E PROVE DI VERIFICA PER MONITORARE:

- ✓ **IL TREND DEI RISULTATI DIDATTICI**
- ✓ **IL RENDIMENTO SCOLASTICO DI OGNI STUDENTE**
- ✓ **LO SVILUPPO DEI PROCESSI FORMATIVI TRA DOCENTI E CLASSE**

SOTTOPUNTO 4.3.6 LA COMUNICAZIONE INTERNA DEI RISULTATI E DEI PROCESSI

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/Regolamento%20definitivo.pdf>

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/Docenti%202010.pdf>

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/Docenti%202010.pdf>

LA DIRIGENZA AI FINI DELLA COMUNICAZIONE INTERNA DEI RISULTATI E DEI PROCESSI

4.3.6.1

**INDIVIDUA E ATTUA
COMUNICAZIONE CON I DOCENTI
CIRCA I PROCESSI E I RISULTATI
OTTENUTI PER POTER
RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI E
MONITORARE L'ATTIVITA'
DIDATTICA IN RIFERIMENTO A
QUANTO PROGRAMMATO**

4.3.6.2

**INDIVIDUA CHI E' AUTORIZZATO A
VEICOLARE LE INFORMAZIONI E
DEVE SPECIFICARE COME
AVVENGONO TALI COMUNICAZIONI,
CHE DOVRANNO ESSERE
DOCUMENTATE E REGistrate**

4.3.6.3

**LE ATTIVITA' DEI PROCESSI DI
COMUNICAZIONE DEVONO ESSERE
DOCUMENTATE E REGistrate**

PUNTO 4.4 I PROGETTI INNOVATIVI

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/open-day.htm>

<http://www.iistelese.it/08%20attivita/laboratori/attivita.htm>

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/download.htm>

<http://www.iistelese.it/00%20news%202011/12-dic/026-ChrOpenDay2011.htm>

<http://www.iistelese.it/08%20attivita/olimpiadi-2011-12/Olimpiadi.htm>

<http://www.iistelese.it/00%20news%202009/11%20nov/Laprodi.htm>

SOTTOPUNTO 4.4.1 I PROGETTI INNOVATIVI PER L'ARRICCHIMENTO DEI SERVIZI FORMATIVI

4.4.1.1.; 4.4.1.2.

I PROGETTI INNOVATIVI, DECISI DAL MANAGEMENT E DEFINITI NELLA PROGETTAZIONE, DEVONO SERVIRE PER AMPLIARE LE PROPOSTE FORMATIVE DELL'ISTITUZIONE EDUCATIVA

SOTTOPUNTO 4.4.2 IL RESPONSABILE DEI PROGETTI INNOVATIVI PER L'ARRICCHIMENTO DEI SERVIZI FORMATIVI

LA DIRIGENZA DEVE INDIVIDUARE IL RESPONSABILE DI CIASCUN PROGETTO INNOVATIVO, CON IL COMPITO DI:

- ✓ **PIANIFICARE IL PROGETTO**
- ✓ **-COORDINARNE LO SVILUPPO**
- ✓ **-VALUTARE LE ATTIVITA' DI DOCENTI E OPERATORE DEL PROGETTO**

SOTTOPUNTO 4.4.2 IL RESPONSABILE DEI PROGETTI INNOVATIVI PER L'ARRICCHIMENTO DEI SERVIZI FORMATIVI

4.4.3.1

LA DIRIGENZA DEVE INDIVIDUARE LE RISORSE NECESSARIE E DEVE DEFINIRE LE MODALITA' OPERATIVE PER ARRIVARE ALL'ATTUAZIONE DEI PROGETTI INNOVATIVI.

4.4.3.2

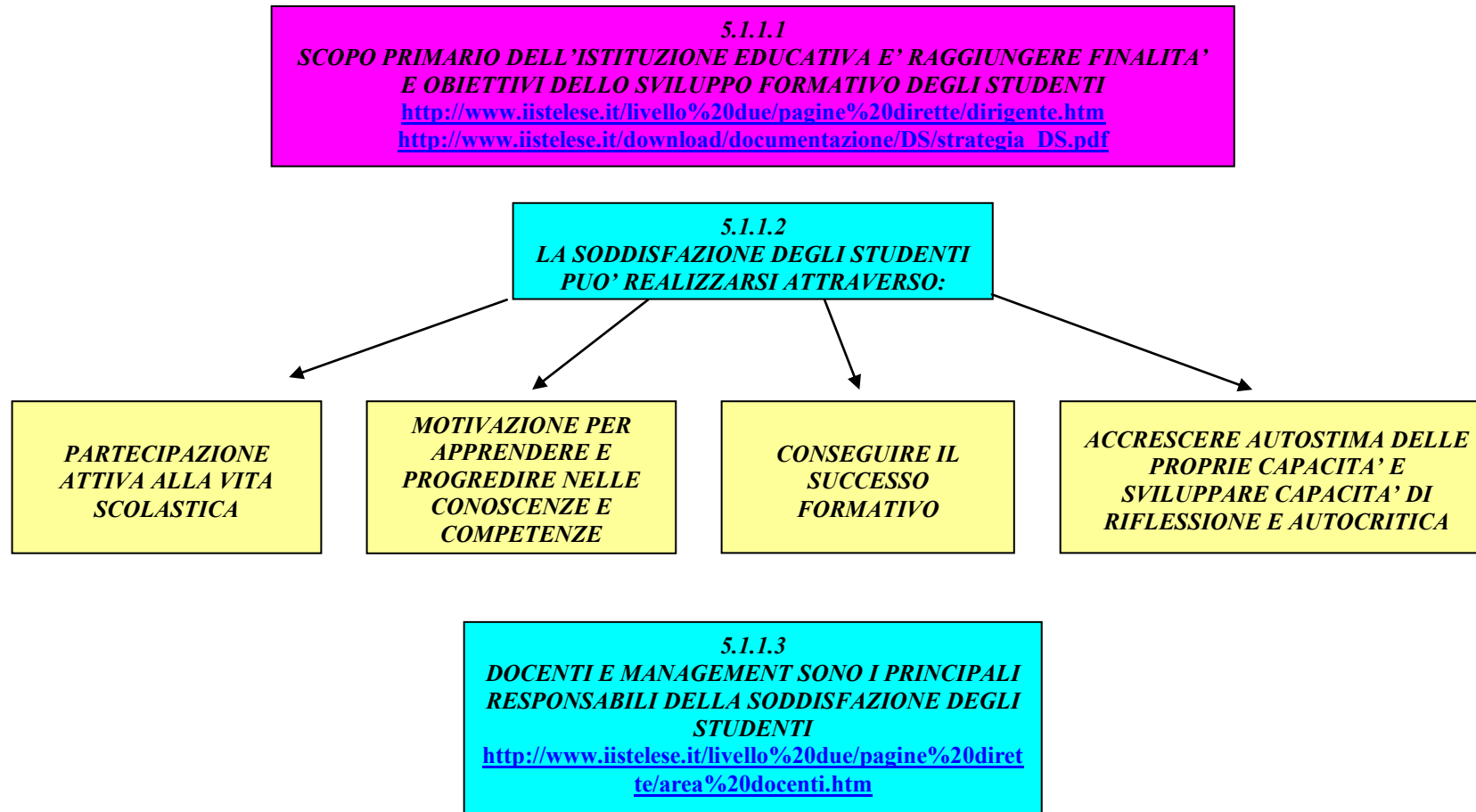
PER I PROGETTI PIU' IMPEGNATIVI A LIVELLO ECONOMICO, SI DEVE PREVEDERE L'INCREMENTO ECONOMICO E ORGANIZZATIVO SUL PIANO DI LAVORO ANNUALE

PUNTO 5.1 LA SODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI , DEI DOCENTI E DEL MANAGEMENT

Cfr Informazioni sui risultati di eventi e prodotti culturali sul sito

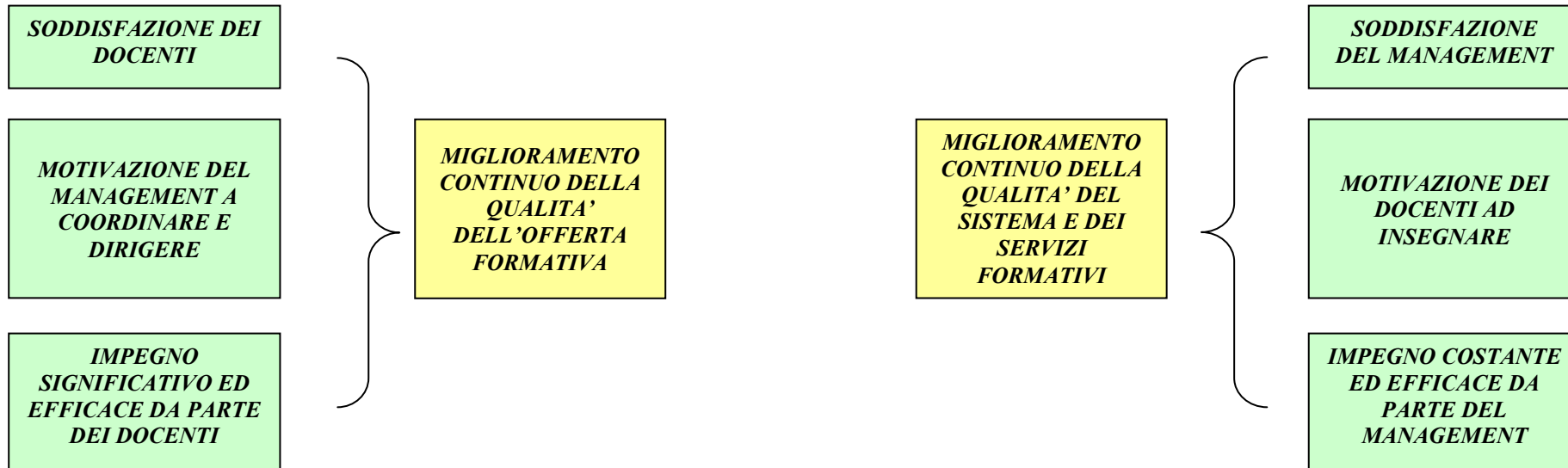
Cfr Risultati questionari per la rilevazione della soddisfazione di DIRIGENZA, DOCENTI, FAMIGLIE/STUDENTI

SOTTOPUNTO 5.1.1 LA SODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI



SOTTOPUNTO 5.1.2 LA SODDISFAZIONE DEI DOCENTI

SOTTOPUNTO 5.1.3 LA SODDISFAZIONE DEL MANAGEMENT



PUNTO 5.2 LA COMUNICAZIONE E LA PARTECIPAZIONE DEGLI STUDENTI E DELLE FAMIGLIE

http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi-2011-2012/11-nov/Calendario_attivita_IIS_Telesina_as_2011-12-N.pdf

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/area%20genitori.htm>

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/Regolamento%20definitivo.pdf>

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi-2011-2012/09-set/020-calendario%20impegni%20a.s.%202011-12.pdf>

SOTTOPUNTO 5.2.1 L'INTEGRAZIONE- CONTINUITA' – CONDIVISIONE TRA STUDENTI,FAMIGLIE,CONTESTO SOCIALE ED ISTITUZIONI EDUCATIVE/SCOLASTICHE

5.2.1.1

LE ISTITUZIONI EDUCATIVE DEVONO PROMUOVERE DURANTE L'ANNO SCOLASTICO E LE ATTIVITA' DIDATTICHE, MOMENTI DI SOCIALIZZAZIONE E DI INCONTRO TRA STUDENTI, FAMIGLIE, CONTESTO SOCIALE E ISTITUZIONI EDUCATIVE, CHE DEVONO COLLABORARE TRA LORO IN MODO RECIPROCO E NELLO SPIRITO DI INTEGRAZIONE, CONTINUITA' E CONDIVISIONE.

5.2.1.2.

TALI ATTIVITA' DEVONO ESSERE PREVISTE NEL PIANO DI LAVORO E NELLA PROGETTAZIONE D'ISTITUTO

SOTTOPUNTO 5.2.2 IL COINVOLGIMENTO DEGLI STUDENTI E DELLE FAMIGLIE

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/area%20genitori.htm>

5.2.2.1

L'ISTITUZIONE EDUCATIVO/SCOLASTICA DEVE ORGANIZZARE PERIODICAMENTE INCONTRI, INDIVIDUALI E/O DI GRUPPO, CON LE FAMIGLIE

5.2.2.2

LE MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DI STUDENTI E FAMIGLIE DEVE ESSERE DESCRITTA ALL'INTERNO DEI DOCUMENTI DEL SGQ E DELLA PROGETTAZIONE D'ISTITUTO

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/Regolamento%20definitivo.pdf>

SOTTOPUNTO 5.2.3 LA COMUNICAZIONE AGLI STUDENTI ED ALLE FAMIGLIE DELLA GESTIONE DEI SERVIZI

www.iistelese.it

5.2.3.1

LA DIRIGENZA DEVE GARANTIRE AGLI STUDENTI E ALLE FAMIGLIE L'INFORMAZIONE CIRCA LA GESTIONE DEI PROCESSI FORMATIVI E ORGANIZZATIVI. LA PARTECIPAZIONE E' LO STRUMENTO DI CONDIVISIONE DI SCELTE EDUCATIVE E DELLA VERIFICA DELLE ATTIVITA'.

5.2.3.2

A TAL FINE DEVE GARANTIRE LA MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE NECESSARIE PER VEICOLARE LE INFORMAZIONI A STUDENTI, FAMIGLIE E CONTESTO SOCIALE:

- **SULLE PROPRIE ATTIVITA',**
- **SUI TEMPI PER USUFRUIRE DEI SERVIZI;**
- **SULL'INIZIALE ORIENTAMENTO PER STUDENTI E FAMIGLIE;**
- **SU RISULTATI DIDATTICI E RENDIMENTI SCOLASTICI**

5.2.3.3

STUDENTI E FAMIGLIE DEVONO POTER COMUNICARE CON IL DS , CONSULTARE I DOCUMENTI DELLA PROGETTAZIONE EDUCATIVA, DEL PIANO DI LAVORO E DEL SISTEMA DELL'ISTITUTO

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/comunica.htm>

SOTTOPUNTO 5.2.4 LA COMUNICAZIONE SUL RENDIMENTO SCOLASTICO DEGLI STUDENTI

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/Docenti%202010.pdf>

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/Regolamento%20definitivo.pdf>

http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi-2011-2012/11-nov/75-consigli_di_classe_novembre.pdf

5.2.4.1

LA DIRIGENZA DEVE GARANTIRE A STUDENTI E FAMIGLIE LA MASSIMA INFORMAZIONE CIRCA I RISULTATI DIDATTICI E I RENDIMENTI SCOLASTICI DURANTE L'ARCO DELL'ANNO SCOLASTICO

5.2.4.2

I DOCENTI , ATTRAVERSO INCONTRI PIANIFICATI DURANTE L'ANNO SCOLASTICO, DEVONO COMUNICARE INFORMAZIONI SULLA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA E SULLE ATTIVITA' EDUCATIVE A STUDENTI E FAMIGLIE

PUNTO 5.3 I RESPONSABILI DEGLI STUDENTI

SOTTOPUNTO 5.3.1 LA NOMINA DEI RESPONSABILI DEGLI STUDENTI

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/area%20studenti.htm>

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi-2011-2012/10-ott/35-elezioni%20rappresentanti%20studenti.pdf>

**LE MODALITA' DI NOMINA DEI RESPONSABILI DEGLI STUDENTI SONO DEFINITE DALLA LEGISLAZIONE VIGENTE.
L'ISTITUZIONE DEVE GARANTIRE LA POSSIBILITA' DI NOMINA DEI RESPONSABILI E DEVE DEFINIRE ALL'INTERNO DEL REGOLAMENTO LE MODALITA' CON CUI NOMINARE TALI RESPONSABILI**

SOTTOPUNTO 5.3.2 LE FUNZIONI DEI RESPONSABILI DEGLI STUDENTI

<http://www.iistelese.it/07%20avvisi/avvisi%202010-2011/Regolamento%20definitivo.pdf>



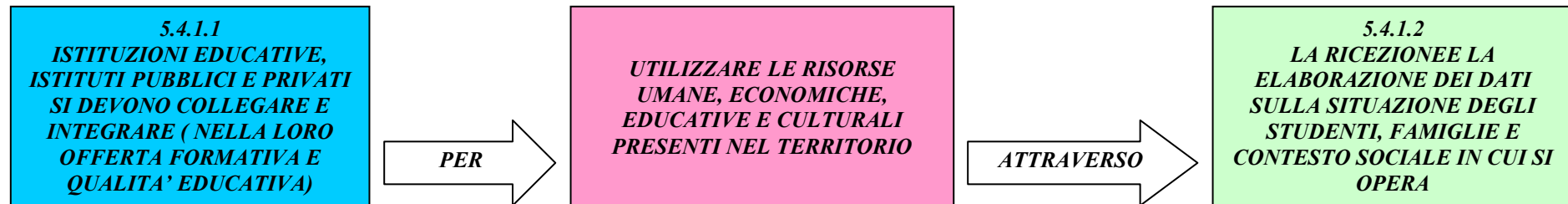
5.3.2.1 Ogni studente di ogni classe elegge il suo responsabile.

5.3.2.2 I responsabili sono i principali referenti del Consiglio di classe dei docenti e del DS per le comunicazioni e le richieste del gruppo-classe di studenti

PUNTO 5.4 LA COLLABORAZIONE TRA ISTITUZIONI EDUCATIVE/SCOLASTICHE E LA CONTINUITA' FORMATIVA

SOTTOPUNTO 5.4.1 LA CONTINUITA' EDUCATIVA TRA LE ISTITUZIONI EDUCATIVE/SCOLASTICHE DEL CONTESTO SOCIALE

www.iistelese.it



SOTTOPUNTO 5.4.2 I COMPITI DEL DS NEL COLLEGAMENTO CON LE ALTRE ISTITUZIONI DEL TERRITORIO

IL DS DURANTE L'EROGAZIONE DEI SERVIZI E IN TUTTE LE SUE FASI, DEVE GARANTIRE:

- ✓ **IL COLLEGAMENTO CON LE ALTRE ISTITUZIONI EDUCATIVE-SOCIALI-SANITARIE E CON LA COMUNITA' DEL TERRITORIO**
- ✓ **LA MESSA IN ATTO DI INTERVENTI PER FAVORIRE LA CONTINUITA' EDUCATIVA**
- ✓ **LO SCAMBIO DI INFORMAZIONI CON LE FAMIGLIE**

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/AreaDirigenza2011-12.htm>

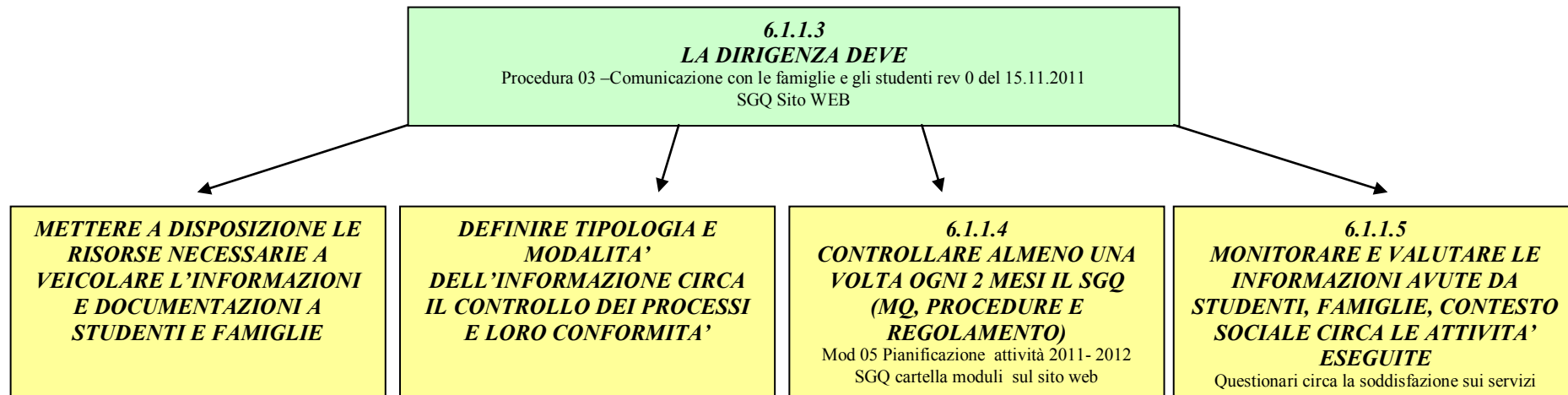
PUNTO 6.1 LA VALUTAZIONE DEL SISTEMA

SOTTOPUNTO 6.1.1 LA PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' DI CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL MANAGEMENT

6.1.1.1.
LA DIRIGENZA DEVE PIANIFICARE ANNUALMENTE LE ATTIVITA' DI CONTROLLO SUL SISTEMA DI GESTIONE-FORMAZIONE-SOCIALE DEI SERVIZI E DI EROGAZIONE DELLA DIDATTICA

<http://www.iistelese.it/livello%20due/pagine%20dirette/AreaDirigenza2011-12.htm>
Mod 05 Pianificazione attività 2011- 2012 SGQ cartella moduli sul sito web





SOTTOPUNTO 6.1.2 IL RIESAME DURANTE L'ANNO SCOLASTICO

cfr cartaceo riesame anno 2011



SOTTOPUNTO 6.1.3 I RISULTATI DELL'ATTIVITA' DEL RIESAME

I RISULTATI DEL RIESAME DEVONO ESSERE

**6.1.3.1
LE EVENTUALI MODIFICHE DEL SGQ**
**6.1.3.2
GLI OBIETTIVI E INDICATORI DEL NUOVO ANNO**
**6.1.3.3
LE MODIFICHE A PROCEDURE E MODULISTICA**
**6.1.3.4
IL NUOVO PROGRAMMA DELLE VERIFICHE**
**6.1.3.5
LE ESIGENZE FORMATIVE ED IL PIANO ANNUALE DI FORMAZIONE**

SOTTOPUNTO 6.1.4 LA VERIFICA INTERNA

**6.1.4.1
L'ISTITUTO DEVE PIANIFICARE E CONDURRE AUDIT INTERNI PER VERIFICARE SE:
A) IL SGQ SIA CONFORME ALLA NORMA CEIS E ALLO STESSO SGQ
B) IL SGQ SIA ATTUATO E MANTENUTO IN MANIERA EFFICACE ED EFFICIENTE**

Mod 05 Pianificazione attività 2011- 2012 SGQ cartella moduli sul sito web Verifica odierna : Mod 06 Verifica ispettiva interna SGQ cartella moduli sul sito web

**6.1.4.2
LA DIRIGENZA DEVE ELABORARE UN PROGRAMMA DI VERIFICA SUI PROCESSI E SERVIZI DA SOTTOPORRE A VERIFICA , COMPRENDETE DEI RISULTATI E ATTIVITA' DEGLI AUDIT PRECEDENTI.**

6.1.4.3

LA DIRIGENZA DEVE DEFINIRE TEMPI, LUOGHI, CRITERI, METODI E STRUMENTI DI VERIFICA

PRO 08 rev 00 del 11.02.2011

6.1.4.4

LA SCELTA DEI VALUTATORI E LA CONDUZIONE DELLE VERIFICHE DEVONO ASSICURARE OBIETTIVITA' E IMPARZIALITA' DEL PROCESSO DI AUDIT. I VALUTATORI NON DEVONO VERIFICARE IL PROPRIO LAVORO

PRO 08 rev 00 del 11.02.2011

6.1.4.5

IL RQ DEVE ELABORARE E DOCUMENTARE UNA PROCEDURA SULLA VERIFICA E MONITORAGGIO DEI RISULTATI E DEI PROCESSI, AL FINE DI :

- ✓ **DEFINIRE RESPONSABILITA' E REQUISITI PER LA PIANIFICAZIONE E PER LA CONDUZIONE DELLE VERIFICHE**
- ✓ **PREDISPORRE LA DOCUMENTAZIONE E COMUNICARE I RISULTATI**

PRO 05. Verifica e monitoraggio dei risultati e dei processi rev 0 del 15.11.2011

6.1.4.6

LA DOCUMENTAZIONE DELLE VERIFICHE ESEGUITE DAI VALUTATORI E DEI LORO RISULTATI DEVE ESSERE CONSERVATA E FACILMENTE CONSULTABILE

SGQ sito web

6.1.4.7

IL RESPONSABILE DELL'AREA OGGETTO DI AUDIT DEVE ASSICURARE L'ATTUAZIONE TEMPESTIVA DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DI EVENTUALI NC RILEVATE. SUCCESSIVAMENTE BISOGNERA' VERIFICARE LE AZIONI EFFETTUATE E FARE IL RAPPORTO SUI RISULTATI DELLA VERIFICA

Mod 07 presso gli uffici della Dirigenza e sul sito WEB SGQ cartella moduli

PUNTO 6.2 L'ANALISI DEI SERVIZI ED IL MONITORAGGIO DEI RISULTATI DEI PROCESSI

SOTTOPUNTO 6.2.1 IL CONTROLLO DELLA GESTIONE DEGLI SPAZI E DEGLI ARREDI

LA DIRIGENZA DEVE CONTROLLARE ALMENO 2 VOLTE L'ANNO LA CORRETTA ORGANIZZAZIONE DI SPAZI E ARREDI

Mod 05 Pianificazione attività 2011- 2012 SGQ cartella moduli sul sito web

SOTTOPUNTO 6.2.2 IL CONTROLLO DELLA GESTIONE DELLE NORME IGIENICO-SANITARIE

LA DIRIGENZA DEVE CONTROLLARE ALMENO 2 VOLTE L'ANNO IL CORRETTO RISPETTO DELLE NORME MEDICHE E IGIENICO-SANITARIE DA PARTE DI STUDENTI, DOCENTI E PERSONALE

Mod 05 Pianificazione attività 2011- 2012 SGQ cartella moduli sul sito web

SOTTOPUNTO 6.2.3 IL MONITORAGGIO DELLA QUALITA' FORMATIVA

6.2.3.1

IL DS ESEGUE IL MONITORAGGIO SULLA FORMAZIONE IN PIU' FASI DEL PROCESSO

Mod 05 Pianificazione attività 2011- 2012 SGQ cartella moduli sul sito web

6.2.3.2

LA PROGETTAZIONE EDUCATIVA DEVE ESSERE MONITORATA E VERIFICATA IN DIVERSE FASI DEL PROCESSO PER

Mod 05 Pianificazione attività 2011- 2012 SGQ cartella moduli sul sito web

INDIVIDUARE EVENTUALI PROBLEMI E TROVARE LE RELATIVE SOLUZIONI

VALUTARE SE IL PROGETTO SODDISFI I REQUISITI

ISTITUTO di ISTRUZIONE SUPERIORE

SOTTOPUNTO 6.2.4 LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' SOCIALE

LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' SOCIALE SI OTTIENE TRAMITE IL MONITORAGGIO, DOCUMENTATO, DELLE RELAZIONI DI PERSONALE, STUDENTI, FAMIGLIE, FRUTTO DII INCONTRI, COLLOQUI, QUESTIONARI, CHE PERMETTANO DI MISURARE QUALITATIVAMENTE E QUANTITATIVAMENTE

LA SIGNIFICATIVITA' E L'EFFICACIA DI COMUNICAZIONE, COMPrensIONE E CONVOLGIMENTO PER TUTTE LE ATTIVITA', DI TUTTI GLI ATTORI, INCLUSO IL CONTESTO SOCIALE

Questionari circa la soddisfazione sui servizi formativi in formato elettronico

SOTTOPUNTO 6.2.5 LA VALUTAZIONE DEI PROGETTI INNOVATIVI

6.2.5.1

LA VALUTAZIONE DEI PROGETTI INNOVATIVI E' A CARICO DEL MANAGEMENT CHE, ATTRAVERSO IL PERIODICO MONITORAGGIO, VERIFICA SE SONO RISPETTATI GLI ELEMENTI DI BASE E GLI OBIETTIVI DEI PROGETTI.

6.2.5.2

DEVONO ESSERE DEFINITI CRITERI E MODALITA' PER ESEGUIRE TALE VALUTAZIONE

Mod 05 Pianificazione attività 2011- 2012 SGQ cartella moduli sul sito web

PUNTO 6.3 L'ATTIVITA' DI RIPROGETTAZIONE E DI MIGLIORAMENTO

SOTTOPUNTO 6.3.1 LA RIPROGETTAZIONE ED IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO EROGATO

6.3.1.1

LA DIRIGENZA DEVE DEFINIRE E SVILUPPARE TECNICHE PER LA RIPROGETTAZIONE ED IL MIGLIORAMENTO DELLE ATTIVITA' E DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI IN BASE AI REQUISITI DEFINITI

Le tecniche della riprogettazione seguono le tecniche della progettazione educative- PRO 04 rev 00 SGQ sito WEB

6.3.1.2

PER CIASCUN PROCESSO IL MANAGEMENT DEVE RILEVARE LA SODDISFAZIONE DI STUDENTI, FAMIGLIE, DOCENTI, RESPONSABILI E , POSSIBILMENTE DEL CONTESTO SOCIALE E ALTRI OPERATORI DELL'ISTITUTO

Questionari circa la soddisfazione sui servizi formativi in formato elettronico

6.3.1.3

I RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEVONO ESSERE UTILIZZATI PER

Questionari circa la soddisfazione sui servizi formativi in formato elettronico

- ✓ **RIDEFINIRE IL PIANO DI LAVORO, PROGETTAZIONE EDUCATIVA E REQUISITI DEI PROCESSI**
- ✓ **VERIFICARE LE PROCEDURE, ORGANIZZAZIONE E EROGAZIONE DEI SERVIZI**
- ✓ **DEFINIRE AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO SIA VERSO L'INTERNO SIA VERSO L'ESTERNO**

**ADEGUATEZZA DI RISORSE,
MATERIALI,
STRUTTURE**

**EFFICACIA ED EFFICIENZA
DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA
GESTIONE DEI SERVIZI**

SOTTOPUNTO 6.3.2 LA RIPROGETTAZIONE DELLE ATTIVITA' GESTIONALE, DELLE RISORSE E DELLE STRUTTURE DEL SERVIZIO

LA DIRIGENZA ALMENO 3 VOLTE L'ANNO DEVE PIANIFICARE E VERIFICARE, NELL'OTTICA DEL MIGLIORAMENTO E DELLA RIPROGETTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO, SEMPRE SECONDO LA NORMATIVA COGENTE E VIGENTE

Mod 05 Pianificazione attività 2011- 2012 SGQ cartella moduli sul sito web