



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
LICEO DI STATO CARLO RINALDINI
Liceo Classico - Musicale - Scienze Umane - Economico Sociale



LA CARTA DELLA QUALITÀ

del
Liceo di Stato Carlo Rinaldini
di Ancona



approvata con Delibera del Consiglio d'Istituto n. 21 del 1 marzo 2017

Il Dirigente Scolastico
Anna Maria Alegi



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
LICEO DI STATO CARLO RINALDINI
Liceo Classico - Musicale - Scienze Umane - Economico Sociale



INDICE

1. INTRODUZIONE

- 1.1 Lo scopo
- 1.2 La soddisfazione del Cliente
- 1.3 Il miglioramento continuo

2. LA CARTA DELLA QUALITÀ

- 2.1 I servizi offerti e le risorse
- 2.3 Standard di Qualità garantiti a tutela dei beneficiari
- 2.4 Modalità di diffusione al pubblico della Carta della Qualità
- 2.5 Rapporti con il Sistema di Certificazione UNI EN ISO 9001:2008
- 2.6 Aggiornamento della Carta della Qualità
- 2.7 Impegno ed attestazione delle modalità di messa a disposizione della Carta



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
LICEO DI STATO CARLO RINALDINI
Liceo Classico - Musicale - Scienze Umane - Economico Sociale



1. INTRODUZIONE

1.1 LO SCOPO

Il Liceo di Stato Carlo Rinaldini garantisce che ogni utente sia posto sempre nelle condizioni di conoscere gli impegni per la qualità assunti ed i diritti garantitigli relativamente al servizio reso.

A tal fine il Liceo dispone di una Carta della Qualità, redatta secondo le modalità sotto esposte.

La Carta della Qualità rappresenta un punto di riferimento culturale e formativo per l'intera comunità scolastica.

La struttura organizzativa ha focalizzato l'attenzione sulle esigenze e sulla soddisfazione del cliente, inteso come l'insieme degli studenti, dei loro familiari e del territorio. Coerentemente a ciò, ha ritenuto importante definire ed implementare un Sistema Qualità, in conformità alle ISO 9001:2008, che verrà certificato in seguito.

L'ottenimento della Certificazione è ritenuto non un traguardo, ma un importante punto di partenza per perseguire con determinazione la soddisfazione del cliente ed il miglioramento continuo.

1.2 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il cliente è soddisfatto quando il servizio ottenuto corrisponde alle sue aspettative o le supera.

Tali aspettative sono influenzate da:

1. necessità personali;
2. esperienze precedenti dirette e/o indirette;
3. visibilità di quanto attuato dall'Istituto verso i potenziali fruitori del servizio.

Relativamente al punto 1, l'Istituto provvede ad acquisire periodicamente dati sui fabbisogni formativi espressi dal territorio di riferimento, attraverso la sua rete di relazioni.

Per quanto riguarda il punto 2, ogni volta che viene effettuato un intervento formativo, l'Istituto effettua una valutazione sulla soddisfazione del cliente ed utilizza i risultati delle elaborazioni per mantenere gli elementi di soddisfazione e correggere quanto non è risultato ottimale.

Per il punto 3, si rimanda al paragrafo 2.3 della Carta della Qualità.

1.3 IL MIGLIORAMENTO CONTINUO



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

LICEO DI STATO CARLO RINALDINI

Liceo Classico - Musicale - Scienze Umane - Economico Sociale



L'Istituto, al fine di migliorare continuamente il livello della propria offerta, effettua sistematicamente:

- verifiche ispettive interne sul sistema qualità;
- verifiche in itinere e finali sui corsi;
- analisi, tramite questionari, della soddisfazione del cliente;
- interventi di formazione sul personale e sui collaboratori.

L'esito di tali attività viene valutato con una cadenza almeno annuale dal Collegio dei Docenti, dal Consiglio di Istituto e dagli organi preposti alle varie attività; in tale contesto vengono anche individuati gli obiettivi di miglioramento ed i parametri utilizzati per la loro valutazione.

2. LA CARTA DELLA QUALITÀ

2.1 I servizi offerti e le risorse

L'Istituto offre agli studenti i corsi liceali ordinamentali Classico, Musicale, delle Scienze Umane ed Economico Sociale.

All'interno dei percorsi ordinamentali si propongono:

- nel Liceo Classico le opzioni Pi Greco (con potenziamento dell'asse matematico-scientifico) e Delta T (con potenziamento di Scienze e Storia dell'Arte nel biennio e un'ora opzionale di Diritto a partire dal terzo anno);
- nel Liceo Musicale l'opzione Latino Plus (con lo studio del Latino per quattro anni);
- nel Liceo delle Scienze Umane l'opzione Neuroscienze (che introduce lo studio di tale disciplina);
- nel Liceo Economico Sociale l'opzione Diritto (con potenziamento di Diritto ed Economia).

Le attività curriculari sono affiancate da una ricca offerta formativa extracurricolare, comprendente tra l'altro certificazioni in lingua straniera (PET, FIRST, CAE, DELF, DELE, YCT), certificazioni di informatica (ECDL), corsi di preparazione ai test universitari, laboratori teatrali e musicali.

La scuola propone inoltre corsi di formazione e aggiornamento per i docenti e corsi progettati in risposta ad un bando di gara emesso da un Ente (ad es. CLIL del MIUR).

A supporto dell'attività formativa l'Istituto si è dotato di una piattaforma Moodle di e-learning, per la fruizione a distanza dei contenuti e la valutazione. Nell'erogazione dei propri servizi l'Istituto si avvale esclusivamente di esperti qualificati sia interni che esterni.

Per l'anno scolastico 2016-2017 la scuola è dotata dell'organico dell'autonomia, costituito da 127 docenti. Per quanto attiene l'area dello svantaggio è costituito il Gruppo di Lavoro per l'Inclusione (GLI) che svolge le seguenti funzioni: rilevazione dei BES presenti nella scuola, documentazione degli interventi didattico-educativi, focus/confronto sui casi,



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
LICEO DI STATO CARLO RINALDINI
 Liceo Classico - Musicale - Scienze Umane - Economico Sociale



consulenza e supporto ai colleghi sulle strategie/metodologie di gestione delle classi, rilevazione, monitoraggio e valutazione del livello di inclusività della scuola, elaborazione di una proposta di Piano Annuale per l'Inclusività, elaborazione proposte di formazione.

In qualità di personale ATA prestano servizio 22 dipendenti, così distribuiti:

Direttore dei servizi generali e amministrativi	1
Assistenti amministrativi	7
Assistente tecnico	1
Collaboratori scolastici	13
TOTALE	22

Le risorse strutturali di cui la scuola dispone sono:

STRUTTURA	NOTE
AULA MAGNA	Capienza: 240 posti a sedere. Dotata di videoproiettore, schermo e impianto di amplificazione.
AULE DIDATTICHE	N. 44 LIM Tutte le aule sono state dotate di una lavagna interattiva multimediale.
REGISTRO ELETTRONICO	Strumenti in dotazione a ogni classe, per l'accesso al registro elettronico: n. 43 tablet e 1 armadio per la ricarica dei dispositivi mobili.
LABORATORIO DI INFORMATICA	Un laboratorio di informatica fornito di 20 postazioni di lavoro (PC con sistema operativo Windows 7). L'aula è dotata di videoproiettore e stampante.
AULA 2.0	N. 30 I-Pad Air ed una Apple TV: Strumenti in dotazione ad allievi e docenti della Classe 2.0.
AULA 3.0	Ampio spazio dotato di 2 LIM, 1 videoproiettore, 6 postazioni di lavoro (PC con sistema operativo Windows 7) con 1 stampante, 2 Notebook, 1 tablet Android, 26 tablet con sistema operativo Windows 10, 26 banchi modulari con sedie



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
LICEO DI STATO CARLO RINALDINI
 Liceo Classico - Musicale - Scienze Umane - Economico Sociale



	per lavori di gruppo, 10 sedie girevoli con ripiano per le diverse modalità didattiche, 1 armadio per la ricarica dei dispositivi mobili.
LABORATORIO DI CHIMICA	Adeguatamente attrezzato per la dimostrazione pratica dei principi base della chimica inorganica.
LABORATORIO DI FISICA	Il laboratorio è dotato di strumenti per effettuare esperimenti di cinematica, termologia, ottica ed elettromagnetismo.
AULA DI LETTURA	L'aula di Lettura ospita una scelta collezione di testi di argomento pedagogico, psicologico e filosofico. Inoltre è dotata di un PC e di banchi e sedie per gli alunni che vogliono fare ricerche o studi.
BIBLIOTECA	Dallo scorso anno scolastico, per una migliore fruibilità da parte degli utenti, è in corso un'opera di ristrutturazione del locale e di rinnovo degli arredi, assieme alla riorganizzazione, alla catalogazione ed all'ampliamento del patrimonio librario.
DUE PALESTRE	Le palestre sono particolarmente ampie, fornite di due spogliatoi con servizi igienici ed equipaggiate con spalliere, porte da calcio, canestri, tappetoni e piccoli attrezzi.
LABORATORIO DI TECNOLOGIE MUSICALI	Nel laboratorio si trovano venti postazioni PC (sistema operativo Windows 8) e altrettante tastiere. La dotazione è completata da un PC Apple con sistema operativo OSX (10.9.5), una scheda audio Traveler MK3, due casse di diffusione QSC 1000 Watt, due monitor da studio Yamaha.
STRUMENTI MUSICALI	L'ampia dotazione consente di coprire l'intera gamma di insegnamenti proposti.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
LICEO DI STATO CARLO RINALDINI
Liceo Classico - Musicale - Scienze Umane - Economico Sociale



2.2 Standard di qualità garantiti a tutela dei beneficiari

L'Istituto per parametrare e monitorare il livello qualitativo dell'offerta extrascolastica provvede a:

- rilevare eventuali non conformità e reclami dell'utenza;
- attivare azioni correttive, preventive e migliorative;
- rilevare ed elaborare periodicamente dati relativi all'attività quali: attività svolta dall'Istituto (numero corsi attivati, ore di docenza effettuate, numero dei partecipanti ai corsi organizzati), livello di soddisfazione dei partecipanti ai corsi tramite questionario di valutazione appositamente formulato.

Le evidenze rilevate vengono utilizzate nell'ambito del Riesame della Direzione in cui si provvede a ridefinire gli obiettivi della qualità e le risorse necessarie, a verificare la prosecuzione delle varie attività e ad attuare eventuali azioni correttive.

2.3 Modalità di diffusione al pubblico degli interventi formativi

L'Istituto considera tutte le comunicazioni effettuate verso l'esterno per la pubblicizzazione degli interventi formativi alla stregua di un'offerta pubblica e quindi il loro contenuto deve essere conforme ai requisiti espressi dalla ISO 9001:2008 (risoluzione degli scostamenti tra offerta e domanda e in merito alle capacità dell'Istituto di soddisfare i requisiti specificati in offerta).

Oltre a pubblicare sul sito web dell'Istituto il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), la scuola provvede a pubblicizzare iniziative ed interventi formativi tramite il Giornale d'Istituto online e la pagina ufficiale Facebook.

2.4 Rapporti con il Sistema di Certificazione UNI EN ISO 9001:2008

La Carta della Qualità dell'Istituto verrà redatta, in accordo con i principi stabiliti dalla Normativa di riferimento, dal Responsabile della Qualità in collaborazione con il Dirigente Scolastico e firmata da quest'ultimo.

2.5 Aggiornamento della Carta della Qualità

In occasione del riesame annuale da parte del Dirigente Scolastico, la Carta della Qualità viene sottoposta ad eventuale revisione.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
LICEO DI STATO CARLO RINALDINI
Liceo Classico - Musicale - Scienze Umane - Economico Sociale



2.6 Impegno ed attestazione delle modalità di messa a disposizione della Carta.

Il Dirigente Scolastico si impegna a mettere a disposizione degli utenti la carta della Qualità con le seguenti modalità:

- pubblicazione sul sito web dell'istituto
- evidenza in bacheca
- in allegato al Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

Il documento viene inoltre consegnato ai partecipanti ai corsi formativi al momento dell'iscrizione dietro firma per ricevuta.