

CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento, denominato “Carta dei Servizi” definisce i livelli minimi di servizio che “l’Istituto Tecnico Trasporti e Logistica di Pizzo si impegna ad offrire alle proprie parti interessate.

La carta dei servizi è complementare e non sostitutiva di quanto contenuto nel documento “Dichiarazione di Intenti” dell’Istituto.

L’Istituto ha sviluppato un “Manuale per il sistema di gestione per la Qualità”, disponibile per consultazione al pubblico in edizione aggiornata e controllata in ogni sua sede, che descrive le modalità con le quali si intende essere conformi alla norma UNI EN ISO 9001:2008

Attraverso la Carta dei Servizi e la Dichiarazione di Intenti l’Istituto intende:

1. Descrivere sinteticamente la propria struttura organizzativa;
2. Delineare i principi generali che hanno guidato la redazione del presente documento;
3. Informare gli utenti e le altre parti interessate circa i servizi erogati e le attività svolte;
4. Definire il livello di prestazione minimo dei servizi erogati;
5. Descrivere il perseguimento del miglioramento continuo;
6. Illustrare gli strumenti a tutela degli utenti e le modalità del loro utilizzo.

La norma UNI EN ISO 9001:2008 definisce i requisiti per un sistema di gestione per la qualità al fine di perseguire la soddisfazione degli utenti attraverso la gestione efficace dei processi aziendali.

1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Presentazione

L’Istituto Tecnico Trasporti e Logistica di Pizzo (in seguito identificato brevemente come “Istituto”) è una scuola pubblica che eroga servizi di istruzione secondaria superiore nel settore “Tecnologico” con indirizzi “Trasporti e Logistica”,

Sebbene sia di fatto che di diritto un’unica organizzazione, per ragioni storiche legate anche alla peculiarità dei due suoi principali indirizzi è possibile distinguere l’Istituto ancora nelle sue due componenti.

L’Istituto Tecnico Nautico Statale di Pizzo ha una storia antica e gloriosa che si intreccia con i destini dell’Italia post-unitaria, quando la ridente cittadina tirrenica ottenne l’istituzione, con il regio decreto dell’8 marzo 1874, di una “Reale Scuola Nautica e di Costruzioni”, abilitata a preparare capitani di gran cabotaggio e costruttori navali di 2° classe. La scuola fu intitolata al capitano Faà di Bruno, nativo di Alessandria, morto nella battaglia navale di Lissa (1866) e decorato con medaglia d’oro alla memoria per l’eroico comportamento durante l’inabissamento della sua nave, il “Re d’Italia”. Ma le sorti della scuola furono segnate dalle difficoltà logistiche ed economiche della nazione, dopo un decennio di attività essa fu costretta a chiudere i battenti. Occorre attendere gli anni della ricostruzione, dopo le tragedie belliche del ‘900, perché la vocazione marinara del territorio riprenda dignità e vigore.

Nell'anno 1959, vede la luce l'Istituto Tecnico Nautico, nella villa Musolino in Via Nazionale; poi allocato nel 1962 nel fabbricato in via M. Salomone ed infine, dal 1976, nell'attuale struttura di via Riviera Prangi, edificata per lo scopo. L'alto livello formativo, che coniugava tradizione e modernità, ha offerto ai giovani napitiniun elevato livello di conoscenze teoriche, di competenze tecniche, la possibilità di accedere ad una formazione superiore ed alle diverse attività lavorative legate al mare. Dal 1964 fu ammessa alla frequenza anche la componente femminile, sia nel corso Capitani che in quello macchinisti: la prima "Macchinista d'Italia" si diploma a Pizzo, vincendo gli schemi retrivi di una femminilità meridionale relegata a ruoli marginali. A partire dall'anno 1998/99 l'offerta formativa si è arricchita della Sezione Commerciale, prima sede staccata dell'I.T.C. di Vibo Valentia. Questo indirizzo specifico ha offerto negli anni del boom economico un titolo di studio che ha consentito agli allievi un immediato inserimento nel mondo del lavoro. In quegli anni la domanda nel settore commerciale e turistico era piuttosto sostenuta, tant'è che molti giovani, diplomati presso la Ragioneria, hanno trovato immediata occupazione. L'Istituto si presenta come uno spazio ampio e luminoso, che si affaccia sul mare aperto, e dal mare riceve senso e bellezza: le aule, i corridoi, i laboratori, il planetario, il teatro, la sala macchine l'intero edificio sono adorni di un quarta parete, fatta di sabbia e di onde. Nell'anno scolastico 2009/2010, l'Istituto Tecnico Nautico è stato accorpato alla Scuola Secondaria di primo grado (Media Statale "A. Anile") di Pizzo diventando Istituto Omnicomprensivo.

L'aggiornamento di metodi e contenuti, il costante raccordo con la realtà lavorativa, l'attenzione particolare rivolta al "concreto" garantiscono agli studenti frequentanti una promozione graduale e totale della loro personalità, attraverso il potenziamento di conoscenze, competenze ed abilità spendibili nell'immediato, in vista di un più facile inserimento nella società e nel mondo del lavoro. Specializzazione, Competenze tecniche e abilità sono caratteristiche di alta professionalità, che oltre ad una forte base teorica, impongono esercitazioni pratiche. I laboratori dell'Istituto sono dotati di strumenti tecnologicamente avanzati e di attrezzature moderne, sulle quali gli alunni potranno applicare le loro conoscenze teoriche.

Attualmente è attiva solo una opzione con tre articolazioni ossia l'opzione Conduzione del Mezzo Aereo, Conduzione del Mezzo Navale, Conduzione del Mezzo Aereo e Conduzione Degli ApparatI ed Impianti Marittimi.

I programmi di studio consentono l'acquisizione di competenze spendibili nel settore marittimo e nei settori collaterali e precisamente nella tutela dell'ambiente e nel razionale sfruttamento delle risorse marittime, nonché nel settore aeronautico. Le specializzazioni forniscono ai diplomati nautici che non intendono navigare, sbocchi occupazionali nell'area tecnico-gestionale degli impianti di trasformazione ed utilizzazione dell'energia, di depurazione e disinquinamento e nell'area della cantieristica navale.

Dal corrente anno l'Articolazione Conduzione del Mezzo Aereo ha aderito al progetto promosso dall'ENAC per ottenere il riconoscimento del proprio corso di studi quinquennale, quale percorso formativo idoneo al conseguimento della licenza di operatore FIS ed eventualmente, anche dell'abilitazione aggiuntiva MET-AFIS

L'Istituto Tecnico Trasporti e Logistica è stato accreditato dal Ministero dei Trasporti e delle Infrastrutture per: realizzare i moduli di allineamento di cui al D.M. 30/11/2007 per l'acquisizione della qualifica di allievo ufficiale di coperta o allievo ufficiale di macchina; per lo svolgimento dei corsi di livello direttivo di Macchina e Coperta e per lo svolgimento dei corsi per i cosiddetti titoli minori ossia Ufficiale su navi di stazza fino a 3000 GT o con apparati a motore fino a 750 kW. Il modulo di allineamento è un corso di 750 ore, grazie al quale è possibile ottenere per un diplomato di scuola secondaria di 2° grado un attestato equipollente al diploma rilasciato da un qualsiasi ITTL.

2. PRINCIPI GENERALI

I contenuti della carta dei servizi si ispirano ai principi fondamentali contenuti nella direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"); inoltre, questo documento è conforme all'articolo 13 della legge 328/2000 ed all'art. 6 del D.P.R. 03/05/2008.

Uguaglianza: " l'Istituto" rispetta la dignità della persona assicurando il medesimo livello di prestazione dei servizi erogati a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, età, nazionalità, razza di appartenenza, credo religioso, convinzioni politiche, cultura, stato sociale e condizioni di salute.

Continuità: " l'Istituto" garantisce la regolarità e la continuità del servizio e si adoperano per ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore.

Imparzialità: " l'Istituto" aborre atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia od anche comportamenti non obiettivi e moralmente non corretti nei confronti degli utenti.

Discrezione e riservatezza: il personale dell'Istituto osserva una condotta discreta e non invadente nei confronti dei propri utenti e sottoscrive l'impegno alla riservatezza, mantenendo il segreto professionale nei limiti stabiliti dalla legge.

Efficienza ed efficacia: L'Istituto ha adottato un sistema di gestione per la qualità al fine di garantire la piena soddisfazione degli utenti anche aumentando l'efficacia dei propri processi attraverso il miglioramento continuo per raggiungere la loro efficienza.

Partecipazione: Tutti gli utenti sono invitati a contribuire al miglioramento del livello delle prestazioni del servizio offerto loro attraverso osservazioni e suggerimenti e a fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni fruite; a tale scopo l'Istituto ha predisposto un modulo, disponibile sul sito, per raccogliere le informazioni di ritorno da parte degli utenti, anche in forma anonima. I dati raccolti sono costantemente monitorati e costituiscono uno dei criteri per la valutazione dell'andamento dei processi e una delle base di dati per pianificare il miglioramento.

3. SERVIZI EROGATI ED ATTIVITÀ SVOLTE

I servizi erogati dall'Istituto sono riassunti nello scopo di certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità.

- Progettazione ed erogazione di servizi di istruzione secondaria di secondo grado, inclusi quelli finalizzati al rilascio del diploma di istruzione tecnica per l'indirizzo "Trasporti e logistica- Articolazione conduzione del mezzo-Opzioni conduzione del mezzo navale (C.M.N.), conduzione apparati e impianti marittimi (C.A.I.M.) e conduzione del Mezzo Aereo.
- Progettazione ed erogazione di attività di istruzione extracurriculare e di formazione, incluse quelle per il conseguimento delle competenze di livello direttivo per gli ufficiali di coperta e di macchina.
- Progettazione ed erogazione di corsi di abilitazione, qualifica e riqualifica, incluso il modulo di allineamento per il conseguimento della qualifica di allievo ufficiale di coperta o allievo ufficiale di macchina.
- Progettazione ed erogazione di servizi di orientamento scolastico in ingresso ed uscita.

Modalità di iscrizione

Le modalità di iscrizione ai corsi di istruzione secondaria di secondo grado sono regolate dalle disposizioni del Ministero dell'istruzione, università e ricerca emesse e rese pubbliche di anno in anno.

L'iscrizione ai corsi di allineamento e ai corsi di competenza di livello direttivo avviene direttamente presso la segreteria della scuola.

4. LIVELLO MINIMO DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Di seguito sono riportati i livelli minimi di prestazioni di servizio assicurati dall'Istituto per ciascun aspetto ritenuto fondamentale:

Accoglienza: L'accoglienza degli utenti avviene presso le sedi dell'Istituto in un clima disteso, familiare e discreto. La media dei tempi di attesa è minore di 5 minuti.

Assistenza: La specifica funzione strumentale dell'Istituto è in grado di dare assistenza coloro che appartengono alle fasce svantaggiate e rischio esclusione.

Informazione: Tutto il personale dell'Istituto è ben lieto di dare le migliori indicazioni sui percorsi di istruzione, rimandando alle funzioni di orientamento per ulteriori e più precisi approfondimenti.

Cortesia: La cortesia è una caratteristica di tutto il personale dell'Istituto; essa è la manifestazione esteriore della consapevolezza dell'importanza degli utenti come "persone", piuttosto che come "casi".

Professionalità: La professionalità del personale è oggetto di una formazione costante e continua. Il personale segue un percorso di autoaggiornamento al fine di offrire livelli di servizio sempre adeguati alla mutevole richiesta degli utenti.

Affidabilità: L'affidabilità delle strutture è garantita dall'adeguamento periodico delle attrezzature (computer, stampanti, connessioni ad internet, strumentazione didattica, ecc...); inoltre, è attivo un servizio di manutenzione programmata delle attrezzature didattiche da parte dell'ufficio tecnico.

Flessibilità: grazie alla loro elevata professionalità, alla consapevolezza del ruolo svolto ed alla disponibilità di risorse tecnologiche, i docenti dell'Istituto sono in grado di seguire in sincronismo l'evoluzione della tecnica e delle metodiche didattiche. Più volte è stato apprezzato il valido supporto operativo nei progetti di collaborazione con altri enti, sia nazionali che internazionali.

Accessibilità: le strutture dell'Istituto garantiscono la piena accessibilità a qualsiasi utente con qualsivoglia grado di disabilità. Inoltre, gli studenti con disabilità sono assistiti da docenti di sostegno, professionalmente qualificati ed abilitati per svolgere tale compito.

5. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Il sistema di qualità implementato dall'Istituto prevede il miglioramento continuo delle prestazioni di tutte le attività. Esso si basa sul monitoraggio continuo e costante delle attività, attraverso alcuni indicatori di prestazione, legati anche alla dichiarazione di intenti, alle leggi cogenti e al punto di vista delle parti interessate.

Le attività con livelli di prestazioni più bassi diventano oggetto di miglioramento, ovvero obiettivi della qualità; ciascuno di essi è perseguito attraverso una pianificazione documentata che prevede, l'analisi delle interazioni tra i processi dell'Istituto, della necessità di risorse, di nuovo addestramento e

formazione del personale, della definizione di nuovi e più opportuni indicatori, dei tempi e dei traguardi intermedi e dell'assegnazione della responsabilità del suo raggiungimento.

Raggiunto l'obiettivo prefissato si ripete nuovamente l'analisi delle prestazioni delle attività e si determinano quelle che presentano le prestazioni più basse, tenendo sempre sotto controllo quelle attività che sono state già oggetto di miglioramento.

6. STRUMENTI A TUTELA DEGLI UTENTI E MODALITÀ DEL LORO UTILIZZO.

Riservatezza dei dati personali

L'Istituto garantisce il rispetto e la riservatezza sui dati sensibili degli utenti secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003. In qualsiasi istante gli utenti possono accedere ai propri dati, modificarli o chiederne la cancellazione fatti salvi gli obblighi derivanti da altre leggi.

L'Istituto si impegna seguire l'informativa del trattamento dati riportata in allegato.

Reclami

Istituto presta la massima attenzione ad eventuali reclami da parte degli utenti, assicurandone l'analisi e la valutazione attenta ed obiettiva; infatti, i reclami degli utenti sono accolti come motivazioni di miglioramento. Gli utenti possono inoltrare i propri motivati reclami attraverso il modulo apposito presente sul sito internet [http:// www.itnauticopizzo.gov.it](http://www.itnauticopizzo.gov.it) Al fine di garantire una risposta appropriata ed una azione correttiva efficace e rapida, il modulo dei reclami deve essere compilato in ogni sua parte in modo preciso e chiaro.

Il rappresentante della direzione si metterà in contatto con l'utente che ha inoltrato il reclamo per avere eventuali ulteriori chiarimenti e per notificarne l'avvenuta risoluzione. La direzione dell'Istituto, comunque, si impegna a risolvere i reclami fondati degli utenti senza indugi e senza ingiustificati ritardi sia correggendo il disservizio sia eliminando la causa.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DATI GLI STUDENTI E ALLIEVI DEI CORSI

Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione di dati personali si informa che:

A) I dati personali sono raccolti per consentire l'efficace svolgimento delle attività di erogazione della formazione. È escluso qualsiasi trattamento dei dati a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Finalità: I dati personali sono trattati per iscrivere, erogare i corsi, organizzare gli stage e promuovere attività di controllo periodico programmato (follow up). Per questa finalità l'Istituto non raccoglie, e di conseguenza non tratta nessun caso, i dati personali relativi ad opinioni politiche, sindacali e filosofiche dei candidati e degli allievi dei corsi.

Modalità: i dati personali, a cui hanno accesso tutti coloro che sono coinvolti a vario titolo con le attività di erogazione dei corsi, sono raccolti in formato elettronico e cartaceo e registrati nella banca dati elettronica del MIUR e del sistema informatico della scuola. I dati personali possono essere trasmessi al MIUR o ai suoi organi periferici secondo quanto previsto da leggi, norme e regolamenti. Se il corso prevede lo svolgimento di stage, i dati identificativi degli studenti ed allievi sono trasmessi alle aziende presso le quali si svolge lo stage stesso; l'elenco di tali soggetti è aggiornato di volta in volta in funzione del tipo di corso.

B) Il conferimento dei dati è obbligatorio;

C) un eventuale rifiuto avrà come conseguenza l'impossibilità dell'erogazione dei servizi richiesti;

D) Possono avere accesso ai dati i responsabili e gli addetti degli uffici interni definiti alla voce "Modalità". È esclusa qualsiasi forma di diffusione.

E) Diritti di cui gode l'interessato (Articolo 7 D.Lgs. 196/2003):

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2 D. Lgs. 196/2003;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi,

eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

F) Il titolare del trattamento è l'Istituto Omnicomprensivo di Pizzo Via Riviera Prangi snc al quale è possibile rivolgersi per l'esercizio dei diritti descritti al punto E.

Dichiarazione di intenti

Questo documento descrive l'impegno che l'Istituto intende assumere con l'adozione di un sistema di gestione per la qualità.

Missione

Contribuire al miglioramento della società attraverso l'erogazione dell'istruzione superiore nell'ambito tecnico-scientifico.

Visione

L'istruzione scolastica superiore è considerata lo strumento principale per promuovere la dignità dell'individuo, esaltandone e difendendone la sensibilità, le attese, le aspettative ed ogni altro suo elemento umano al fine di favorirne il suo coinvolgimento ed inserimento nella società, di cui egli deve sentirsi parte attiva.