



Istituto di Istruzione Superiore
“VANVITELLI STRACCA ANGELINI”

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 – 071 4190712
C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito www.istvas.edu.it
email: anis00400l@istruzione.it - anis00400l@pec.istruzione.it - scuola@istvas.edu.it
Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc_anis00400l



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) -
Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**

| | |
|------------------------------|------------------|
| MANUALE DELLA QUALITÀ | R.10 |
| | Rev. 12.0 |
| CARTA DELLA QUALITÀ' | Data: 26/10/2022 |
| | Pagina 1 di 13 |

CARTA DELLA QUALITÀ



Istituto di Istruzione Superiore
“VANVITELLI STRACCA ANGELINI”

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 – 071 4190712
C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito www.istvas.edu.it
email: anis00400l@istruzione.it - anis00400l@pec.istruzione.it - scuola@istvas.edu.it
Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc_anis00400l



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria –Chimica, Materiali eBiotecnologie (Ambientali e Sanitarie) -
Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**

| | |
|------------------------------|------------------|
| MANUALE DELLA QUALITÀ | R.10 |
| | Rev. 12.0 |
| CARTA DELLA QUALITA' | Data: 26/10/2022 |
| | Pagina 2 di 13 |

Sommario

1. Politica della qualità
2. Obiettivi
 - 2.1. Attenzione all'utente
 - 2.2. Il miglioramento continuo
3. I servizi offerti e le risorse
 - 3.1 Corsi di Ordinamento
 - 3.2 Corsi di formazione
 - 3.2.1. Obbligo formativo
 - 3.2.2. La formazione continua
 - 3.2.3. La formazione superiore
 - 3.3 Risorse
4. I fattori di qualità
5. Garanzia del committente
6. Redazione, verifica ed emissione della carta della qualità
7. La distribuzione



Istituto di Istruzione Superiore
“VANVITELLI STRACCA ANGELINI”

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 – 071 4190712
C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito www.istvas.edu.it
email: anis00400l@istruzione.it - anis00400l@pec.istruzione.it - scuola@istvas.edu.it
Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc_anis00400l



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) -
Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**

| | |
|------------------------------|------------------|
| MANUALE DELLA QUALITÀ | R.10 |
| | Rev. 12.0 |
| CARTA DELLA QUALITÀ' | Data: 26/10/2022 |
| | Pagina 3 di 13 |

1. Politica della qualità

L'Istituto svolge attività di formazione e si propone di conquistare la fiducia e l'apprezzamento degli utenti garantendo un livello di qualità adeguato alle crescenti esigenze della società.

Per il raggiungimento di questo obiettivo si avvale della professionalità e delle competenze del personale dell'Istituto e di esperti esterni selezionati in base alla competenza ed alla esperienza maturata.

2. Obiettivi

Gli obiettivi dell'Istituto sono l'attenzione alla persona nella sua globalità e la promozione del successo formativo in un'ottica di pari opportunità e di integrazione.

A tal fine impegna il DIR a perseguire una politica che ponga al centro delle attività

2.1 L'attenzione all'utente

L'attenzione all'utente si realizza attraverso:

- la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di Istruzione
- la collaborazione tra scuola e territorio sui temi dell'educazione interculturale per costruire un contesto favorevole all'incontro con le altre culture e con le "storie" di ogni studente straniero in un clima di accoglienza e attenzione
- le iniziative per favorire l'integrazione di soggetti diversamente abili
- una didattica laboratoriale e innovativa
- gli interventi di recupero, sostegno, approfondimento
- le attività curriculari ed extracurriculari di arricchimento dell'offerta formativa.

2.2 Il miglioramento continuo

L'Istituto al fine di innalzare il livello della propria offerta curerà:

- il miglioramento della comunicazione interna ed esterna
- l'arricchimento della professionalità dei docenti e del personale ATA, anche sulle nuove tecnologie
- la diffusione e la progressiva attuazione della politica per la qualità



Istituto di Istruzione Superiore

“VANVITELLI STRACCA ANGELINI”

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 – 071 4190712

C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito www.istvas.edu.it

email: anis00400l@istruzione.it - anis00400l@pec.istruzione.it - scuola@istvas.edu.it

Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc_anis00400l



INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda

| | |
|------------------------------|------------------|
| MANUALE DELLA QUALITÀ | R.10 |
| | Rev. 12.0 |
| CARTA DELLA QUALITÀ' | Data: 26/10/2022 |
| | Pagina 4 di 13 |

- Il rispetto della normativa sulla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro

3. I servizi offerti e le risorse

3.1. Corsi di ordinamento

3.1.1. La realizzazione della missione si concretizza attraverso l'attuazione del progetto educativo didattico che prepara i giovani nelle seguenti aree scientifiche e tecniche:

- 3.1.1.1. Chimica, Materiali e Biotecnologie: articolazioni “Biotecnologie Sanitarie” e “Biotecnologie Ambientali”
- 3.1.1.2. Costruzioni, Ambiente e Territorio
- 3.1.1.3. Sistema Moda
- 3.1.1.4. Agrario, Agroalimentare, Agroindustria

3.2. Corsi di formazione

I servizi di formazione offerti dall'Istituto sono:

- **Obbligo formativo**

L'istituto provvede a:

- Predisporre progetti di inserimento per eventuali utenti svantaggiati che coinvolgano personale docente e non docente e personale specializzato proveniente dal SERT e dalla ASL di Ancona
- Informare gli studenti che l'Istituto organizza, eventuali passaggi dai corsi di istruzione secondaria superiore a quelli di formazione professionale e viceversa in applicazione della vigente normativa
- Organizzare attività di orientamento all'istruzione ed al lavoro in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni provinciali;
- Realizzare almeno due incontri annui con le famiglie degli allievi;
- Realizzare periodi di stage rivolti agli allievi del triennio, con il monte ore previsto dalla normativa, per favorire l'occupazione dei giovani alla fine del percorso scolastico (percorsi PCTO).



Istituto di Istruzione Superiore
“VANVITELLI STRACCA ANGELINI”

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 – 071 4190712
C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito www.istvas.edu.it
email: anis00400l@istruzione.it - anis00400l@pec.istruzione.it - scuola@istvas.edu.it
Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc_anis00400l



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) -
Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**

| | |
|------------------------------|------------------|
| MANUALE DELLA QUALITÀ | R.10 |
| | Rev. 12.0 |
| CARTA DELLA QUALITÀ' | Data: 26/10/2022 |
| | Pagina 5 di 13 |

- **La formazione continua**
Fanno parte della formazione continua
 - Corsi per il conseguimento della **Patente Europea del Computer (ECDL)**
- **La formazione superiore**
 - Corsi FSE
 - Corsi PON

Relativamente all'area dello svantaggio l'istituto provvede a predisporre progetti di inserimento, che coinvolgano personale docente e non docente e personale specializzato proveniente dal SERT, dalla ASL di Ancona e da servizi di assistenza e rappresentanza. Le risorse professionali interne sono quelle sotto specificate. L'Istituto si avvale inoltre di collaboratori quali esperti-docenti esterni in relazione a specifiche competenze coerenti con gli argomenti oggetto dei corsi.

Nell'erogazione dei servizi di formazione l'Istituto si avvale dell'esclusiva collaborazione di fornitori qualificati, secondo le procedure e i criteri previsti dalla normativa vigente.

3.3. Risorse

Alla data di emissione del presente documento il **personale** che può collaborare all'attività di formazione è costituito da:

- n.1 Dirigente Scolastico
- n.1 Direttore dei servizi generali ed amministrativi
- n.113 docenti di cui **80** a Tempo Indeterminato
- n.41 unità di personale non docente di cui **28** a Tempo Indeterminato

Le **risorse logistico strumentali** sono rappresentate da:

- n. 2 laboratori di informatica (H, I) dotati di:
 - PC collegati in rete Lan
 - n.1 monitor touch da 65" e uno da 75"
 - n.1 telecamera mobile per videoconferenza
 - n.1 stampanti di rete (laser monocromatica)

| | |
|------------------------------|------------------|
| MANUALE DELLA QUALITÀ | R.10 |
| | Rev. 12.0 |
| CARTA DELLA QUALITÀ | Data: 26/10/2022 |
| | Pagina 6 di 13 |

- n. 1 macchina fotografica e videocamera
- n. 1 videoproiettore,
- n. 1 televisore LCD con dispositivo lettura contenuti multimediali muniti di carrello per la movimentazione
- n.1 laboratorio di informatica (G) con dotazione di:
 - tavoli modulari
 - 28 personal computer “all in one” collegati tramite rete WiFi
 - n.1 monitor touch 78” su carrello
 - n.1 digital board da 65” su carrello (collegata al monitor di cui sopra mediante HDMI)
 - n.1 plotter (A1)
 - n.1 stampante 3D
- n.1 laboratorio multimediale linguistico (K) con dotazione di:
 - 27 personal computer “all in one”
 - n. 2 monitor touch 78” interattivi con carrello collegati via LAN
 - Stampante di rete
- N. 1 biblioteca / audiovisivi (ampliata con acquisti PON) con dotazione di:
 - n. 1 notebook
 - sistema di riproduzione audio,
 - n. 1 videoproiettore per riproduzioni in 3D con staffa
 - n.25 occhiali 3D
 - n.1 monitor touch da 65"
 - n.1 videocamera per riprese a 360°
 - n.1 webcam professionale
 - n.10 webcam per PC (dislocate nei vari laboratori per esigenze didattiche connesse alla presenza di alunni in remoto/ videoconferenze)
- n.6 laboratori scientifici
 - n. 1 chimica fisica con dotazione idonea alle attività didattiche
 - n. 1 chimica organica con dotazione idonea alle attività didattiche
 - n. 1 chimica strumentale con dotazione idonea alle attività didattiche



Istituto di Istruzione Superiore
“VANVITELLI STRACCA ANGELINI”

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 – 071 4190712
C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito www.istvas.edu.it
email: anis00400l@istruzione.it - anis00400l@pec.istruzione.it - scuola@istvas.edu.it
Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc_anis00400l



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) -
Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**

| | |
|------------------------------|------------------|
| MANUALE DELLA QUALITÀ | R.10 |
| | Rev. 12.0 |
| CARTA DELLA QUALITÀ' | Data: 26/10/2022 |
| | Pagina 7 di 13 |

- n. 1 microbiologia e microscopia con dotazione idonea alle attività didattiche
- n. 1 di microscopia / agraria con dotazione idonea alle attività didattiche
- n. 1 fisica con dotazione idonea alle attività didattiche
- n.1 laboratorio di costruzioni / laboratorio di prove e materiali per il settore Costruzioni Ambiente e Territorio, dotato di:
 - n.1 betoniera a bicchiere rovesciabile
 - n.1 pressa per le prove dicomprensione dei provini in calcestruzzo
 - campionario di elementi di edilizia / materiali da costruzione
 - n.1 set setacci ISO DN 200 con tavolo vibrante munito di temporizzatore con bilancia digitale
 - n.1 cono di Abrams
 - tv monitor per collegamenti notebook via HDMI per attività didattiche
- laboratorio di Topografia, dotato di:
 - varia strumentazione “storica” per il rilievo di manufatti
 - stazione totale motorizzata (Zoom S90)
 - strumentazione per il rilievo tradizionale
 - sistemi di rilievo G.P.S. di vecchia e nuova generazione
 - digital board da 65” su carrello
- n° 1 stazione meteorologica esterna (fondi PON) con sistema di raccolta dati Wi-Fi munita di software per l’elaborazione degli stessi (attualmente la raccolta dati è fruibile da applicativo web)
- Aula A32 /Lab. di Disegno O (Acquisti con il PNSD- Ambienti di apprendimento innovativi):
 - n.1 monitor touch da 75" completo di carrello
 - n.1 armadio di ricarica per notebook e tablet
 - n.5 notebook
 - n.2 tablet
 - n. 25 tavoli professionali da disegno con piano inclinabile
- n° 1 laboratorio confezioni (modellistica e confezioni) dotato di:
 - tavolo per il taglio deitessuti
 - macchine da cucire
 - stirelle

| | |
|------------------------------|------------------|
| MANUALE DELLA QUALITÀ | R.10 |
| | Rev. 12.0 |
| CARTA DELLA QUALITÀ | Data: 26/10/2022 |
| | Pagina 8 di 13 |

- asolatrici
- macchine taglia e cuci
- digital board da 75” su carrello
- pc e stampante laser a colori
- n. 1 laboratorio di moda con dotazione di:
 - pc
 - tavolo di digitalizzazione
 - n1. monitor touch da 65”
- n.1 Aula polifunzionale per alunni con disabilità con dotazione di:
 - nr. 2 pc
 - nr.1 tablet
 - digital board da 65”
- Segreteria polifunzionale con n. 3 pc “all in one” e stampante multifunzione
- N.1 Sala Docenti con dotazione di 3 Pc (collegati LAN)
- Uffici Direttivi ed Amministrativi dotati di n. 12 PC (case con monitor) e n.3 stampanti laser monocromatiche
- N.1 ufficio tecnico dotato di : nr 2 pc collegati via LAN
- n° 1 Auditorium dotato di:
 - n. 1 pc portatile e videoproiettore con schermo
 - impianto di amplificazione e mixer
- n° 1 palestra con spogliatoi e area di primo soccorso
- n° 2 aule infermeria/covid (una per plesso);
- Campo da gioco esterno con pavimentazione in erba sintetica per “Calcio a 5” e “Basket”
- n° 1 Bar (attualmente non in utilizzo)
- ampi parcheggi per auto e moto

Tutti i laboratori sono collegati alla rete Lan dell’Istituto (ISTVAS) che permette l’accesso a Internet a tutti i PC presenti nei laboratori e nelle singole aule speciali.

Tutte le aule sono dotate di notebook collegati alla rete Lan di Istituto e ad Internet.

6 aule sono attrezzate con digital board da 65/75””, le restanti aule hanno in dotazione smart tv da 55”.

| | |
|------------------------------|------------------|
| MANUALE DELLA QUALITÀ | R.10 |
| | Rev. 12.0 |
| CARTA DELLA QUALITÀ | Data: 26/10/2022 |
| | Pagina 9 di 13 |

4. I fattori di qualità

Si elencano i fattori di qualità presidiati e gli standard garantiti.

COMUNICAZIONE DELL’OFFERTA

L’Istituto "Vanvitelli Stracca Angelini" utilizza diversi mezzi d’informazione quali il sito Internet, manifesti murali e locandine, manifesti su mezzi di trasporto pubblico, annunci su giornali, annunci e programmi su emittenti televisive locali, lettere. L’Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all’informazione. Sul sito dell’Istituto alla voce Amministrazione Trasparente/Pubblicità legale, sono pubblicati l’organizzazione, tutti gli atti, i documenti, le delibere, i bandi di gara e i contratti, consulenti e collaboratori, il bilancio.

| Fattori di qualità | Indicatori | Standard di qualità | Strumenti di verifica |
|--|----------------------------|---|---------------------------|
| Pubblicizzazione dell’offerta | Tipologia dei mezzi | Ameno 2 mezzi di comunicazione | Rilevazione dai documenti |
| Diffusione nel territorio | Numero di comuni raggiunti | Comune di Ancona e almeno altri 5 comuni vicini | Rilevazione dai documenti |
| Presenza nel sito www.istvas.edu.it | SI / NO | SI | Collegamento al sito web |

PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

L’Istituto progetta i propri corsi sulla base dei seguenti criteri.

- analisi dei fabbisogni formativi** espressi dal territorio, acquisiti periodicamente (*semestralmente*) attraverso la rete di relazioni con gli operatori istituzionali del mercato del lavoro e della formazione (Provincia, Camera di Commercio, Ministero del Lavoro, ISTAT).
- rispetto delle norme di riferimento**
- adozione delle più moderne tecnologie di supporto all’utente**



Istituto di Istruzione Superiore "VANVITELLI STRACCA ANGELINI"

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 – 071 4190712
C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito www.istvas.edu.it
email: anis00400l@istruzione.it - anis00400l@pec.istruzione.it - scuola@istvas.edu.it
Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc_anis00400l



INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda

| | |
|------------------------------|------------------|
| MANUALE DELLA QUALITÀ | R.10 |
| | Rev. 12.0 |
| CARTA DELLA QUALITÀ' | Data: 26/10/2022 |
| | Pagina 10 di 14 |

| Fattori di qualità | Indicatori | Standard di qualità | Strumenti di verifica |
|---|------------------------------------|--|---------------------------|
| Rispondenza alle necessità del territorio | Numero delle fonti esaminate | Almeno 2 enti istituzionali rappresentativi | Rilevazione dai documenti |
| Attività pratica se prevista dal corso | Ore attività pratica suore totali | Attività pratica non inferiore al 50% delle ore (*) | Orario del corso |
| Stage se previsto dal corso | Ore attività di stage suore totali | Attività di stage non inferiore al 20% delle ore (*) | Orario del corso |

(*) In misura diversa se prevista da normativa specifica

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto assicura che il servizio formativo erogato rispetta quanto previsto nella progettazione attraverso l'attività di monitoraggio e verifica, apportando le azioni correttive che si rendessero necessarie.

| Fattori di qualità | Indicatori | Standard di qualità | Strumenti di verifica |
|--------------------------------------|--|--|------------------------------|
| Regolarità dell'erogazione | Ore con variazioni su ore totali | Variazioni non superiori al 20% delle ore | Rilevazione delle variazioni |
| Comunicazione erogatore/beneficiario | Numero giorni di preavviso dell'evento | Non meno di 2 giorni di preavviso | Rilevazione dai documenti |
| Reclami scritti | Numero giorni per risposta | Non più di 15 giorni per la risposta scritta (*) | Rilevazione dai documenti |
| Controllo erogazione | Numero delle verifiche | Non meno di 2 (intermedio e finale) | Rilevazione dai documenti |

(*) per i casi complessi che richiedono un approfondimento maggiore tale limite potrà essere elevato a 30 giorni o la normativa disponga diversamente

RISORSE UTILIZZATE

L'Istituto, per i corsi relativi all'obbligo formativo, alla formazione continua, alla formazione superiore, ha a disposizione personale docente e non docente qualificato e competente, risorse informatiche adeguati, locali sicuri e funzionali



Istituto di Istruzione Superiore "VANVITELLI STRACCA ANGELINI"

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 – 071 4190712
C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito www.istvas.edu.it
email: anis00400l@istruzione.it - anis00400l@pec.istruzione.it - scuola@istvas.edu.it
Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc_anis00400l



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) -
Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**

| | |
|------------------------------|------------------|
| MANUALE DELLA QUALITÀ | R.10 |
| | Rev. 12.0 |
| CARTA DELLA QUALITÀ' | Data: 26/10/2022 |
| | Pagina 10 di 13 |

| Fattori di qualità | Indicatori | Standard di qualità | Strumenti di verifica |
|---|--------------------|-------------------------------|--|
| Competenze personale docente stabile | Titolo di studio | 90% di docenti laureati | Rilevazione delle variazioni |
| Esperienza docenti | Anni di attività | Almeno 3 anni | Rilevazione dai documenti |
| Competenza esperti | Anni di esperienza | Almeno 3 anni | Rilevazione dai documenti |
| Disponibilità posti auto e moto nei parcheggi | Numero di posti | Almeno 150 posti auto 50 moto | Mappa dei parcheggi e piantina dell'Istituto |

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'Istituto registra e tiene conto dei giudizi e delle osservazioni espresse dagli utenti che partecipano ai corsi perché strumento che consente il miglioramento continuo del servizio.

| Fattori di qualità | Indicatori | Standard di qualità | Strumenti di verifica |
|--|---|---|--|
| Rispondenza dei corsi alle attese del beneficiario (R.12) | Percentuale di risposte positive a specifiche domande | Rispondenza non inferiore al 70% | Apposito questionario (mod. 12 04, 12 05, 12 06) |
| Percezione del raggiungimento degli obiettivi | Percentuale di risposte positive a specifiche domande | Percezione positiva non inferiore a 70% | Apposito questionario |
| Percezione della professionalità del personale | Percentuale di risposte positive a specifiche domande | Percezione positiva non inferiore a 70% | Apposito questionario |
| Percezione complessiva sulla efficacia delle attività e delle modalità di funzione | Percentuale di risposte positive a specifiche domande | Percezione positiva non inferiore a 70% | Apposito questionario |



Istituto di Istruzione Superiore
“VANVITELLI STRACCA ANGELINI”

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 – 071 4190712
C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito www.istvas.edu.it
email: anis00400l@istruzione.it - anis00400l@pec.istruzione.it - scuola@istvas.edu.it
Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc_anis00400l



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) -
Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**

| | |
|------------------------------|------------------|
| MANUALE DELLA QUALITÀ | R.10 |
| | Rev. 12.0 |
| CARTA DELLA QUALITÀ' | Data: 26/10/2022 |
| | Pagina 10 di 13 |

5. Garanzia dell'utente - Reclami

L'Istituto si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e nei tempi e modi indicati nella presente Carta della Qualità, le richieste e i reclami inoltrati dagli utenti, purché contenenti *generalità, indirizzo e reperibilità del proponente*, attraverso le seguenti modalità:

- per posta**, all'indirizzo Istituto di Istruzione Superiore Vanvitelli Stracca Angelini via U. Trevi 4 - 60131 Ancona
- via e-mail: scuola@istvas.edu.it**
- pec: anis00400l@pec.istruzione.it**
- direttamente** al Dirigente scolastico (per appuntamento)

L'utente può manifestare dubbi, reclami o chiedere chiarimenti tutti i giorni, dal lunedì al sabato presso gli uffici dell'Istituto in Via U. Trevi 4 secondo gli orari riportati nelle tabelle sottostanti, o, in alternativa contattare telefonicamente gli uffici tutti i giorni dalle ore 10.30 alle 12:00

| SEGRETERIA DIDATTICA | |
|-----------------------------|------------------------|
| Lunedì – mercoledì- venerdì | Dalle 08:00 alle 09:00 |
| Martedì - sabato | Dalle 11:00 alle 13:00 |
| Giovedì | Dalle 14:30 alle 17:30 |

| SEGRETERIA AMMINISTRATIVA E DEL PERSONALE | |
|---|------------------------|
| Lunedì – mercoledì- venerdì | Dalle 11:00 alle 13:00 |
| Martedì – giovedì - sabato | Dalle 09:30 alle 10:30 |

I reclami degli utenti sono trascritti dall'addetto di segreteria nel MOD 05 01 e trattati secondo le modalità definite nella **PRO 05 Controllo NC-Reclami**.

6. Redazione, verifica ed emissione della carta della qualità

La Carta della Qualità viene definita dal Dirigente Scolastico (DIR) in collaborazione con il Responsabile della gestione della qualità (RGQ).

Una volta redatto dal RGQ, il DIR provvede alla verifica ed alla emissione del Documento La Carta della Qualità è soggetta a revisione, almeno ogni due anni.



Istituto di Istruzione Superiore
“VANVITELLI STRACCA ANGELINI”

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 – 071 4190712
C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito www.istvas.edu.it
email: anis00400l@istruzione.it - anis00400l@pec.istruzione.it - scuola@istvas.edu.it
Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc_anis00400I



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) -
Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**

| | |
|------------------------------|------------------|
| MANUALE DELLA QUALITÀ | R.10 |
| | Rev. 12.0 |
| CARTA DELLA QUALITÀ | Data: 26/10/2022 |
| | Pagina 13 di 13 |

La Carta della Qualità aggiornata è contraddistinta dal numero di revisione e data di emissione e distribuito previa la firma per redazione, verifica e approvazione (secondo quanto indicato nella PRO 01- *Gestione dei documenti e dei dati*).

7. La distribuzione

La Carta della Qualità è un documento pubblicato sul sito della scuola alla sezione “Amministrazione Trasparente – Disposizioni Generali – Atti Generali – Atti Amministrativi Generali”

La Carta viene spedita on line al personale ed agli utenti all’avvio del proprio corso.

Il Dirigente Scolastico
(Prof. Ing. Francesco Savore)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa
ai sensi dell’art. 3, comma 2 del D.Lgs. 39/1993