Carta qualità

AGENZIAFORMATIVA“LEOPOLDO II DI LORENA” (GROSSETO)

GiàinpossessodiAccreditamentocon *decreton.0317130 del20/08/2019,aisensidelDGR968/07*

CodiceAccreditamenton.IS0089

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l’Agenzia Formativa “LEOPOLDO II DI LORENA” di Grosseto assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

ACCREDITAMENTOEQUALITA’

ACCREDITAMENTOREGIONETOSCANA:decreton.*0317130del 20/08/2019*

AMBITIACCREDITAMENTO:

Accreditamento per Obbligo Formativo;

PUNTEGGIOACCREDITAMENTO: 30,00

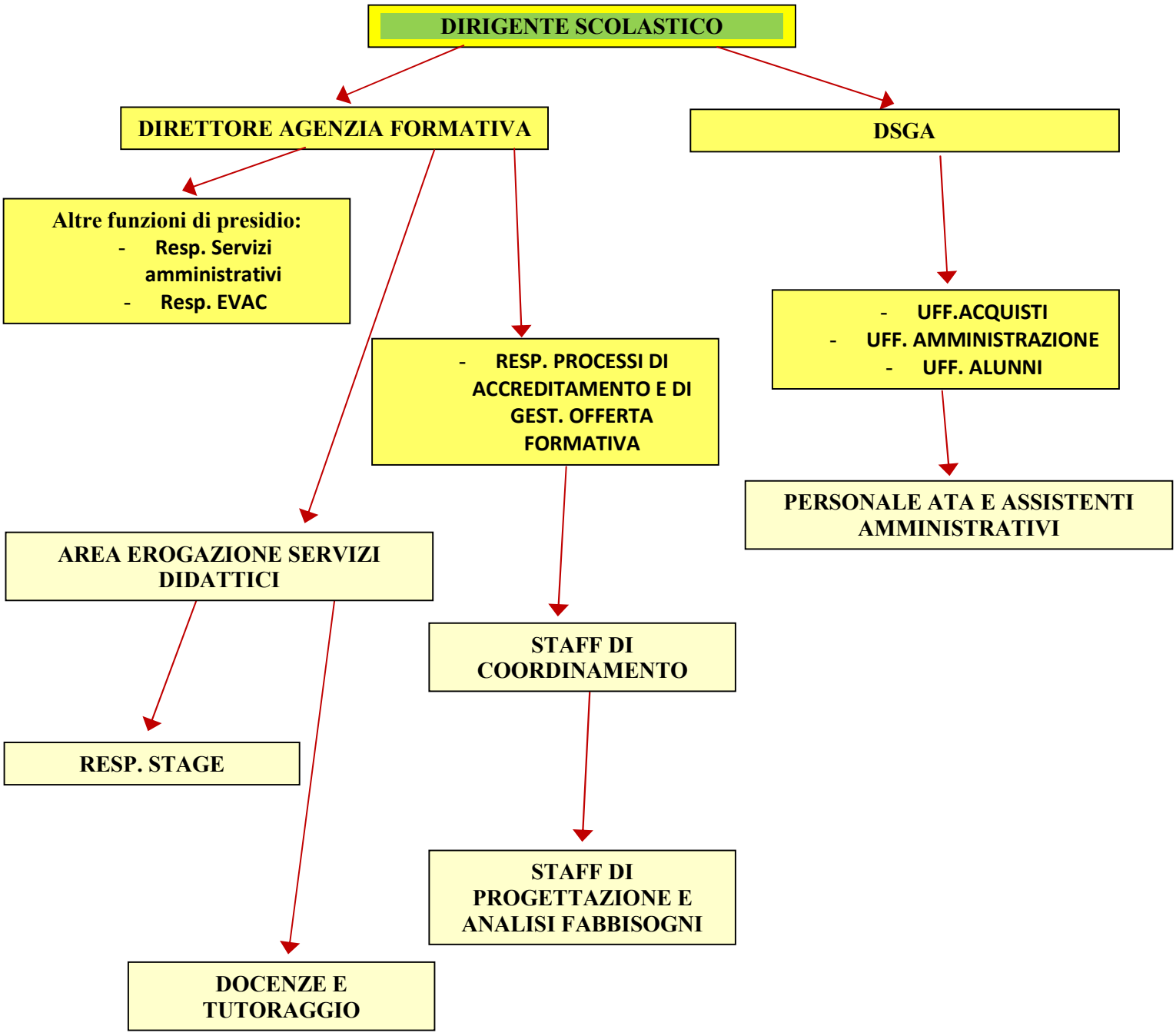
DIREZIONE:
DirigenteScolasticoProf.**Claudio Simoni**Indirizzo mail:
gris00600c@istruzione.it

AMMINISTRAZIONE:
DirettoredeiServiziGeneralieAmministrativi
Dr. De Luca Francesco
Indirizzo mail: gris00600c@istruzione.it

RESPONSABILE SERVIZI AMMINISTRATIVI e SEGRETERIA:
AssistentiAmministrativi**Di Donato Agata**
Indirizzo mail: gris00600c@istruzione.it

ORGANIGRAMMA

L’Organigrammaindettagliodell’AgenziaFormativa“LEOPOLDO II DI LORENA”èriportatodiseguito:


DIRIGENTE SCOLASTICO
DIRETTORE AGENZIA FORMATIVA
DSGA
Altre funzioni di presidio:
- Resp. Servizi amministrativi
- Resp. EVAC
- RESP. PROCESSI DI ACCREDITAMENTO E DI GEST. OFFERTA FORMATIVA
- UFF.ACQUISTI
- UFF. AMMINISTRAZIONE
- UFF. ALUNNI
PERSONALE ATA E ASSISTENTI AMMINISTRATIVI
AREA EROGAZIONE SERVIZI DIDATTICI
STAFF DI COORDINAMENTO
RESP. STAGE
STAFF DI PROGETTAZIONE E ANALISI FABBISOGNI
DOCENZE E TUTORAGGIO

POLITICADELLAQUALITA'

Nell'areaGrossetanal'IstitutodiIstruzioneSuperiore Leopoldo II di Lorenarisultaessereunico perla tipologia di indirizzi ed utilizza personale dotato di elevate competenze professionali.
Parallelamente alla normale attività didattica, sono stati attivati, al fine di ampliare l'offerta formativa, i processinecessariallaprogettazionee realizzazionediprogettidiformazione finanziataenon. Atalescopoè stata costituita un'idonea struttura organizzativa appositamente dedicata: l'Agenzia Formativa "Leopoldo II di Lorena"

L'agenzia formativa "Leopoldo II di Lorena" si ripropone di concorrere allo sviluppo occupazionale ed economico dell'area grossetana proponendo delle attività formative capaci di stimolare e sostenere l'acquisizione di nuove professionalità da parte dei cittadini e di favorire l'acquisizione di nuove competenze da parte di studenti e lavoratori impegnatiin ambiti produttivigià consolidati sulterritorio. La necessità di proporre un'offerta formativa adeguata alle attuali esigenze del sistema produttivo locale impone un monitoraggio attento e puntuale delle dinamiche economiche e occupazionali (vedi Analisi dei fabbisogni formativi elaborata con cadenza triennale).

Mission dell'ISIS "Leopoldo II di Lorena" è di rappresentare un vero e proprio Polo Tecnologico per il territorio attivandoun'offertaformativarivoltasiaagliiscrittidell'Istituto(lanormaleattivitàdidattica).In particolare si propone per la:

Progettazione ed erogazione di servizi formativi per l'Istruzione e la Formazione Professionale

DefinizionedellaPoliticaperlaQualità

IlDirigenteScolasticohadefinitolaseguentePoliticaperlaQualità

> L'ISIS "Leopoldo II di Lorena" individua come propria Vision la costante trasformazione dell'Istituto in una scuola aperta verso il territorio, attenta alle realtà produttive, alla salvaguardia dell'ambiente, allo sviluppo culturale e al raggiungimento del successo scolastico e formativo.
>
> Per far ciò si impegna nella progettazione e realizzazione di progetti di formazione di elevati standard qualitativi e nel perseguimento dei seguenti obiettivi generali:
>
> - realizzareprogettiformatividielevatistandardqualitativi,
> - aumentareemigliorarel'offertadiserviziformativirivoltialterritorio,
> - garantire la piena soddisfazione dei clienti, sia che si tratti dei discenti sia che si tratti dei committenti dei progetti formativi,
> - aumentare le competenze interne del personale dell'Agenzia Formativa dell'Istituto, in merito alla qualità dei servizi erogati.
>
> Nel perseguire tali obiettivi generali L'ISIS "Leopoldo II di Lorena" ritiene fondamentale impegnarsi costantemente nel miglioramento continuo dell'efficacia

LaPoliticaperlaQualitàdeveessereDiffusaatuttiilivelliinmododaesercitareunasensibilizzazioneintutto il personale affinché ognuno svolga in modo efficace ed efficiente i compiti che gli sono stati assegnati nel rispettodiquantostabilitodalinterminidiqualità.LaPoliticaegliObiettiviperlaQualitàsonoesplicitatiper esteso sul sito https://isisleopoldo2dilorena.edu.ited in particolare alla voce **Agenzia Formativa.**

Unruolomoltoimportanteèricopertodalla**COMUNICAZIONE.**
Lacomunicazioneinterna,risultaessereunelementofondamentaleperilcompletosoddisfacimentodei requisiti dell'utente. Questa è garantita dalla costante collaborazione tra i vari ruoli dalla condivisione delle attività mediante riunioni di coordinamento del personale di agenzia.
Per quantoriguardala comunicazione esternaconi soggetticoinvoltinell'erogazione del progetto(partner di progetto, docenti, tutor, progettisti esterni) il Coordinatore di Progetto (CP), in collaborazione con il tutor, provvede a mantenere un contatto costante.
Perquantoriguardalacomunicazioneesternaconiclienti/allievi,questaègarantitaattraversoilruolodeltutor che ha il compito di fare datramitefra gliallievi edilCP, in merito alle esigenze degli allievi, all'andamento delle dinamiche di aula e ad eventuali informazioni da fornire agli allievi.
Inparticolare,perquantoriguardalagestionedeireclamideiclienti/allievivederenellapartefinaledellaCarta alla voce Prevenzione dei disservizi.
Lacomunicazioneconl'entepubblicochericonosceedautorizzalarealizzazionedelcorsoègarantitadurante tutte le fasi del progetto dal CP e dal DSGA (Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi), per quanto attiene alle attività rendicontali, che mantengono un costante contatto comunicando tempestivamente ogni rilevante variazione al progetto.
Per quanto riguarda la comunicazione esterna con i fornitori, la comunicazione è garantita dal personale amministrativo.

L'Agenzia Formativa "Leopoldo II di Lorena" con la presente CARTAgarantisce inoltre i seguenti Principi:
Eguaglianza eImparzialità:siimpegna afornireuntrattamentoimparzialeedequo atuttiisuoiutenti. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti disabili e degli utenti socialmente più deboli.
Continuità: si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni
Partecipazione:promuoveefacilitailcoinvolgimentodegliutentinelmiglioramentodellaqualitàdeiservizi. In particolare è aperta alla ricezione di osservazioni, proposte e reclami da parte degliutenti.
EfficienzaedEfficacia:perseguequaleobiettivoilcontinuomiglioramentodell'efficienzaedell'efficaciadei servizi offerti.
ChiarezzaeTrasparenza:Ogniutentehaildirittodiconoscereleattivitàsvoltedall'Agenziaeleprocedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.
Cortesia:siimpegnaacurarelacortesianeiconfrontidell'utente,ponendolamassimaattenzionealla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

EROGAZIONEDELSERVIZIO:

ORARIODIAPERTURA

L'orarioditutteleSedigarantisceunafruizionesiamattutinachepomeridiana:dalleore8alleore18.30.

NellaSededi via Dei Barberie nella Sedeassociatadi via Meda è garantitaancheun'apertura serale, finoalleore20circa,duranteilperiodoscolastico,perlapresenzadiCorsiSerali.

ORARIORICEVIMENTO

Ufficio	Giorni e orario di ricevimento
Ufficio Alunni (segreteria didattica)	MATTINA Lunedì e venerdì: 10:30 – 11:30 Martedì: 15:00 – 16:00 Giovedì: 08:00 – 08:30 POMERIGGIO: lunedì e mercoledì ore 14:30 – 17:30
Ufficio Contabilità	MATTINA Tutti i giorni, escluso il giovedì: 11:00 – 12:30 POMERIGGIO: martedì e giovedì ore 14:30 – 17:30
Dirigente Scolastico (Presidenza)	Riceve su appuntamento
D.S.G.A.	Riceve su appuntamento

INFORMAZIONIREPERIBILI

Tutteleinformazionisonoreperibilisulsitohttps://isisleopoldo2dilorena.edu.itedinparticolareallavoce**AgenziaFormativa**

CARATTERISTICHEDELLESTRUTTUREDIDATTICHE

Lestrutturedidattiche,tuttesituateinGrosseto,sonocosìripartite:
Sede principale: Via Dei barberi

- Grosseto
  - LaboratoriodiChimica n.2
  - Laboratoriodi Fisica
  - LaboratorioTecnologieInformatiche
  - Laboratoriodi Microbiologia e Micropropagazione
  - Laboratoriodi Scienze naturali
  - Laboratoriodi Anatomia
  - Laboratoriodi Vivaismo (con serre annesse)
  - LaboratorioElettrotecnica
  - Laboratorio Topografia
  - LaboratorioAnalisiChimicaStrumentale e analisi Microbiologica
  - Laboratorio del centro di ricerca CRISBA
  - AulaRicevimento
  - Biblioteca
  - SalaDocenti

SuccursalediviaMeda

- LaboratorioInformatica
- Laboratoriodi cucina (N.3)
- Sala ricevimenti
- SalaDocenti

ACCESSIBILITA'AILOCALI

Tuttiiplessisonodotatidiserviziigieniciattrezzatiancheperportatoridi handicape,perleSedisupiùpiani, è garantito il superamento delle barriere architettoniche con montascale o ascensore.

MODALITA'DIISCRIZIONEAICORSI

L'iscrizioneaipercorsiformativièsempreposs ibileinSegreteriadurantegliorariodiapertura.
Peralcunetipologiedipercorsoformativopotràesserepossibileiscriversiattraversoappositimodulidisponibili sul sito Internet e secondo le indicazioni appositamente riportate e pubblicizzate.

MODALITA'DIPAGAMENTOEDEVENTUALEPOLITICADIRIMBORSO/RECESSO

I pagamenti saranno possibili tramite bonifico, tramite altre forme di pagamento previste dalla normativa ad eccezione di POS e contanti e secondo le indicazioni appositamente riportate e pubblicizzate.
Rimborsitotalie/oparzialisarannogarantitisecondoleindicazioniappositamenteriportateepubblicizzateper lo specifico percorso formativo.

MODALITA',TEMPISITICHEEVALIDITA'DIRILASCIODELLEATTESTAZIONI

E'garantitol'impegnoversol'utenza,acomunicareinmanierainequivocabile,latipologiadiattestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualificheprofessionali
- dichiarazionedegliapprendimenti
- attestatidipartecipazione

Itempidirilasciosonoalmassimodi30giornidalmomentodellarichiesta.

SERVIZIDIACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Per ogni progetto realizzato sono garantite le attività di orientamento e di accompagnamento:

In ingresso	- ricostruzione capacità individuali - orientamento in entrata - team building
In itinere	- accompagnamento didattico individuale - accompagnamento allo sviluppo delle attività sociali, alla formazione ed al lavoro di gruppo - matching day con le imprese
In uscita	- bilancio delle risorse individuali

	- orientamento in unscita - accompagnamento alla ricerca di lavoro e costruzione dell'impresa

TRATTAMENTODATIPERSONALI

Il trattamento dei dati personali, conservati sia su supporti informatici che cartacei, sarà fatto in base alla normativavigenteedaisolifiniistituzionalipergliadempimentidasvolgerenell'ambitodeipercorsiformativi forniti dalla nostra Agenzia.
IlresponsabiledeltrattamentodeidatièilProf.Antonio Riccio

PREVENZIONEDEIDISSERVIZI

Eventuali disservizi o il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità potranno essere segnalati mediante il Modulo per reclami, di seguito allegato, al Tutor o direttamente al Coordinatore di Progetto il quale aprirà un Rapporto di Non Conformità che verrà trattato in base all'apposita Procedura del Sistema di Gestione Qualità.
IlReclamopotràcomunqueessereconsegnatoancheinSegreteriaallaSig.raDi Donato Agata cheprovvederàa darericevutadiricezioneeadinoltrareilReclamoalCoordinatorediProgetto.Larisoluzionedelproblema o le proposte finalizzate al miglioramento perverranno al richiedente entro 15 giorni.

Dataultimarevisione:01/09/2026

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof. Claudio Simoni
Claudio Simoni
AGGIORNAMENTO
01/09/2026