

 ISIS LEOPOLDO II DI LORENA	CARTA DELLA QUALITA'	Data: 20/09/2022 Rev 03 Pagina 1 di 6
---	-----------------------------	---



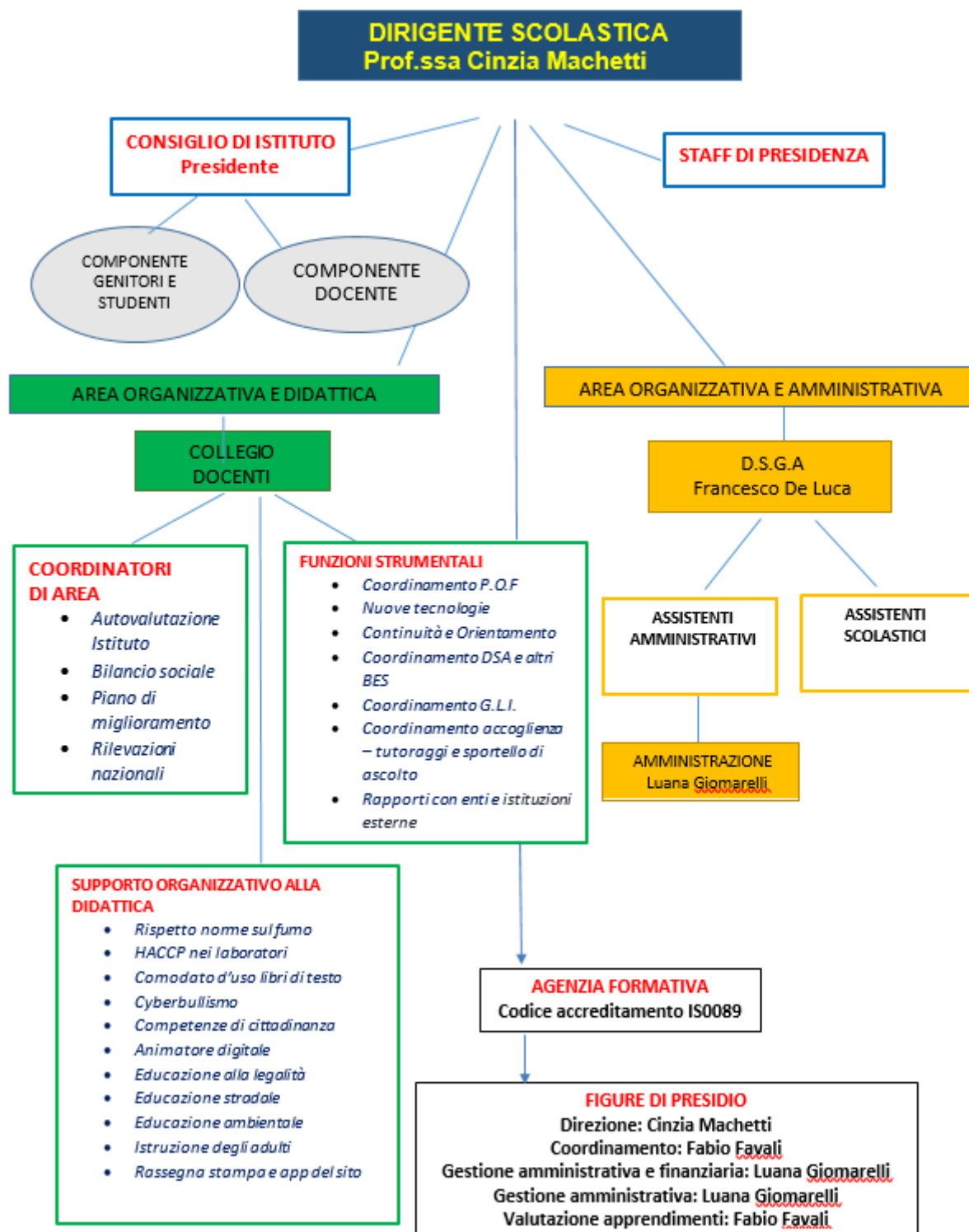
Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione ISIS LEOPOLDO II DI LORENA

Estremi atto rilascio accreditamento 0264385 del 4/7/2019

Codice accreditamento IS0089

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la "ISTITUTO STATALE DI ISTRUZIONE SUPERIORE LEOPOLDO II DI LORENA" assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.



 <p>ISIS LEOPOLDO II DI LORENA</p>	<p>CARTA DELLA QUALITA'</p>	<p>Data: 20/09/2022</p> <p>Rev 03</p> <p>Pagina 3 di 6</p>
---	------------------------------------	--

DIREZIONE: Prof.ssa Cinzia Machetti

AMMINISTRAZIONE: Francesco De Luca

SEGRETERIA: Luana Giomarelli

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: --IS0089-----

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditemento I e FP.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : ----25---

CERTIFICAZIONI QUALITA': -----

POLITICA DELLA QUALITA'

L'ISIS Leopoldo II di Lorena si pone come obiettivo fondamentale: creare figure professionali con competenze specifiche spendibili sul mercato del lavoro, sia nei percorsi leFP sia in quelli di istruzione superiore ed universitaria. In tal senso l'Istituto promuove percorsi formativi aventi una valenza anticipatrice nei confronti delle esigenze professionali del mercato del lavoro e coerenti con le dinamiche economiche e con le direttive di sviluppo del territorio. L'Istituto si propone, quindi, di realizzare il successo scolastico e formativo del più alto numero di studenti possibile agendo nella consapevolezza della centralità dello studente ovvero valorizzando le attitudini e le capacità di ciascuno, tenendo conto delle differenze culturali, delle situazioni di svantaggio sociale, delle difficoltà di apprendimento, della disabilità. di trasmettere conoscenze ed abilità legate a settori innovativi, spendibili in contesti professionali qualificati, agevolando l'ingresso dell'utente nel mondo del lavoro. Per realizzare ciò l'ISIS Leopoldo II di Lorena si impegna: a migliorare continuamente livello e natura delle competenze professionali del personale interno; a monitorare i processi per soddisfare i requisiti del cliente ed i requisiti imposti dalle normative; ad operare per il miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità. L'azione del personale è rivolta a favorire l'accoglienza degli utenti ed alla tutela dei loro diritti con un approccio improntato alla professionalità, alla trasparenza, alla semplificazione, alla ricerca di soluzioni innovative.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: Gli interventi formativi di norma sono svolti in orario pomeridiano (dopo le 14:00). Per gli studenti dell'Istituto i corsi sono tenuti generalmente al mattino, dalle 8,00 alle 13:30. Nei periodi di sospensione delle attività didattiche, come da calendario scolastico regionale, è possibile svolgere le attività formative in orario mattutino, dalle 8:00 alle 13:00, anche per utenti esterni.

ORARIO RICEVIMENTO:

Gli Uffici sono aperti al pubblico secondo il seguente orario

UFFICIO ALUNNI:

dal LUNEDÌ al SABATO h 10.30 -12.00 - MARTEDÌ h 15.30- 16.30

 <p>ISIS LEOPOLDO II DI LORENA</p>	<p>CARTA DELLA QUALITA'</p>	<p>Data: 20/09/2022</p> <p>Rev 03</p> <p>Pagina 4 di 6</p>
---	------------------------------------	--

UFFICIO PERSONALE - UFFICIO CONTABILITÀ - UFFICIO PROTOCOLLO:

dal LUNEDÌ al SABATO h 11.00-13.00. – MARTEDÌ 15.00-17.00 GIOVEDÌ 15.00-17.00

Il personale degli Uffici risponde telefonicamente nel seguente orario: dal LUNEDÌ al SABATO h 7.30 - 8.15 e h 11.00 - 13.00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU:

Sito internet: www.isislorena.eu

email: gris00600c@istruzione.it

telefono: 0564/484821

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

AULE FORMATIVE

2 aule didattiche dedicate alle attività dell'agenzia formativa sono munite di lavagna tradizionale e connessione internet tramite WI-FI

Oltre ai locali accreditati, l'Istituto dispone di aule didattiche dotate di LIM, lavagne tradizionali, videoproiettori e connessione internet.

LABORATORI

Nell'Istituto sono inoltre presenti:

2 laboratori di informatica dotati di computer con collegamento internet, di stampanti in rete e di altra strumentazione necessaria per il montaggio video ed elaborazione fotografica, inoltre tre proiettori permettono di visualizzare collettivamente gli elaborati sui vari programmi anche in aula.

1 laboratorio di microbiologia e micropropagazione

2 laboratori di chimica

1 laboratorio di fisica

1 laboratorio di scienze

In una sede staccata sono presenti

2 laboratori di cucina

2 laboratori di sala/bar

1 laboratorio di ricevimento

1 laboratorio di pasticceria

Tutti i laboratori di tutte le sedi sono dotati di strumenti specifici.

ATTREZZATURE TECNICHE

(disponibilità di attrezzature tecniche e/o laboratori specializzati, caratteristiche, ubicazione e orari e modalità di fruizione)

Tutti i laboratori sono fruibili nel pomeriggio dopo le ore 15.00 con calendari da concordare per una ottimizzazione delle risorse e consentire sia corsi dell'Agenzia Formativa che eventuali attività pomeridiane previste nel PTOF della scuola LABORATORIO MULTIMEDIALE (munito di 25 postazioni; pc di nuova generazione dotati di cuffia e microfono professionale; commessi a Internet tramite Wi-fi; postazione del docente duplicata con videoproiettore su schermo a 105 pollici)

 <p>ISIS LEOPOLDO II DI LORENA</p>	<p>CARTA DELLA QUALITA'</p>	<p>Data: 20/09/2022</p> <p>Rev 03</p> <p>Pagina 5 di 6</p>
---	------------------------------------	--

MATERIALI DIDATTICI

L'Istituto provvede alla realizzazione e/o all'acquisto di materiale didattico multimediale o cartaceo per tutti gli interventi formativi proposti. Dispense cartacee possono essere previste per singoli corsi sulla base delle specifiche caratteristiche degli stessi.

Le strutture didattiche sono ubicate nel plesso di via della Cittadella e nel plesso di Via Giolitti entrambi a Grosseto. L'orario di fruizione è specifico per ogni singolo corso ed è comunicato sul sito internet della scuola, nel modulo di pubblicizzazione e per email indirizzata ai corsisti.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutti i locali dell'agenzia formativa sono situati al piano terra dell'edificio e sono accessibili per portatori di handicap. L'Istituto dispone di altre aule e laboratori anch'essi situati al piano terra per i quali è garantita l'accessibilità

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le domande di iscrizione, redatte su appositi moduli, devono essere presentate direttamente all'Agenzia Formativa ISIS Leopoldo II di Lorena. I moduli per l'iscrizione saranno disponibili presso la sede dell'Istituto indicata sopra oppure, possono essere scaricati dal sito internet www.isislorena.eu o richiesti agli indirizzi email riportati di seguito: gris00600c@istruzione.it

Le domande di iscrizione possono essere consegnate a mano, o inviate per posta, email – gris00600c@istruzione.it o pec – gris00600c@pec.istruzione.it, accompagnate dalla fotocopia del documento di identità. Il soggetto che invia la domanda per posta è responsabile del suo arrivo all'Istituto, entro i termini previsti per l'iscrizione ai corsi. Non fa fede il timbro postale

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Le modalità di pagamento sono sia tramite bonifico che POS. Non sono possibili versamenti in contanti. La possibilità di pagamenti dilazionati, politica di rimborso totale e/o parziale devono essere valutate di volta in volta

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

L'ISIS Leopoldo II di Lorena si impegna a comunicare in maniera inequivocabile, le modalità di rilascio delle attestazioni in base alla tipologia di attestazione rilasciata. Le tipologie di attestazione rilasciate in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo possono essere:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di frequenza

Le attestazioni sono rilasciate di norma entro 15 giorni dalla conclusione dell'intervento formativo. Nel caso di attività riconosciuta o finanziata, tale termine viene calcolato a decorrere dall'autorizzazione regionale alla stampa.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Tutto il personale dell'Istituto si impegna a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'accompagnamento degli utenti durante il percorso formativo. A tal fine, per ogni intervento vengono individuati uno o più tutor o orientatori per fornire assistenza, informazioni, orientamento e supporto didattico ai corsisti.

 <p>ISIS LEOPOLDO II DI LORENA</p>	<p>CARTA DELLA QUALITA'</p>	<p>Data: 20/09/2022</p> <p>Rev 03</p> <p>Pagina 6 di 6</p>
---	------------------------------------	--

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Indicazione delle modalità del trattamento dati (es. banche dati informatiche, archivi cartacei ecc. e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati.

I dati saranno trattati secondo quanto previsto dal D.Lgs 196/03 così come integrato dal D. Lgs 101/18 e DGRP 679/16

- Il responsabile del trattamento dati è il dirigente scolastico

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

ISIS Leopoldo II di Lorena raccoglie sistematicamente le informazioni di ritorno dalla sua clientela, allo scopo di verificare:

- la capacità di soddisfare alle richieste;
- le esigenze dell'utenza di riferimento;
- i propri punti critici e i punti di forza;
- le opportunità di miglioramento

La soddisfazione del cliente viene monitorata per ogni intervento formativo, somministrando uno o più questionari all'utenza (a seconda della durata e della complessità dell'intervento).

L'ISIS Leopoldo II di Lorena mette inoltre a disposizione dell'utenza un modulo per inoltrare eventuali reclami o suggerimenti da inoltrare alla segreteria, al tutor o ai docenti che lo raccolgono in forma cartacea e trasmettono alla funzione interessata. Anche i reclami pervenuti per telefono, email o voce vengono documentati dalla segreteria e trasmessi ai referenti. Se il reclamo è pertinente, deve essere predisposta un'azione correttiva a rimedio nel più breve tempo possibile. Il referente della procedura per la gestione dei reclami è il Responsabile della Qualità, Giulia Cognetti, ma tutto il personale dell'Istituto è comunque a disposizione dell'utenza per raccogliere i reclami, le segnalazioni del gradimento in riferimento al servizio erogato o eventuali proposte che possano contribuire al miglioramento dell'offerta formativa.

Nel caso in cui un disservizio si manifesti durante lo svolgimento di un corso, il tutor comunica tempestivamente a chi competente la potenziale criticità, in maniera esauriente e chiara, affinché sia possibile individuare e intraprendere immediatamente le azioni correttive o preventive più appropriate. L'Istituto si impegna a risolvere le eventuali criticità rilevate e verificate nel più breve tempo possibile compatibilmente con le risorse disponibili ed in base alle specificità di ogni singolo caso.

Inoltre, l'Istituto monitora in maniera continua e sistematica le segnalazioni ed i suggerimenti ricevuti che vengono presi come riferimento per l'elaborazione degli obiettivi del piano di miglioramento.