



IIS  
PROFESSIONALE E TECNICO COMMERCIALE  
"A. CASAGRANDE"  
"F. CESI"  
TERNI



Leonardo da Vinci



# PROGETTO EMPOWER.MENT

## II REPORT DI VALUTAZIONE DIMENSIONE A





### A1 SISTEMA DI GESTIONE

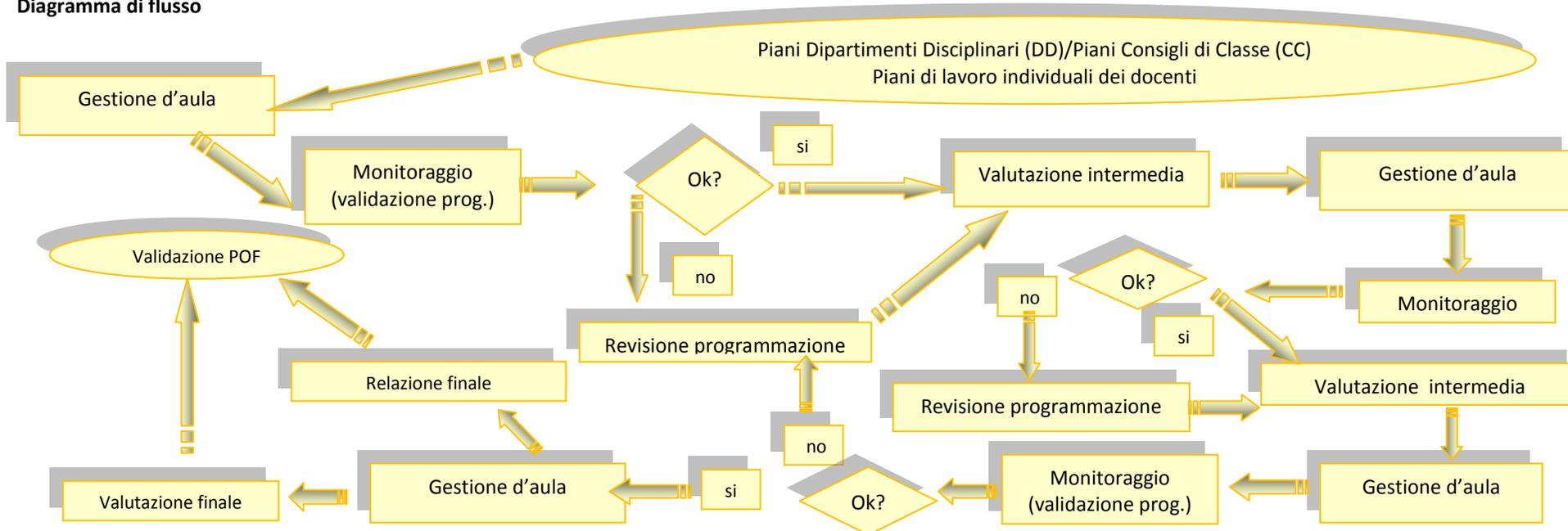
Ciascun processo viene descritto secondo la seguente struttura:

| Fase del processo e scopo | Responsabile di processo | Input | Output e registrazioni | Modalità di realizzazione | Elementi da verificare e condizioni di accettabilità |
|---------------------------|--------------------------|-------|------------------------|---------------------------|--|
|---------------------------|--------------------------|-------|------------------------|---------------------------|--|

#### Processo "Erogazione della didattica"

|   |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
| <b>Scopo</b><br>Garantire la corretta gestione ed erogazione dei servizi formativi. | <b>Responsabile di processo</b><br>Il Collegio dei docenti ha la responsabilità di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo | <b>Input/Output</b><br>Il processo utilizza, principalmente, le norme sulla didattica, il POF ed i risultati conseguiti precedentemente dagli alunni. Genera il prodotto formativo <i>ordinario</i> . Gli utenti del servizio sono gli studenti. | <b>Collegamenti con altri processi</b><br>Il processo in questione è alimentato, principalmente, dai processi dell'area "Gestione e sviluppo delle risorse" e dal processo "Elaborazione e diffusione del POF" ed è strettamente collegato con gli altri processi dell'area "Realizzazione del servizio". | <b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b><br>Confronto con standard interni e/o nazionali. |
|---|--|--|---|--|

#### Diagramma di flusso



### Specifiche del processo

| Fase   | Responsabile                       | Input   | Output e registrazioni              | Modalità di realizzazione  | Elementi da verificare e condizioni di accettabilità   |
|--|------------------------------------|---|-------------------------------------|--|--|
| Elaborazione dei piani di lavoro individuali dei docenti | DOC                                | - Delibera CI<br>- Program. DD<br>- Programm. CC<br>- Program. Educat. CD | Piano di lavoro                     | Somministrazione test<br>Analisi e interpretazione test<br>Compilazione moduli   | Risorse umane e materiali utilizzati<br>Tutti i docenti  |
| Gestione d'Aula  | DOC                                | Piano di lavoro   | - Lezione<br>- Valutazione          | - Predisposizione materiale<br>- Lezione<br>- Verifica   | - Utilizzare le risorse previste nei piani di lavoro<br>- tutti i docenti registrino le lezioni e le verifiche   |
| Monitoraggio (validazione programmazione)                | DOC, in collaborazione con CC e DD | Risultati verifiche   | Verifica della programmazione       | Confronto tra risultati attesi e realizzati  | Tutti i docenti nei CC e nei DD esaminano la programmazione  |
| Revisione programmazione                                 | DOC                                | Verbali dei CC e dei DD   | Revisione programmazione            | Individuare ed analizzare le cause della non conformità.<br>Apportare modifiche.<br>Ridefinire la programmazione   | Tutti i docenti interessati devono esplicitare, documentare i motivi e ridefinire la programmazione  |
| Valutazione intermedia /                                 | CC                                 | Verifiche sommative   | Scheda cartacea o online<br>pagella | Valutazione di metà quadrimestre<br>Valutazione del 1° quadrimestre<br>Consegna del Coordinatore del CC dei documenti agli alunni<br>Raccolta da parte del Coordinatore del CC dei documenti firmati | Tutti gli insegnanti devono fare verifiche e valutare tutti gli alunni.<br>Tutti gli alunni devono avere un numero sufficiente di verifiche secondo le programmazioni disciplinari.<br>Tutti gli alunni devono avere la scheda entro una settimana |
| Valutazione finale                                       | CC                                 | Verifiche sommative e valutazioni obiettivi trasversali                   | Tabellone dei voti e pagelle        | Riunione CC<br>Pubblicazione risultati   | Tutti i docenti devono valutare tutti gli alunni.<br>Tutti i risultati devono essere pubblicati  |
| Relazione finale   | DOC                                | Piano individuale<br>Risultati verifiche<br>monitoraggio                  | Relazione                           | Compilazione della scheda predisposta per la relazione finale  | Tutti i docenti devono presentarla subito dopo la conclusione delle lezioni (non oltre la data dello scrutinio)  |
| Validazione POF  | DS<br>CD                           | Valutazioni dei singoli CC  | Relazione DS<br>Verbali CD          | Viene esaminato tutto l'andamento dell'anno scolastico e verificato il grado di realizzazione del POF  | Grado di realizzazione del POF<br>Collegialità della valutazione   |

Legenda: DOC=docenti DD= Dipartimenti Disciplinari CC=Consigli di Classe CD=Collegio dei Docenti DS=Dirigente Scolastico DSGA=Dirett.Servizi Amministrativi

### Processo "Gestione dei servizi di contesto"

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| <b>Scopo</b><br>Garantire la progettazione ed erogazione dei servizi complementari alla didattica ordinaria in relazione ai bisogni dell'utenza. | <b>Responsabile di processo</b><br>I Responsabili dei singoli progetti hanno la responsabilità di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo | <b>Input/Output</b><br>Input: analisi dei bisogni<br>Output: realizzazione dei servizi complementari | <b>Collegamenti con altri processi</b><br>Il processo in questione è principalmente collegato con il processo "Elaborazione e diffusione del POF", dove vengono definiti gli impegni della Scuola. | <b>Elementi da verificare e condizioni di accettabilità</b><br>Tempi di realizzazione, percentuale degli iscritti, percentuale di raggiungimento degli obiettivi |
|--|---|--|--|--|

### Diagramma di flusso



### Specifiche del processo

| Fase                         | Resp.           | Input                                   | Output e registrazioni                       | Modalità di realizzazione   | Elementi da verificare e condizioni di accettabilità   |
|------------------------------|-----------------|---|--|---|--|
| Definizione delle attività   | Commissione POF | Bisogni dell'utente (Dim B)             | Ipotesi di attività extracurricolari         | Risultati questionari<br>Indagini   | Aderenza dei progetti alla Mission   |
| Progettazione delle attività | GdL             | Ipotesi delle attività extracurricolari | Scheda di progetto                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rilevazione aderenti</li> <li>Definizione bisogni/Individuazione risorse</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rilevazione delle risorse umane e materiali</li> <li>Aderenza alla Mission</li> </ul> |
| Approvazione                 | CD              | Schede di progetto                      | POF (9.1.7)                                  | Delibera del POF  | Rispetto del budget d'Istituto   |
| Modalità di realizzazione    | RP              | Scheda di progetto e POF                | Prodotto o servizio                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Riunioni aderenti</li> <li>Sviluppo progetto/ Prodotto finale</li> </ul>   | Rispetto al 90% delle fasi e tempi delle schede e del budget   |
| Monitoraggio                 | FS              | Obiettivi schede progetto               | Relazione                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica soddisfazione utente</li> <li>Verifica obiettivi</li> <li>Se non raggiunti si modifica il progetto</li> </ul> | Un questionario per ogni utenza  |
| Modifica progetto            | RP              | Relazione su raggiungimento obiettivi   | Riprogettazione della parte non realizzabile | Riunione delle Commissioni  | Coerenza con gli obiettivi e con i problemi evidenziati  |
| Valutazione finale           | CD              | Relazione del RP                        | Delibera approvazione                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Relazioni dei RP</li> <li>Votazione del CD</li> </ul>  | Rispetto dei criteri di valutazione sulla base degli indicatori fissati nella scheda di progetto e nella relazione finale    |

|                      |                              |                         |             |                               |                       |                         |                           |                                     |
|----------------------|------------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| GdL=Gruppo di lavoro | RP=Rresponsabile di progetto | FS=Funzione Strumentale | DOC=docenti | DD= Dipartimenti Disciplinari | CC=Consigli di Classe | CD=Collegio dei Docenti | DIRS=Dirigente Scolastico | DSGA=Dirrett.Servizi Amministrativi |
|----------------------|------------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------------------|

### Progettazione e sviluppo

| Input progettazione e sviluppo   | Output progettazione e sviluppo   | Riesame  |
|--|---|--|
| <p>I dati e i requisiti su cui basare la progettazione del servizio, compresi quelli eventualmente imposti da leggi e regolamenti, vengono identificati nell'analisi dei fabbisogni o in progetti precedenti. Il referente si accerta che i requisiti siano completi, prima di avviare il processo di progettazione, altrimenti provvede al completamento.</p> | <p>I progetti dei servizi si traducono nel POF; non è escluso che per progetti minori siano elaborati documenti ad hoc. In ogni caso i documenti di progetto contengono almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lo scopo e le finalità del progetto</li> <li>• un riferimento all'utenza territorialmente individuata</li> <li>• le specifiche, i requisiti e le modalità del servizio da erogare con l'individuazione delle singole aree di intervento formativo</li> <li>• tempi di realizzazione e relativi costi</li> <li>• le informazioni adeguate circa l'approvvigionamento di beni e servizi e circa l'erogazione del servizio</li> <li>• l'organizzazione necessaria per la realizzazione ed erogazione del servizio e i criteri di accettazione e monitoraggio</li> </ul> | <p>Vengono condotti riesami formali e documentati dei risultati della progettazione.</p> |

### Produzione ed erogazione di servizi

| Tenuta sotto controllo attività di produzione/erogazione di servizi   | Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi   | Identificazione e rintracciabilità  |
|---|--|---|
| <p>Il processo di erogazione si compone di varie fasi. Le modalità di gestione e controllo sia delle attività, sia dell'efficacia ed efficienza dei servizi erogati sono effettuate attraverso il rispetto della programmazione ed i vari momenti di verifica/ validazione del servizio stesso.</p> | <p>In sede di validazione si terrà conto :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• del rispetto della pianificazione di Istituto e della programmazione didattica del singolo docente.</li> <li>• dell'efficienza ed efficacia dell'azione formativa dimostrata attraverso le apposite verifiche intermedie e finali</li> <li>• dei principi e delle linee didattiche contenute nel POF e della conformità agli obiettivi dell'Istituto.</li> </ul> <p>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. Di tali attività vengono conservate le opportune registrazioni a cura delle funzioni interessate.</p> | <p>L'identificazione e la rintracciabilità dei servizi erogati è garantita attraverso il confronto tra programmazione di Istituto e singoli registri di classe/ personali del docente/stato di avanzamento progetti in corso.</p> |

### Conservazione dei documenti

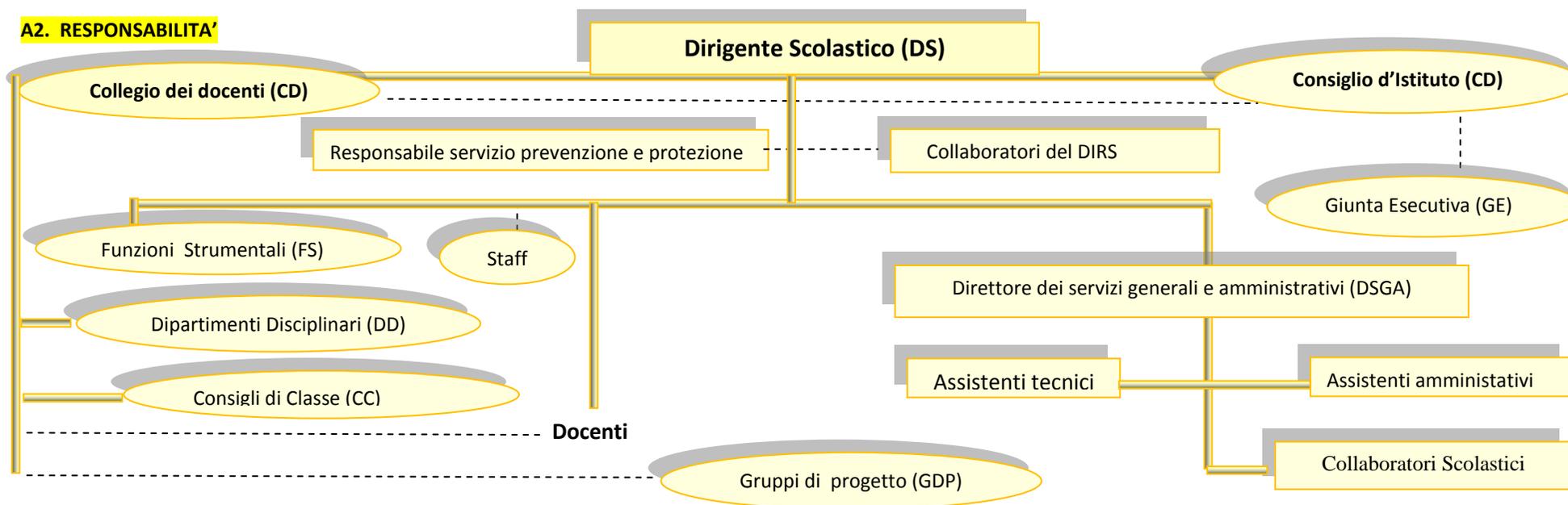
|  |  |
|--|--|
| <p>Nell'ambito dell'erogazione dei propri servizi, l'ALFEC gestisce documenti atti a certificare le attività svolte. Il processo è di competenza della Segreteria, sotto la responsabilità del DSGA. Tale processo prevede responsabilità e modalità per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assicurare il corretto svolgimento delle attività di movimentazione, archiviazione e consegna dei documenti della Scuola, al fine di garantire il non smarrimento e deterioramento.</li> <li>• identificare e tenere sotto controllo apposite aree per lo smaltimento della documentazione di cui la scuola può disfarsi dopo il periodo necessario, ai sensi delle disposizioni vigenti.</li> <li>• effettuare una valutazione periodica, ove necessario, al fine di individuare deterioramenti.</li> <li>• assicurare una corretta gestione degli archivi locali</li> </ul> <p>fornire tutti i documenti di cui eventualmente gli Utenti avessero bisogno nel tempo, anche dopo aver terminato il ciclo di studi.</p> | <p><b>Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione</b></p> <p>Il processo formativo viene tenuto sotto controllo attraverso questionari relativi a: bisogni degli utenti, soddisfazione degli utenti, interviste alle famiglie, test agli studenti, verifiche finali da parte di docenti. Tali questionari, di anno in anno, sono sottoposti a revisione da parte dello STAFF, sulla base delle risposte dei singoli utenti coinvolti e vengono pertanto ritirati sulle effettive esigenze che possono manifestarsi per un controllo efficace ed efficiente sui servizi erogati attraverso dati significativi. Se pertanto uno degli strumenti su indicati non dovesse fornire dati significativi, i singoli responsabili delle attività provvederanno a modificare i questionari, test, interviste, modalità di verifica, ecc. Le registrazioni di tale attività vengono conservate ad opera del DIRS.</p> |
|--|--|

### Comunicazione interna

Il DIRS assicura adeguati processi di comunicazione all'interno dell'Istituto. A tal fine, la Scuola ha anche attivato un sistema di comunicazione on line, tale da garantire un adeguato trasferimento delle informazioni tra le varie funzioni interessate.

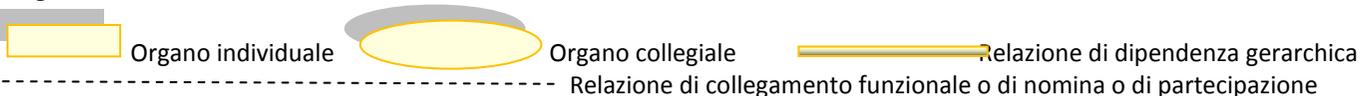
I mezzi di comunicazione per trasmettere le informazioni sono attivati e scelti in funzione del tipo di messaggio da veicolare e degli obiettivi della comunicazione stessa; principalmente consistono in: riunioni interne, a vari livelli, come strumento di partecipazione e di feedback/comunicazioni scritte di vario genere (*comunicazioni interne, comunicati su bacheche, circolari, ordini di servizio, e-mail, SMS, sito dell'Istituto ecc.*)/comunicazioni verbali/modulistica

### A2. RESPONSABILITA'



### Struttura organizzativa

#### Legenda



### Descrizione dei ruoli

Per ciascun ruolo e unità organizzativa identificati nell'ambito dell'Istituto, e con riferimento ai processi gestiti nell'ambito del Sistema di gestione per la qualità, vengono qui descritte le principali attività, le responsabilità e le autorità assegnate.

**Dirigente scolastico (DIRS)** assicura la gestione unitaria dell'istituzione e la finalizza all'obiettivo della qualità dei processi formativi, ne ha la legale rappresentanza ed è responsabile della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio. Organizza l'attività scolastica secondo criteri di efficacia e di efficienza formative ed è titolare delle relazioni sindacali.

**Collaboratore del dirigente** Docente scelto dal DIRS, collabora con la Direzione alla gestione dell'Istituto in base a specifiche deleghe di compiti conferiti attraverso la nomina.

**Staff** è costituito dal DIRS che lo presiede, dal DSGA, dai docenti collaboratori del DIRS e dalle FS. Ha compiti di monitoraggio, gestione e monitoraggio del POF.

**Funzioni Strumentali (FS) /Aree di responsabilità** docenti individuati dal CD in coerenza con il POF; svolgono funzioni di supporto all'organizzazione scolastica. Per le Funzioni strumentali è stato creato un elenco degli obiettivi che ciascuna figura dovrebbe raggiungere al termine del suo incarico annuale. Questo "mansionario" permette di rendere "misurabile" la performance di ogni Funzione Strumentale. E' allo studio del gruppo di lavoro la definizione di degli obiettivi propri alle restanti figure di supporto.

**Responsabile servizio prevenzione e protezione (RSPP)** ha il compito di predisporre il Piano di valutazione rischi e il piano di evacuazione, nonché valutare eventuali emergenze o difformità in campo di sicurezza. E' membro, insieme a due docenti, ad un rappresentante del personale ATA e al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, del SPP presieduto dal DIRS.

**Consiglio d'Istituto (CI)** è rappresentativo di tutte le componenti scolastiche. Ha compiti di indirizzo e programmazione delle attività dell'istituzione scolastica (mission). Adotta il POF, approva il piano annuale ed il conto consuntivo. Detta i criteri relativi all'attività negoziale.

**Giunta esecutiva (GE)** è l'organo che prepara i lavori del Consiglio d'istituto e ne attua le delibere, è composto dal DIRS e dal DSGA, entrambi membri di diritto, e da un rappresentante per ogni componente del consiglio d'istituto eletto dal Consiglio stesso.

**Collegio dei docenti (CD)** è formato da tutti i docenti che prestano servizio, a qualsiasi titolo, nell'istituto. Ha compiti di indirizzo, programmazione, coordinamento e valutazione delle attività didattiche ed educative coerenti con la Mission. Elabora il POF. Adotta i libri di testo.

**Consigli di classe (CC)** sono composti dal DIRS che li presiede, da tutti i docenti della classe, da due rappresentanti degli studenti e due dei genitori. Ha competenza in materia di programmazione didattica ed educativa curriculare ed extracurriculare, di esame del comportamento disciplinare degli studenti e di valutazione (con la sola componente docente)

**Responsabili di progetto (RP)** docenti individuati dal CD con la responsabilità di programmare, coordinare, monitorare, relazionare sul progetto affidato loro, nell'ambito delle attività previste dal POF

**Dipartimenti disciplinari (DD)** raggruppano docenti di una stessa materia o affini; definiscono il curriculum disciplinare, le scelte metodologiche, didattiche e di valutazione da attuare, presentano proposte di acquisto di materiali, di utilizzazione dei laboratori, di adozione dei libri di testo.

**Docente (DOC)** ha competenze disciplinari e pedagogiche, metodologico-didattiche, organizzativo relazionali che esplica nelle attività individuali e collegiali; partecipa alle attività di aggiornamento e formazione in servizio. I contenuti della prestazione professionale si definiscono nel quadro degli obiettivi generali perseguiti dal sistema nazionale di istruzione e nel rispetto degli indirizzi delineati nel POF della scuola.

### Funzione strumentale gestione comunicazione

- ❖ Gestione e aggiornamento della struttura del sito web e dei sistemi usati in base alle necessità per assicurarne l'accessibilità
- ❖ Aggiornamento e inserimento dei contenuti, organizzazione delle pagine web in accordo con il RPP e le funzioni strumentali
- ❖ Salvataggio dei dati SQL dal DATABASE, gestione dei ruoli con le relative organizzazioni (permessi utenti) e del servizio di mailing list
- ❖ Verifica dello stato delle tecnologie usate, delle spese, dei benefici conseguiti
- ❖ Reperimento dei flussi informativi interni ed esterni alla scuola con le figure strumentali
- ❖ Organizzazione dei blog, istruzioni ai docenti per l'aggiornamento dei contenuti e per l'uso interattivo e facilitato per gli alunni

### Funzione strumentale Sostegno alla didattica, modulistica e documentazione attività

- ❖ Aggiornamento della modulistica, collaborazione nell'aggiornamento di Regolamento e POF
- ❖ Documentazione di attività e progetti, di concerto con la funzione "Gestione della Comunicazione", su sito, media e social networks
- ❖ Rilevazione del fabbisogno professionale e formativo del territorio e della scuola;
- ❖ Accoglienza dei nuovi Docenti
- ❖ Monitoraggio degli esiti scolastico-professionali degli studenti diplomati ("Banca-Dati);
- ❖ Collaborazione con DS, FS e collaboratori del DS per valutare l'efficacia dell'azione educativa

### Funzione Strumentale Orientamento in entrata, itinere e universitario; rapporti con le famiglie

- ❖ Realizzazione di azioni di orientamento informativo/formativo in entrata rivolte agli studenti medi e alle famiglie (opuscoli informativi, lettera allo studente, visite dirette in istituto e nelle rispettive scuole medie, open days, percorsi formativi presso le scuole medie)
- ❖ Realizzazione di azioni di orientamento informativo/ formativo in uscita attraverso i rapporti con l'Università e con enti privati e pubblici del territorio
- ❖ Azioni di orientare in itinere al termine del biennio per il Tecnico/triennio per il Professionale
- ❖ Collaborazione con D.S., F.S. e collaboratori del DS per valutare l'efficacia dell'azione educativa

### Funzione strumentale Alternanza Scuola-Lavoro

- ❖ Coordinamento per la realizzazione di corsi professionalizzanti d'intesa con Enti ed Istituzioni esterni alla scuola: Enti Locali, Associazioni di categoria, Imprese, Centri di Formazione professionali, Agenzie Formative;
- ❖ Organizzazione di stage formativi di alternanza scuola-lavoro
- ❖ Rilevazione dei bisogni formativi esterni
- ❖ Collaborazione con DS, FS e collaboratori del DS per valutare l'efficacia dell'azione educativa.

### Funzione strumentale Coordinamento o area alunni con bisogni speciali

- ❖ Organizzazione degli incontri di equipe per il sostegno degli alunni diversamente abili
- ❖ Partecipazione agli incontri di equipe e coordinamento degli interventi
- ❖ Collaborazione con DS, FS e collaboratori del DS per valutare l'efficacia dell'azione educativa.

### Funzione Strumentale POF

- ❖ Aggiornamento del POF;
- ❖ Coordinamento delle attività, monitoraggio e valutazione del Piano;
- ❖ Aggiornamento questionari customer satisfaction, rilevazione, elaborazione grafica e presentazione sintesi risultati per tutte le componenti
- ❖ Piano formazione docenti;
- ❖ Studio ed applicazione direttive della riforma scolastica;
- ❖ Collaborazione con D.S., F.S. e collaboratori del DS per valutare l'efficacia dell'azione educativa

### PERSONALE AMMINISTRATIVO – TECNICO – AUSILIARIO (PERSONALE A.T.A.)

Il personale amministrativo, tecnico e ausiliario assolve alle funzioni amministrative, contabili, gestionali, strumentali, operative e di sorveglianza connesse all'attività dell'istituzione scolastica, in rapporto di collaborazione con il dirigente scolastico e con il personale docente. Tali funzioni sono assolte sulla base dei principi dell'autonomia scolastica di cui all'articolo 21 della legge n. 59/1997 dei regolamenti attuativi e delle conseguenti nuove competenze gestionali riorganizzate, in ogni istituzione scolastica, sulla base del principio generale dell'unità dei servizi amministrativi e generali e delle esigenze di gestione e organizzazione dei servizi tecnici, con il coordinamento del direttore dei servizi generali e amministrativi. I profili professionali del personale ATA e la relativa corrispondenza tra le aree sono individuati dalla seguente tabella

#### PARTE I – SERVIZI AMMINISTRATIVI

**Direttore dei servizi generali ed amministrativi** (Svolge attività lavorativa di rilevante complessità ed avente rilevanza esterna. Sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi assegnati ed agli indirizzi impartiti, al personale ATA, posto alle sue dirette dipendenze. Organizza autonomamente l'attività del personale ATA nell'ambito delle direttive del dirigente scolastico. Attribuisce al personale ATA, nell'ambito del piano delle attività, incarichi di natura organizzativa e le prestazioni eccedenti l'orario d'obbligo, quando necessario. Svolge con autonomia operativa e responsabilità diretta attività di istruzione, predisposizione e formalizzazione degli atti amministrativi e contabili; è funzionario delegato, ufficiale rogante e consegnatario dei beni mobili. Può svolgere attività di studio e di elaborazione di piani e programmi richiedenti specifica specializzazione professionale, con autonoma determinazione dei processi formativi ed attuativi. Può svolgere incarichi di attività tutoriale, di aggiornamento e formazione nei confronti del personale. Possono essergli affidati incarichi ispettivi nell'ambito delle istituzioni scolastiche

#### PARTE I – SERVIZI AMMINISTRATIVI

**Assistente amministrativo** Esegue attività lavorativa richiedente specifica preparazione professionale e capacità di esecuzione delle procedure anche con l'utilizzazione di strumenti di tipo informatico, anche per finalità di catalogazione. Ha competenza diretta della tenuta dell'archivio e del protocollo. Svolge le attività specifiche con autonomia operativa e responsabilità diretta.

##### AREA DIDATTICA

**Gestione Alunni** - Iscrizioni alunni-Adozione libri di testo-Rapporti scuola-famiglia - Esami di Stato-Viaggi e visite-Manifestazioni esterne- Centro sportivo scolastico- Sanzioni disciplinari-Rilascio certificati- Statistiche e rilevazioni - Carta dello Studente **Organi Collegiali** -Elezioni scolastiche - Collegio Docenti - Giunta Esecutiva - Consiglio di istituto- Atti del Consiglio di istituto- Consigli di classe- Assemblee studentesche di classe- Assemblee studentesche di istituto **Progetti, certificaz. Stage e corsi** -Corsi di aggiornamento

##### AREA DEL PERSONALE

**GESTIONE FASCICOLO E VARIE PERSONALE** - Assenze (Provvedimenti, Rilevazioni, Assenze.net) - Ferie, permessi **ATTIVITA' SINDACALI** - Assemblee sindacali/ sciperi - Relazioni sindacali/RSU **ORGANICO ANNUALE** - Organico di diritto - Organico di Fatto- Assegnazione docenti alle classi **RECLUTAMENTO E ASSUNZIONI** - Graduatorie Provinciali e di istituto (Docenti, Ata, Esperti)- Contratti di lavoro - Supplenze annuali e supplenze brevi e temporanee - Contratti con esterni **CARRIERA** - Ricostruzione carriera/ Inquadramento economico **MOBILITA'** - Graduatorie interne- Trasferimenti e passaggi- Assegnazioni provvisorie e utilizzazioni **CESSAZIONE SERVIZIO** - Collocamento a riposo- Trattamento di quiescenza/buonuscita **POSIZIONI DI STATO** - Collocamento fuori ruolo, rientri, comandi **PREVIDENZA INPDAP** - Previdenza complementare Fondo SPERO- Riscatti e Ricongiunzioni **DISCIPLINA** - Procedimenti disciplinari **PROTOCOLLO**

- **Registro Protocollo** - **Archivio CORRISPONDENZA** - **Gestione corrispondenza** –fonogrammi - **Gestione ricevute telegrammi vari COMUNIC. INTERNE** - **Gestione comunicazioni interne (a cura dei singoli Uffici) ALBO D'ISTITUTO** - **Gestione albo istituto P.O.F.** - **Gestione progetti POF SICUREZZA Piano annuale di sicurezza Documento valutazione dei Rischi** **Interventi di manutenz. Ordinaria e Straord.** **Assicurazione scuola Infortuni Divieto di fumo PRIVACY** - **Nomine incaricati**

### CONTABILITA' E STIPENDI

**PROGRAMMA ANNUALE** - Redazione e variazione del programma annuale/ Registri contabilità **CONTO CONSUNTIVO** - Documentazione e rendicont. progetti e attività/ Redazione del conto consuntivo **C/C POSTALE** - Registrazione/- Emissione assegni per prelievo dal CCP **C/C BANCARIO** - Convenzione di cassa/- Estratti giornalieri e rendiconti mensili **ENTRATE** - Emissione reversale incasso **USCITE** - Ordinativi d'acquisto/ Emissione Mandati di Pagamento / Rendicontazione **ATTIVITA' NEGOZIALE** - Acquisti ( Albo fornitori,- Richieste preventivi, DURC, Tracciabilità finanziaria (CIG, comunicaz. c/c ded.) - Contratti e convenzioni - Reti di Scuole **RETRIBUZIONI** - Stipendi/ Compensi Accessori **GESTIONE FISCALE / ADEMP.CONTR.** - CUD e certificaz. Redditi / Mod.UNIEMENS **ALTRI ADEMPIM. AMM.VO/CONTABILI** - Liquidazione ferie - Indennità disoccupazione Mod.DS22) - Anagrafe prestazioni **GESTIONE PATRIMONIALE** - Inventari / **REVISORI DEI CONTI**

### PARTE II – SERVIZI TECNICI

**Assistente tecnico** Svolge le seguenti attività specifiche con autonomia operativa e responsabilità diretta : conduzione tecnica dei laboratori, officine e reparti di lavorazione, garantendone l'efficienza e la funzionalità e la sicurezza. Supporto tecnico allo svolgimento delle attività didattiche . Uso delle attrezzature e loro manutenzione ordinaria. Assolve i servizi esterni connessi con il proprio lavoro.

**Assegnazione a sedi : 01. AR02 – Area Informatica: SEDE CENTRALE L. PAOLUCCI/ SEDE P.BOSCO/02. AR20 – Area Alberghiero - Laboratorio di Cucina SEDE CENTRALE L.PAOLUCCI SEDE ACQUAVOGLIERA 03. AR21 – Area Alberghiero - Ricevimento**

### PARTE III – SERVIZI GENERALI

**Collaboratore Scolastico** Esegue, nell'ambito di specifiche istruzioni e con responsabilità connessa alla corretta esecuzione del proprio lavoro, attività caratterizzata da procedure ben definite che richiedono preparazione non specialistica. È addetto ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni, nei periodi immediatamente antecedenti e successivi all'orario delle attività didattiche e durante la ricreazione, e del pubblico; di pulizia dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi; di vigilanza sugli alunni, compresa l'ordinaria vigilanza e l'assistenza necessaria durante il pasto nelle mense scolastiche, di custodia e sorveglianza generica sui locali scolastici, di collaborazione con i docenti. Presta ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche, all'interno e nell'uscita da esse, nonché nell'uso dei servizi igienici e nella cura dell'igiene personale.

**Assegnazione del personale ai plessi e sedi : SEDE CENTRALE LARGO PAOLUCCI/SEDE PIAZZALE BOSCO/SEDE ACQUAVOGLIERA**

### A3. RIESAME

La Direzione, con la partecipazione dello Staff e di altre funzioni individuali e collegiali, riesamina, almeno ogni 12 mesi, nell'ultimo Collegio dei Docenti il Sistema di gestione, per assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia, la politica e gli obiettivi per la qualità prestabiliti. Tale riesame è la parte finale di un processo complesso, in quanto include azioni svolte dagli organi collegiali della Scuola (consigli di classe, collegio docenti, dipartimenti, ecc.) finalizzate a valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati e delle risorse utilizzate.

Per quanto concerne la valutazione esterna, a partire dal corrente anno scolastico, ogni scuola e relativo dirigente dovrà fornire documentazione per permettere la valutazione esterna dell'efficacia e efficienza delle politiche scolastiche e del lavoro svolto dal dirigente.

### Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso che vengono presi in esame ai fini della valutazione dell'adeguatezza ed efficacia del Sistema sono, principalmente:

- esito delle riunioni degli organi collegiali coinvolti, con particolare riferimento alle valutazioni sull'efficacia e l'efficienza dell'azione formativa (per mezzo di questionari di customer satisfaction/colloqui con i genitori/livelli di performance degli studenti) in relazione ai servizi erogati durante l'a.s.;
- rapporti sulle valutazioni da parte degli Utenti e reclami da parte degli Utenti
- dati ricavati da indicatori di monitoraggio dei processi e dei servizi erogati

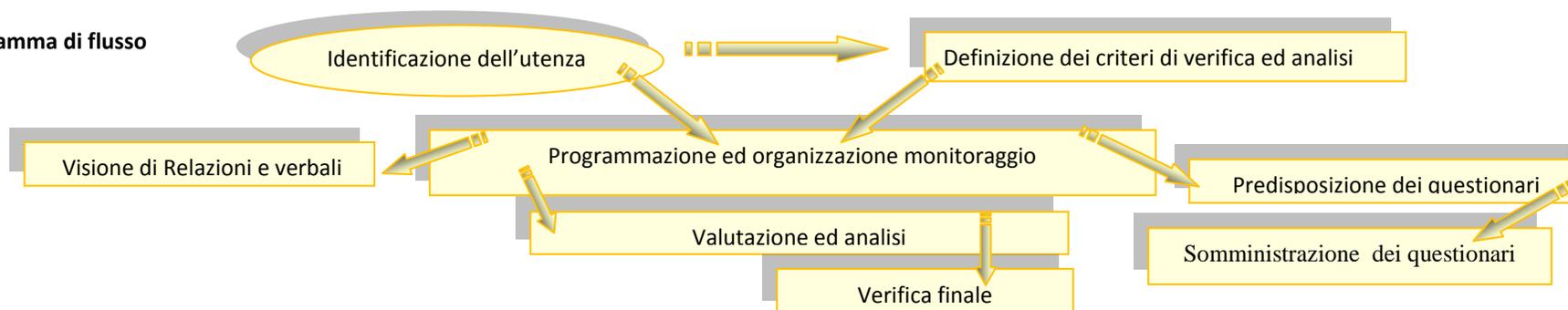
### Elementi in uscita dal riesame

Il riesame del Sistema contiene le valutazioni e le decisioni assunte dalla Direzione per quanto riguarda la qualità dei servizi, dei processi, dell'organizzazione e delle risorse; e in particolare, le decisioni riguardanti interventi di revisione del Sistema di gestione, al fine di migliorarne le prestazioni. L'esito del riesame, formalizzato attraverso i verbali delle riunioni, può comportare la decisione di revisione della politica e la definizione di nuovi obiettivi per la qualità.

### Processo "Verifica della soddisfazione degli utenti"

| Scopo  | Responsabilità  | Collegamenti con altri processi  | Input / Output  | Indicatori   |
|--|---|--|---|--|
| Garantire che sia periodicamente rilevata la valutazione che gli Utenti danno della qualità dei servizi erogati dalla Scuola | DS ha la responsabilità dell'efficacia ed efficienza del processo | Il processo è collegato strettamente con il processo "Elaborazione e diffusione del POF" dove vengono definiti gli impegni della Scuola, e con il processo "Management della qualità", che utilizza, in particolare, i risultati del presente processo per impostare ed attivare azioni di miglioramento | <i>Input:</i> bisogni dell'utenza; tipologia e caratteristiche dei servizi; obiettivi e standard di qualità dei servizi.<br><i>Output:</i> risultati della verifica di soddisfazione dell'utenza. | Percentuale di soddisfazione e percentuale di conformità agli standard nazionali |

### Diagramma di flusso



### Specifiche del processo

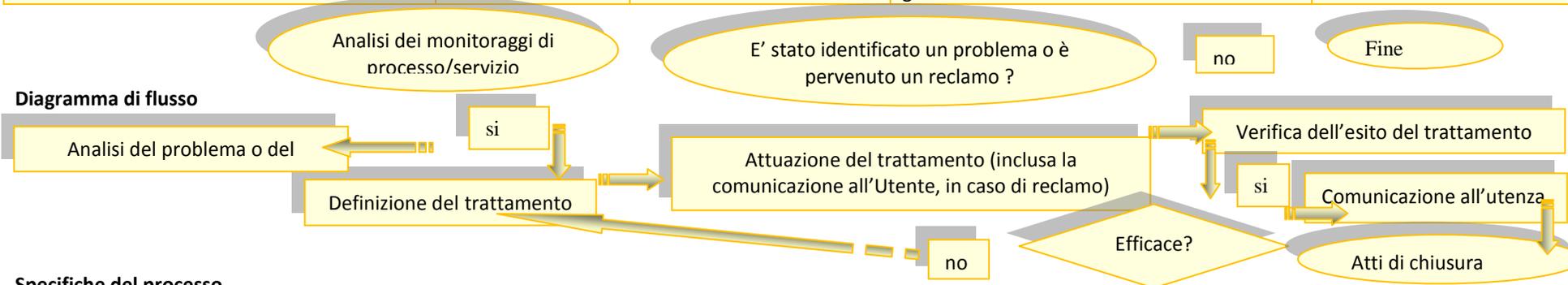
| Fase                        | Responsabile | Input     | Output e registrazioni | Modalità di realizzazione   | Elementi da verificare e condizioni di accettabilità  |
|-----------------------------|--------------|-----------|------------------------|---|---|
| Identificazione dell'utenza | staff        | normativa | elenco                 | Riunione staff che in base alla mission stabilisce l'utenza interna e esterna da monitorare | Individuare tutta l'utenza che usufruisce direttamente o indirettamente del servizio della scuola |

|   |                                 |  |   |   |   |
|---|---------------------------------|--|---|---|---|
| Programmazione ed organizzazione monitoraggio | staff                           | normativa                              | Circ.ministeriale/Decisioni interne su attività pregressa | Ministero invia schede e questionari per progetti speciali. Analisi dei questionari già somministrati   |   |
| Criteri di verifica ed analisi                | staff                           | Normativa e obiettivi della scuola     | elenco di criteri   | Lo staff stabilisce i criteri di valutazione:<br>a) realizzazione del progetto<br>b) aderenza alla programmazione<br>c) rispetto dei limiti di budget<br>d) numero degli utenti coinvolti (alunni, docenti, personale ATA ed esperti)<br>e) comparazioni di dati statistici | Adeguatezza tra i dati dell'istituto e i dati nazionali e regionali   |
| Relazioni e verbali                           | FS con RP e referenti aziendali | Normativa Riunioni Progetti            | Relazioni e verbali                                       | Il RP e le FS redigono ad ogni riunione i verbali, in itinere ed alla fine del progetto o del mandato, una relazione. Le aziende coinvolte nei progetti inviano una relazione generale sull'attività e un giudizio su ogni alunno coinvolto                                 | Ogni riunione deve essere verbalizzata. Tutti i RP e le FS devono redigere relazioni sull'attività svolta. A tutte le aziende devono essere richieste le relazioni.                         |
| Predisposizione dei questionari               | GdL                             | Criteri                                | Questionario  | Lo STAFF si riunisce e in base ai criteri stila le domande  | Le domande devono essere compatibili con i criteri  |
| Somministrazione dei questionari              | FS                              | Questionario predisposto               | Distribuzione   | I questionari vengono distribuiti: agli alunni/ai genitori/a tutti i docenti/a tutto il personale ATA/a tutti gli esperti coinvolti nei progetti della scuola   | Tutti i test devono essere distribuiti  |
| Valutazione e analisi                         | GdL                             | Questionari compilati Criteri definiti | Analisi statistica e interpretazione dati                 | Si raggruppano i dati raccolti<br>Si rappresentano graficamente<br>Si interpretano in base ai criteri definiti  | Tutti i questionari raccolti devono essere analizzati   |
| Verifica finale                               | Collegio dei Docenti            | Analisi dei questionari e relazioni    | delibera  | Il DIRS illustra i dati e le relazioni. Il Collegio, dopo ampia discussione, delibera.  | Aderenza dei risultati agli obiettivi prefissati. Almeno l'80% dei progetti deve essere realizzato. I dati devono essere negli standard dell'istituto e coerenti con gli standard nazionali |

**Processo "Gestione dei reclami e delle difficoltà contingenti"**

| Scopo   | Responsabile del processo | Collegamenti con altri processi | Input / Output  | Indicatori                                      |
|---|---------------------------|---------------------------------|---|---|
| Garantire interventi mirati ad eliminare o correggere le conseguenze dei reclami ricevuti | Lo staff ha la            | Il processo in questione è      | <i>Input:</i> le registrazioni di monitoraggio relative ai singoli processi e i reclami | Statistiche sui reclami e sulle non conformità; |

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
| e/o delle non conformità rilevate ed interventi mirati ad evitare il ripetersi di non conformità (azioni correttive) o a prevenire il verificarsi di non conformità (azioni preventive) | responsabilità di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo | alimentato dai monitoraggi dei processi effettuati a cura dei responsabili dei processi stessi. | pervenuti<br><i>Output:</i> il processo genera i risultati delle azioni intraprese per risolvere i problemi intervenuti e per migliorare il Sistema di gestione. | statistiche sulle azioni correttive e sulle azioni preventive. |
|---|---|---|--|--|



**Specifiche del processo**

| Fase   | Responsabile               | Input   | Output e registrazioni  | Modalità di realizzazione  | Elementi da verificare e condizioni di accettabilità                             |
|--|----------------------------|---|---|--|--|
| Analisi dei monitoraggi di processo / servizio | DS staff / CI              | Documentazione dei processi della scuola          | Comunicazione allo staff della situazione                               | Compilazione documentazione<br>Invio comunicazione formale a GdL                 | Chiarezza nella esposizione dei fatti e indicazione dei documenti di riferimento |
| Analisi del problema / reclamo                 | staff Funzioni strumentali | Comunicazione formale al responsabile del settore | Registrazione del problema  | Viene valutata la gravità e sistematicità del problema                           | Esaustività dell'analisi del problema  |
| Definizione trattamento                        | staff                      | Registrazione NC                                  | Registrazione AC  | Compilazione Registrazione Azione correttiva                                     | Individuazione chiara delle cause che hanno determinato il problema.             |
| Attuazione del trattamento                     | Funzione responsabile      | Registrazione AC                                  | Documentazione dei processi della scuola<br>Registrazioni della qualità | La funzione attua quanto determinato dallo staff in fase di analisi del problema | Rispetto delle modalità e dei tempi di attuazione                                |

|                                     |       |  |                                      |  |   |
|-------------------------------------|-------|--|--------------------------------------|--|---|
| Verifica dell'esito del trattamento | staff | Documentazione dei processi della scuola | Annotazioni formalizzate dallo staff | riunioni con la funzione responsabile e ispezione documenti                            | Efficacia azione intrapresa   |
| Comunicazione e all'Utenza          | staff | Reclamo                                  | Notifica                             | staff trasmette all'Utente notizie circa l'analisi del problema ed eventuale soluzione | Tempestività nella comunicazione<br>Tutti gli Utenti interessati devono essere avvisati |
| Atti di chiusura                    | staff | Servizio non conforme                    | Registrazione NC                     | staff registra l'avvenuta risoluzione del problema                                     | Rispetto tempi di chiusura previsti<br>Risorse impiegate                                |

## ANALISI PUNTI DI FORZA/DEBOLEZZA

| Punti di forza   | Punti di debolezza   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Individuazione e definizione dei ruoli e delle procedure</li> <li>+ Forte motivazione del DSGA, del DS e dello staff</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inamovibilità del personale</li> <li>✓ Necessità di ulteriore amalgama del personale delle due scuole</li> <li>✓ Difficoltà di controllo nell'applicazione delle procedure</li> <li>✓ Mancanza di condivisione delle procedure stesse da parte del corpo docente</li> </ul> |