

<b>LICEO ARTISTICO "E. MANNUCCI" Ancona</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Doc
		Data:12/08/2015 Pagina 1 di 5

**Accreditamento Regione Marche\_ D.M. n. 166/2001 – D.G.R. n. 62/2001**

La presente Carta della Qualità ha l'obiettivo di comunicare la politica della qualità della scuola ispirandosi a criteri di efficacia e di trasparenza.

**LIVELLO STRATEGICO**

L'Istituto ha deciso di attenersi ad un sistema strutturato per elevare la proposta qualitativa della propria offerta formativa che si concretizza in strategie ed azioni:

- individuare, progettare e controllare i principali processi relativi all'area educativo-didattica, amministrativa, tecnica, ausiliaria e della comunicazione;
- coinvolgere i genitori, gli allievi, il personale interno e gli organi collegiali interni nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni;
- diventare un riferimento formativo nella fornitura di servizi ad Aziende, Enti e Privati;
- fornire un importante contributo allo sviluppo e alla gestione delle attività, al miglioramento della competitività nel sistema economico locale.

A tal fine il Liceo Artistico si propone di:

- offrire agli alunni una formazione culturale globale secondo i principi fondamentali di uguaglianza, giustizia e partecipazione;
- centrare l'organizzazione e l'offerta formativa sui bisogni e sulle esigenze dello studente;
- valorizzare attitudini, capacità e aspettative di ciascuno, nel rispetto dei tempi e dei limiti personali;
- incoraggiare la comunicazione e l'informazione, garantendo l'accesso, la trasparenza, e la completezza nel rispetto della dignità di tutti e del diritto alla riservatezza;
- promuovere la progettazione e lo sviluppo tempestivo di nuovi servizi e modalità di erogazione in rapporto a nuove esigenze condivise dall'Istituto;
- ottimizzare l'organizzazione interna, eliminando e prevenendo possibili inefficienze e stabilendo efficaci modalità di gestione e di controllo;
- collaborare con le altre scuole, con le agenzie formative e con gli enti locali per le attività di formazione e di approfondimento che possono raccordare l'offerta formativa con le esigenze sia del mondo economico sia degli studi superiori;
- garantire la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili ai prodotti, ai servizi e alle attività della Scuola;
- curare la gestione della documentazione inerente l'attività didattica e l'organizzazione dell'istituto, promuovendone la conservazione, trasparenza e accesso anche mediante tecnologie informatiche, in armonia con le norme di legge sulla privacy e l'accessibilità e usabilità;
- garantire la programmazione e la gestione delle risorse umane, delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro, al fine di rendere il percorso di ricerca qualitativa dell'offerta formativa idoneo ad assicurare la soddisfazione degli Utenti;
- formare e responsabilizzare le risorse umane interne verso una coerente proposta formativa orientata a qualità e alto profilo culturale;
- garantire che la politica scolastica improntata sulla qualità sia connotata da una serie di interventi mirati alla pianificazione delle attività, dei processi, dei servizi secondo criteri di efficacia e di controllo e che la attuazione delle strategie orientate ad una proposta di qualità sia verificata e orientata periodicamente da una apposita commissione di lavoro.

## LIVELLO ORGANIZZATIVO

### **Presentazione Istituto**

Il Liceo Artistico "Edgardo MANNUCCI" si articola fisicamente su tre plessi:

1. la sede centrale, che ospita i corsi ARTI FIGURATIVE, AUDIOVISIVO E MULTIMEDIA, ARCHITETTURA E AMBIENTE e DESIGN, **Via Buonarroti, 12 - ANCONA**
2. la sede di Jesi, che ospita i corsi ARTI FIGURATIVE e DESIGN, **Via Montecappone, 7 - Jesi (AN)**
3. la sede di Fabriano, che ospita i corsi AUDIOVISIVO e MULTIMEDIA e GRAFICA, **Via Mattarella, 20 - Fabriano (AN)**

La Dirigenza Scolastica e la Direzione Amministrativa e Segreteria si trovano presso la sede centrale di ANCONA.

Per contattare la segreteria

Telefono: +39 071 071.2805004  
Fax: +39 071 071.2810394  
Email sede di Ancona [info@istitutoarteancona.it](mailto:info@istitutoarteancona.it)  
Email certificata [ansd01000q@pec.istruzione.it](mailto:ansd01000q@pec.istruzione.it)

### ORARIO DI RICEVIMENTO

GIORNO	MATTINO	POMERIGGIO *
Lunedì	10:00 - 12:00	
Martedì	10:00 - 12:00	15:00 - 17:00
Mercoledì	10:00 - 12:00	15:00 - 17:00
Giovedì	10:00 - 12:00	15:00 - 17:00
Venerdì	10:00 - 12:00	
Sabato *	09:00 - 13:00	

\* Durante i periodi di sospensione delle lezioni l'Istituto è aperto solo al mattino. Nel periodo estivo la segreteria è chiusa il sabato.

Per contattare il Dirigente Scolastico

Telefono: +39 071 \_2805003  
Fax: +39 071 \_2810394

Orario di ricevimento

Il Dirigente Scolastico, Prof.ssa Filomena Zanfardino, riceve dal lunedì al sabato nel normale orario di ufficio, previo appuntamento telefonico.

Per contattare il Direttore dei Servizi Generali Amministrativi

Telefono: +39 071 \_2805003  
Fax: +39 071 \_2810394

Orario di ricevimento

Il Direttore dei Servizi Generali Amministrativi, Sig.ra Tiziana Maiolatesi, riceve il sabato nel normale orario di ufficio, previo appuntamento telefonico.

Per contattare la sede di Jesi

Telefono: +39 0731  
Fax: +39 0731 648126  
Email plesso di Jesi [jesi@istitutoarteancona.it](mailto:jesi@istitutoarteancona.it)  
Responsabile del plesso Prof .Mauro Fabbri

Per contattare la sede di Fabriano

Telefono: +39 0732 24281

Fax:  
Email plesso di Jesi  
Responsabile del plesso

+39 0732 24281  
[fabriano@istitutoarteancona.it](mailto:fabriano@istitutoarteancona.it)  
Prof. ssa Patrizia Rossi

Il sito Web [www.istitutoarteancona.it](http://www.istitutoarteancona.it)

### **Tipologie di servizi e di utenti**

il Liceo Artistico si propone di offrire servizi di formazione, continua e superiore, su tematiche tecnico- gestionali di grande interesse e applicazione. Tali servizi sono offerti a qualsiasi categoria di corsisti, occupati e non occupati: corsi privati a listino, corsi privati personalizzati, corsi finanziati, corsi co- finanziati, corso itinerante, in sede, individuale.

### **Strumenti e modalità di offerta**

il personale del Liceo Artistico è responsabile della qualità delle attività educative e formative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli utenti.

**Dotazione di risorse professionali e logistico- strumentali:** il Liceo Artistico, dispone di personale esperto e qualificato e di locali adeguati per le attività formative, conformi alla normativa sulla sicurezza e sull'igiene. L'istituto può inoltre condurre direttamente sul luogo del committente tali attività.

### **Modalità di comunicazione dell'offerta di servizi e modalità di partecipazione: FORMAZIONE CONTINUA**

L'istituto si propone di organizzare corsi FSE destinati a soggetti occupati, inoccupati e disoccupati per i quali la formazione è propedeutica al lavoro, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Tali interventi sono finalizzati all'adeguamento, aggiornamento, specializzazione, perfezionamento, qualificazione e riqualificazione delle competenze professionali.

### **FORMAZIONE SUPERIORE**

L'Istituto si propone di organizzare corsi FSE e/o IFTS, destinati a soggetti occupati, inoccupati e disoccupati, riguardanti la formazione post obbligo formativo, corsi per l'istruzione e la formazione tecnica superiore previsti dalla L. 144/99 art. 69, corsi per l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari.

**Le risorse umane:** nell'erogazione dei propri servizi l'Istituto si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, del personale docente interno, del personale docente proveniente da altre scuole, di docenti universitari ed esperti provenienti dal mondo del lavoro.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, l'istituto dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

L'Istituto dispone di docenti interni relativamente alle seguenti aree:

- Area linguistico-storico-letteraria;
- Area matematico-scientifica;
- Area giuridico-economica;
- Area artistica

**Le risorse logistico- strumentali,** sono rappresentate da:  
**sede centrale di Ancona**

n. 1 lab. Informatico e di computer grafica

n. 1 lab. di ripresa

n. 1 lab. di montaggio

n. 3 lab. con macchinari e attrezzature specifiche di indirizzo

n. 1 aula audiovisivi dotata di lettore dvd + videoproiettore + impianto audio i cui PC sono collegati in rete  
n.1 biblioteca con oltre 4000 volumi  
n. 1 Aula Magna con attrezzatura informatica multimediale

### **sede di Jesi**

n. 1 laboratorio Cad  
n. 1 lab. Disegno/grafica  
n. 1 postazione mobile per audiovisivi  
n. 1 lab. Con macchinari specifici per indirizzo  
n. 1 biblioteca

### **sede di Fabriano**

n. 1 laboratorio Cad  
n. 1 lab. Disegno/grafica  
n. 1 aula attrezzata con lavagna interattiva- multimediale  
n. 1 postazione mobile per audiovisivi  
n. 1 biblioteca  
n. 1 Aula Magna con attrezzatura multimediale

## **LIVELLO OPERATIVO**

### **Area dei servizi amministrativi**

I fattori di qualità comprendono:

-celerità delle procedure;  
-trasparenza;

-flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico. Oltre all'apertura del mattino viene garantita, per due giorni, anche quella pomeridiana.

Il ricevimento del pubblico viene effettuato negli orari stabiliti e viene assicurato normalmente con un tempo minimo di attesa e di espletamento delle richieste. Nel caso di trattazione di particolari pratiche, che richiedono tempi più lunghi, per le quali si disporrà un ricevimento su appuntamento

### **Area delle condizioni ambientali della scuola**

Le condizioni ambientali in cui la scuola opera sono un fattore potenziale per l'incremento della qualità degli esiti educativi. Tutto il personale si impegna a garantire adeguate condizioni di igiene, accoglienza e sicurezza dei locali e dei servizi, facendo rispettare le norme di convivenza civile e segnalando agli organi competenti eventuali fattori di rischio o pericolo presenti all'interno dell'edificio

o nelle sue pertinenze. L' Istituto si impegna a mantenere l'ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro, per garantire una permanenza a scuola confortevole per gli studenti e per il personale. L'edificio scolastico è a norma secondo le vigenti normative che regolano l'abitabilità e l'utilizzo degli ambienti a livello igienico, geostatico e di prevenzione incendi, come attesta la documentazione depositata negli uffici dell'amministrazione in seguito ai regolari sopralluoghi da parte della proprietà dell'edificio (Provincia di Ancona). Esiste il piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

### **Area dell'attività didattica**

L'istituto fissa e garantisce l'osservanza e il rispetto di fattori di qualità nei seguenti processi dell'attività didattica: orientamento, progettazione, erogazione del servizio, approvvigionamento, gestione risorse umane, gestione infrastrutture, miglioramento. La misura della soddisfazione degli utenti dei servizi erogati è uno degli indicatori fondamentali che la Scuola utilizza per valutare l'efficienza e l'efficacia del servizio prestato. Al fine di valutare le prestazioni fornite vengono utilizzati questionari di

rilevazione rivolti agli studenti sulle attività svolte. I questionari sono rigorosamente anonimi e il diritto alla privacy garantito in modo totale.

I risultati generali dei questionari sono pubblicati e resi noti a tutte le componenti della scuola e discussi con esse. I risultati conseguiti e il raggiungimento degli obiettivi posti vengono confrontati nel corso del Riesame della Direzione ed in tale sede vengono adottati provvedimenti per ridurre eventuali scostamenti

## **LIVELLO PREVENTIVO**

### **Garanzia del Committente**

L'Istituto assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

Queste rilevazioni vengono effettuate on line attraverso i questionari di gradimento, i cui risultati vengono monitorati costantemente. Analizzando il livello di soddisfazione e le aspettative del proprio pubblico di riferimento, l'Istituto interviene sui propri processi di progettazione ed erogazione per meglio definirli e migliorarli. Le evidenze rilevate vengono valutate dalla Commissione Qualità che provvede a definire gli obiettivi della qualità nella proposta formativa dell'Istituto, definire le risorse necessarie per raggiungerli, verificare la loro prosecuzione ed attuare eventuali azioni correttive

### **I reclami**

Ogni utente può presentare reclami. Se il proponente vuole ottenere risposta scritta inoltra il reclamo all'ufficio protocollo, specificando generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta e non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le eventuali accertate cause che hanno provocato il reclamo. I reclami scritti relativi a disguidi di servizi di segreteria, dei collaboratori scolastici e del personale tecnico vanno presentati al direttore dei servizi generali e amministrativi della scuola. I reclami dei docenti e degli alunni vanno presentati all'ufficio di presidenza; i reclami anonimi non verranno presi in considerazione.

### **Condizioni di trasparenza**

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, l'Istituto s'impegna a verificare ed aggiornare la Carta della Qualità che è una valida presentazione dell'istituto in quanto evidenzia il suo impegno ad una vera e propria crescita qualitativa dell'offerta formativa. La carta della qualità di Istituto è redatta dal RAQ ed emessa dal DS, viene consegnata agli utenti dei corsi organizzati, pubblicata sul sito dell'Istituto e affissa all'Albo dell'Istituto. L'avvenuta consegna su cartaceo sarà certificata tramite la firma per ricevuta dei destinatari.

Ancona, 12/08/2015