



## *CARTA DELLA QUALITÀ*

### **Finalità**

Il Conservatorio Statale di Musica "G. Rossini" ha elaborato questa Carta della Qualità con lo scopo di fornire informazioni generali sui servizi formativi offerti.

La Carta della Qualità ha inoltre la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'Ente di Formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (informazioni generali sui servizi offerti dall'organismo), operativi (fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica per la valutazione dei fattori individuati) e preventivi (dispositivi di garanzia per il sistema committente/beneficiari).

Principi su cui si basa la cultura della qualità:

1. riconoscimento prioritario che assume la soddisfazione dell'utente;
2. ricerca continua del miglioramento della "qualità" dei processi formativi e dei relativi servizi.

### **Chi siamo**

Il Conservatorio Statale di Musica "G. Rossini" è Istituto Superiore di Studi Musicali inquadrato nell'area dell'Alta Formazione Artistica e Musicale del Ministero dell'Università e della Ricerca. È dotato di autonomia statutaria e amministrativa. Vanta un curriculum storico prestigioso ed è annoverato tra i più antichi conservatori italiani. Nel testamento del 1858 Gioachino Rossini aveva disposto: "Quale erede della proprietà nomino il comune di Pesaro, mia patria, per fondare e dotare un Liceo Musicale in quella città". Sorto quale "corpo morale" nel 1869, il Liceo dà avvio ai corsi di musica nel 1882. Nel 1939, con la legge n. 1968, viene trasferito allo Stato. L'anno successivo un regio decreto recepisce l'apposita convenzione, prevista dalla legge, intervenuta tra Stato ed enti locali e bancari di Pesaro con la quale si fissarono le condizioni per tale trasferimento allo Stato. Sede dell'Istituto è, dagli inizi degli anni ottanta dell'Ottocento, Palazzo Olivieri, prestigioso edificio settecentesco, con eleganti sale decorate ad affresco in stile neoclassico dal pittore pesarese Gianandrea Lazzarini (1710-1801). Primo Direttore dell'Istituto fu Carlo Pedrotti, operista veronese che accettò l'incarico di dirigere la nuova scuola che nasceva nel nome e per volontà di Rossini. Pedrotti lasciò la direzione dell'Orchestra del Teatro Regio di Torino e condusse con sé docenti di elevato livello. Al suo impegno si deve la costruzione dell'Auditorium che porta il suo nome, inaugurato nel 1892. Altri Direttori di prestigio L'operato di questi illustri musicisti, cui tra gli altri nel dopoguerra si aggiunsero quali direttori Franco Alfano e Lino Liviabella, nonché dei presidenti del Consiglio di Amministrazione, quali ad esempio, il drammaturgo Antonio Conti, ha dato vita ad un notevole patrimonio culturale che ha alimentato una tradizione



artistica per la quale il Conservatorio "Rossini" è famoso nel mondo. Nel 1978 è stata attivata la sede staccata del Conservatorio a Fermo, poi riconosciuta, per iniziativa del Comune di Fermo e del presidente dell'Istituto Giorgio Girelli, conservatorio autonomo nel 1998. Nel 1994 il Testo Unico delle disposizioni legislative in materia di istruzione ha confermato che i rapporti conseguenti alla statizzazione del Conservatorio di Pesaro "sono definiti dalla convenzione" adottata nel 1940 in attuazione della legge del 1939. La legge 21 dicembre 1999, n. 508, ha posto le basi per la trasformazione del Conservatorio in "Istituto Superiore di Studi Musicali".

Notizie sulle vicende e sui personaggi del Conservatorio sono raccolte nel volume "I centodieci anni del Conservatorio Rossini" pubblicato dall'Istituto nel 1992 in occasione del bicentenario della nascita di Gioachino Rossini. Attenzione particolare alle esigenze ed al ruolo del Conservatorio hanno riservato anche i presidenti dei Consigli di Amministrazione succedutisi nel tempo. Il risultato del loro impegno è oggetto di approfondimento storico. Tra le specificità della scuola vanno ricordati il Laboratorio di musica elettronica, sorto tra i primi in Italia, ed ora all'avanguardia del settore. Di particolare pregio la Biblioteca del Conservatorio dotata di circa 40.000 volumi e fruita, oltre che da docenti ed allievi, anche da numerosi studiosi esterni. Il Consiglio di Amministrazione del Conservatorio da tempo si sta adoperando per potenziare la struttura inserendo in rete il suo patrimonio bibliografico di cui ha promosso una moderna catalogazione informatica. Permangono purtroppo i blocchi di una legislazione insufficiente ed arretrata che impediscono una gestione della biblioteca rispondente alle esigenze di un vasto pubblico. Una sala della sede dell'Istituto (il già ricordato settecentesco e prestigioso Palazzo Olivieri, ma non del tutto sufficiente a soddisfare le esigenze di un corpo docente attivo e di una numerosa popolazione studentesca cui riservare servizi all'altezza dei tempi) ospita un originale Museo di strumenti musicali africani, pervenuti da Somalia ed Eritrea negli anni '30 del XX secolo, oggetto di studio a livello internazionale.

Il Conservatorio si propone quindi di fornire un'alta e corretta qualificazione, oltre che con i corsi istituzionalmente riconosciuti, anche con progetti di ampio respiro artistico che permetterà ai fruitori finali di collocarsi nel mercato del lavoro coprendo le tematiche artistiche tradizionali ed innovative.

Il Conservatorio lavorerà in sinergia con altre realtà istituzionali e private presenti nelle Marche, ed avvierà una mission con lo scopo di attivare una formazione continua, anche con scambi con Istituzioni simili internazionali, attraverso l'ideazione, organizzazione e gestione di corsi nell'ambito delle attività culturali, della musica e dello spettacolo in genere.

## **1. Livello strategico**

L'Area Formativa del Centro di Formazione del Conservatorio Statale di Musica "G. Rossini" svolgerà attività finalizzata ad accrescere la preparazione professionale degli studenti, che svilupperanno una figura professionale in grado di acquisire conoscenze da spendere nel mondo del lavoro dello spettacolo, in ambito nazionale, comunitario ed internazionale.



Il Conservatorio svolge una formazione superiore che scaturisce da un'attenta analisi dei fabbisogni del contesto territoriale di riferimento nell'ambito delle proprie competenze.

La Direzione dell'organizzazione è impegnata ad attuare tutte quelle azioni e procedure che garantiscano la serietà dell'attività didattica, promuovendo l'inserimento lavorativo e la qualificazione professionale.

Nello specifico la Direzione dà evidenza dell'impegno assunto relativamente alla qualità del sistema committente/beneficiari:

- a) stabilendo la politica e gli obiettivi per la qualità ed assicurando che tale politica sia compresa ed attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione mediante incontri semestrali con tutto il personale stabile;
- b) organizzando e coordinando le risorse umane e professionali – eventualmente delegando autonomie e responsabilità- ottimizzando i tempi;
- c) assicurando la disponibilità delle altre risorse necessarie (logistica...)
- d) attivando procedure di controllo sull'attuazione dei programmi e l'esecuzione delle direttive impartite.

Nella definizione dell'offerta formativa, il Conservatorio Rossini pianifica incontri con i rappresentanti del mondo economico e sociale del territorio e relativamente all'*area dello svantaggio*, qualora si attivassero corsi che prevedano la presenza di soggetti svantaggiati, il Conservatorio organizzerà semestralmente incontri con i centri sociali ed i servizi di assistenza afferenti alla propria rete relazionale al fine di garantire il diritto attivo di accesso all'apprendimento.

## **2. Livello organizzativo**

### **Servizi formativi offerti**

Il Conservatorio Statale "G. Rossini" svolge attività di formazione nell'ambito delle macrotipologie formazione superiore.

Dall'analisi di esigenze che scaturiscono a livello locale intende rispondere al fabbisogno formativo del contesto territoriale di riferimento nell'ambito delle proprie competenze.

### **Dotazioni di risorse professionali e logistico-strumentali**

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alle necessità.

Per lo svolgimento dell'attività didattica il Conservatorio utilizza le aule e gli spazi idonei rispetto alla normativa vigente.

### **Servizio informativo**

Il Conservatorio Statale "G. Rossini" possiede un proprio sito internet [www.conservatoriorossini.it](http://www.conservatoriorossini.it) dal quale attingere informazioni di carattere generale, i contatti di posta elettronica, l'organigramma nominativo con recapiti dei responsabili di area e gli orari di apertura al pubblico.

Inoltre è costantemente aggiornata la sezione "Amministrazione Trasparente del sito."

Le modalità e gli strumenti di diffusione della Politica della Qualità, affinché questa venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, prevedono l'elaborazione documentale della Carta della Qualità, resa disponibile attraverso la realizzazione di una pubblicazione *ad hoc* reperibile sul sito internet.

### 3. Livello operativo

Il Conservatorio Statale "G. Rossini", al fine di assicurare la gestione dell'intero processo formativo in modo conforme ai criteri di qualità, ha individuato, per ogni processo, una serie di fattori di qualità e relativi indicatori che, di seguito, vengono illustrati:

#### Processo: Comunicazione con il sistema committente/beneficiario

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia del processo di comunicazione con il sistema committente/beneficiari	N° dei reclami per inadeguatezza, incompiutezza, scarsa comprensibilità della Carta della Qualità ed altri mezzi comunicativi	Il valore deve tendere a zero	Rilevazione del N° dei reclami

#### Processo: Progettazione

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia del processo di progettazione	N° di progetti presentati/N° di progetti ammessi in graduatoria	Ammissione in graduatoria almeno del 50 % dei progetti presentati	Esiti approvazione

#### Processo: Garanzia di qualità dell'erogazione del servizio formativo

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia del processo di gestione dei corsi	N° ritirati/N° iscritti	N° Totale iscritti ritirati al di sotto del 30%	Controllo registri di classe
Efficacia della attività didattica	Totale ore assenza/Totale ore presenza (per allievo)	Totale ore assenza per allievo non superiore al 20 % del totale	Controllo registri di classe: Controllo da parte dei tutor. Controllo fogli di presenza
Efficacia del processo di gestione delle risorse logistico-strumentali	N° dei giorni intercorsi tra la segnalazione dell'inconveniente e l'effettiva risoluzione del problema	Il valore deve tendere a zero	Rilevazione tempi di intervento

### **Processo: Gestione dei fornitori**

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia del processo di gestione dei fornitori	N° delle non conformità e/o reclami relativi a forniture	Il valore deve tendere a zero	Aggiornamento Schede di valutazione dei fornitori e relativa banca dati

### **Processo: Gestione economica**

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia della gestione economica	N° delle non conformità a ritardi nei pagamenti dei fornitori	Il valore deve tendere a zero	Rilevazione del N° dei reclami

## **4. Livello preventivo**

### **Dispositivi di garanzia e tutela del sistema committente/beneficiari**

I dispositivi messi in atto dal Conservatorio Statale "G. Rossini" a tutela del sistema committente/beneficiari, nell'ottica del continuo miglioramento del servizio formativo erogato prevedono dei criteri d'individuazione, analisi e gestione delle cause prime che generano anomalie all'interno del sistema e risultano discordanti rispetto agli standard prestabiliti.

Sono altresì, attivi dispositivi per la rilevazione delle attese degli utenti e il grado di soddisfazione degli stessi in merito al servizio offerto. Tali dispositivi consistono nella distribuzione di questionari durante e al termine di ogni intervento formativo da parte del personale addetto.

### **Modalità e strumenti di rilevazione dei feed-back**

I dati scaturiti dalla rielaborazione dei questionari combinati con i risultati dell'analisi delle non conformità forniscono all'Ente indicatori utili ai fini della misurazione del livello di qualità del servizio offerto e del raggiungimento degli obiettivi strategici fissati dall'organizzazione. Le azioni preventive di norma sono individuate dalla Direzione durante riunioni formali a cui partecipano tutti i membri dell'organizzazione.

### **Azioni correttive**

Le attività di controllo delle non conformità all'interno dell'organizzazione comprendono: la identificazione, la documentazione, l'esame e le modalità di trattamento delle non conformità rilevate e la rispettiva notifica e comunicazione alle funzioni interessate. Il Responsabile della Qualità avvalendosi della collaborazione di tutti i membri dell'organizzazione, programma riunioni con la partecipazione dei responsabili interessati onde evitare eventuali carenze organizzative. Ogni singola non conformità

rilevata è esaminata per valutarne l'impatto che questa può avere in relazione ad aspetti quali i costi dei singoli processi coinvolti, le prestazioni, l'affidabilità, la sicurezza e la soddisfazione degli allievi e delle altre parti interessate. L'esito di tale attività di monitoraggio consiste nella formulazione di un'azione correttiva idonea ed adeguata al raggiungimento dei requisiti dichiarati.

### **Gestione dei reclami**

Ogni funzione presente nell'organico, che rivesta ruoli puramente operativi sia di responsabilità, è tenuta alla rilevazione di qualsiasi problema riscontrato come non conforme rispetto agli standard fissati dal Conservatorio Statale "G. Rossini". Gli operatori che rilevano una non conformità hanno l'obbligo preciso di informare i loro responsabili di Area. La responsabilità della gestione dei reclami degli interessati è del Responsabile della Qualità il quale cura anche le comunicazioni ed i rapporti con gli utenti. Per rispondere ai reclami, il Responsabile della Qualità provvede a comunicare per iscritto agli interessati le modalità con le quali il Conservatorio Statale "G. Rossini" intende sopperire al mancato funzionamento del servizio e ristabilire la soddisfazione dei beneficiari.

## **5. Condizioni di trasparenza**

### **Validazione**

La presente carta è stata redatta dal Responsabile Qualità ed approvata dal Direttore.

### **Modalità diffusione al pubblico**

La presente Carta verrà diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante le seguenti modalità:

-Pubblicazione sul sito web dell'Istituto

### **Modalità di revisione periodica**

Il Gruppo Qualità periodicamente (almeno biennialmente) sottopone al riesame la presente Carta della Qualità onde garantire la sua attualità e trasparenza e rispondenza alla realtà dell'organizzazione. Per verificare l'effettiva corrispondenza delle finalità e dei principi stabiliti in questa Carta, tutte le componenti che operano nell'Istituzione sono invitate a proporre suggerimenti ed osservazioni che saranno attentamente considerate dai competenti organi.

Pesaro, 05/10/2023