



Ministero dell'Istruzione

**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 17 del 28/04/2020

Il Dirigente Scolastico

Anna Maria Alegi



Ministero dell'Istruzione

**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

**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.



Ministero dell'Istruzione

**LICEO DI STATO CARLO RINALDINI**

*Liceo Classico – Musicale – Scienze Umane – Economico Sociale*



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

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:



Ministero dell'Istruzione  
**LICEO DI STATO CARLO RINALDINI**  
Liceo Classico – Musicale – Scienze Umane – Economico Sociale



- **Il Liceo Classico potenziato Matematica Pi Greco**), che prevede un'ora in più di matematica nell'orario settimanale nei cinque anni di corso per permettere di affrontare argomenti fondamentali per l'accesso alle facoltà scientifiche;
- **Il Liceo Musicale potenziato Latino**, in cui è possibile arricchire il *curriculum* con lo studio della lingua latina;
- **Il Liceo delle Scienze Umane potenziato Neuroscienze**, che propone il potenziamento delle Scienze Naturali con lo studio delle Neuroscienze, disciplina che consente di conoscere le basi biologiche del comportamento umano per una migliore comprensione delle funzioni della mente.
- **Il Liceo Economico Sociale potenziato Diritto (Diritto +)**, che fornisce allo studente un'ulteriore opportunità di approfondimento di materie quali il Diritto e l'Economia Politica.

Le attività curriculari sono affiancate da una ricca offerta formativa extracurricolare, comprendente tra l'altro certificazioni in lingua straniera (PET, FIRST, CAE, DELF, DELE), 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 a un bando di gara emesso da un Ente (ad es. CLIL del MIUR).

Nell'erogazione dei propri servizi l'Istituto si avvale esclusivamente di esperti qualificati sia interni che esterni.

Per l'anno scolastico 2019-2020 la scuola è dotata dell'organico dell'autonomia, costituito da 126 docenti. Per quanto attiene all'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, 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 **24** dipendenti, così distribuiti:

<i>N.B. il personale ATA va rilevato solo dalla scuola di titolarità del posto</i>	<b>NUMERO</b>
a. Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi a tempo determinato in reggenza su n. 2 giorni la settimana	1
b. Assistenti Amministrativi a tempo indeterminato di cui 1 in aspettativa; 1 in utilizzazione all'Ufficio Scolastico; 1 in part time su 18h	5
c. Assistenti Amministrativi a tempo determinato con contratto annuale Le 18h part time + le 18h in deroga costituiscono un posto	2+18h
d. Assistenti Amministrativi a tempo determinato con contratto fino al 30 Giugno in sostituzione dei posti di cui al punto b.	2
e. Assistenti Tecnici a tempo indeterminato di cui 1 in utilizzazione a Jesi; 1 in aspettativa per altra funzione	2+1
f. Assistenti Tecnici a tempo determinato con contratto fino al 30 Giugno in sostituzione dei titolari di cui al punto e	2
g. Collaboratori scolastici a tempo indeterminato di cui 1 in aspettativa per altro incarico	12
h. Collaboratori scolastici a tempo determinato con contratto fino al 30 Giugno 1 in sostituzione aspettativa	1
i. Collaboratori scolastici a tempo determinato con contratto fino al 30 Giugno 1 in deroga	1
<b>TOTALE PERSONALE ATA</b>	<b>23 +1</b> v. punto c



Le risorse strutturali di cui la scuola dispone sono:

STRUTTURA	NOTE
<b>AULA MAGNA</b>	Capienza: 240 posti a sedere. Dotata di videoproiettore, schermo, impianto di amplificazione e 1 notebook.
<b>AULE DIDATTICHE</b>	N. 45 LIM Tutte le aule sono state dotate di una lavagna interattiva multimediale con PC per accedere anche al Registro Elettronico
<b>LABORATORIO DI INFORMATICA</b>	Un laboratorio di informatica fornito di 25 postazioni di lavoro (PC con sistema operativo Windows 10 e 30 cuffie). L'aula è dotata di videoproiettore e stampante.
<b>DISPOSITIVI MOBILI PER LA DIDATTICA MULTIMEDIALE IN CLASSE</b>	N. 30 I-Pad Air e n. 18 tablet; n. 3 armadi per la ricarica dei dispositivi mobili.
<b>AULA 3.0</b>	Ampio spazio dotato di 2 LIM, 1 videoproiettore, 3 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 per lavori di gruppo, 10 sedie girevoli con ripiano per le diverse modalità didattiche, 1 armadio per la ricarica dei dispositivi mobili.
<b>LABORATORIO DI CHIMICA</b>	Adeguatamente attrezzato per la dimostrazione pratica dei principi base della chimica inorganica.
<b>LABORATORIO DI FISICA</b>	Il laboratorio è dotato di strumenti per effettuare esperimenti di cinematica, termologia, ottica ed elettromagnetismo.
<b>LABORATORIO DIDATTICO</b>	L'aula n. 18 ospita una scelta collezione di testi di argomento pedagogico, psicologico e filosofico. Inoltre è dotata di 2 PC e una stampante, nonché di banchi e sedie per gli alunni che vogliono fare ricerche o studi.



Ministero dell'Istruzione

**LICEO DI STATO CARLO RINALDINI**



*Liceo Classico - Musicale - Scienze Umane - Economico Sociale*

<b>BIBLIOTECA</b>	Grazie alla recente ristrutturazione del locale, al rinnovo degli arredi, all'opera di riorganizzazione, catalogazione e ampliamento del patrimonio librario, la biblioteca di istituto garantisce una buona fruibilità da parte degli utenti interessati al prestito di testi, e può accogliere confortevolmente gruppi di lavoro, dibattito, ricerca e studio.
<b>DUE PALESTRE</b>	Le palestre sono particolarmente ampie, fornite di due spogliatoi con servizi igienici ed equipaggiate con spalliere, porte da calcio, canestri, tappetoni e piccoli attrezzi.
<b>LABORATORIO DI TECNOLOGIE MUSICALI</b>	Nel laboratorio si trovano 12 postazioni PC (sistema operativo Windows 8) e altrettante tastiere. La dotazione è completata da un PC Apple, una scheda audio Traveler MK3, due casse di diffusione QSC 1000 Watt, due monitor da studio Yamaha.
<b>STRUMENTI MUSICALI</b>	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, la pagina ufficiale Facebook e il profilo ufficiale Instagram.



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



## **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.

## **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.