

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	CARTA DEI SER- VIZI 2020 – 2021
	QUALI.FOR.MA	
	I.S.I.S. DUCA DEGLI ABRUZZI "POLITECNICO DEL MARE"	


CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento, denominato "**Carta dei Servizi**" definisce i livelli minimi di servizio che I.S.I.S. DUCA DEGLI ABRUZZI "POLITECNICO DEL MARE" di Catania si impegna ad offrire alle parti interessate.

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 9001:2015.

Attraverso la **Carta dei Servizi** 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.

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	CARTA DEI SER- VIZI 2020 – 2021
	QUALI.FOR.MA	
	I.S.I.S. DUCA DEGLI ABRUZZI "POLITECNICO DEL MARE"	

PRESENTAZIONE

L'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi" nasce come entità unica nell'anno scolastico 2009/2010 dalla fusione di tre Istituti: due preesistenti, l'Istituto Nautico e l'Istituto Professionale per le Attività Marinare, e l'Istituto Einaudi. A seguito della riforma degli Istituti Secondari Superiori l'Istituto Tecnico Nautico è divenuto Istituto Tecnico per i Trasporti e la logistica acquisendo così tra le nuove articolazioni l'indirizzo della Logistica che ha aumentato in particolar modo l'interesse verso la nostra scuola da parte dell'utenza femminile ed ha allargato ad altri ambiti, oltre a quelli specificamente legati al mare, le prospettive professionali dei diplomati, pur garantendo loro la necessaria preparazione per le carriere di Ufficiale di Macchine ed Ufficiale di Coperta. Anche all'interno dell'Istruzione Professionale, i cambiamenti operati dalla Riforma permettono alla filiera del settore produttivo dell'economia del mare una maggiore attenzione alle esigenze espresse dal territorio. L'I.S.I.S "Duca degli Abruzzi" conta molteplici indirizzi. I valori e i significati che ritroviamo nella vita attuale del nostro Istituto sono il risultato di una costruzione collettiva, avviata negli anni precedenti, alla quale hanno preso parte docenti, studenti, personale ATA, famiglie, Capi d'Istituto. Le diverse competenze discendenti da indirizzi tanto diversificati, sia per quanto concerne i docenti che gli allievi, sono da considerare una preziosa risorsa per la scuola. L'Istituzione formativa garantisce la scuola per il territorio e il territorio per la scuola (valutazione dei saperi) e si propone di raggiungere i seguenti output: miglioramento continuo per mezzo dell'etero-valutazione e dell'auto-valutazione; binomio tradizione-innovazione; formazione continua territoriale, cultura ed intercultura; sinergia con le Istituzioni, le forze sociali e produttive, collaborazioni di rete in verticale (università) e in orizzontale (altre scuole). I.S.I.S. Duca degli Abruzzi che dal 13 agosto 2009 è Istituto di riferimento della Fondazione Istituto Tecnico Superiore per la mobilità sostenibile trasporti a seguito dell'applicazione del d.p.c.m. del 28 gennaio 2009 costituisce la prima efficace sperimentazione della gestione pubblico-privato della formazione delle nuove generazioni. prevista per quegli Istituti di secondo grado del settore tecnico e professionale del territorio nazionale che hanno certificata esperienza nel campo dell'alta formazione.

Le finalità dell'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi" sono quelle di essere centro di eccellenza specializzato per il servizio di Istruzione e formazione di base dei futuri professionisti dei trasporti marittimi ed aerei, soddisfacendo le necessità del mondo del lavoro.

CONTESTO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	CARTA DEI SERVIZI 2020 – 2021
	QUALI.FOR.MA	
	I.S.I.S. DUCA DEGLI ABRUZZI "POLITECNICO DEL MARE"	

L'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi" serve una fascia di utenza estremamente eterogenea ma legata da interessi comuni: la propensione verso la tradizione marinara della nostra città (attitudine che si è consolidata attraverso la formazione di personale dirigente per la Marina Mercantile e Militare e di maestranze e figure professionali specializzate nei vari ambiti lavorativi legati al mare) da un lato, attenzione verso modelli organizzativi e gestionali per la mobilità sostenibile dall'altro.

L'UTENZA: CARATTERISTICHE COGNITIVE, RELAZIONALI - MOTIVAZIONALI IN ENTRATA

L'Istituzione scolastica nella strutturazione del piano dell'offerta formativa ha proceduto:

- ◆ ad un'attenta analisi della situazione dell'Istituto con riferimento ai dati sulla dispersione, attenzionando sia l'aspetto quantitativo che qualitativo relativo al profilo socio-culturale degli studenti ripetenti o che hanno abbandonato gli studi;
- ◆ a somministrare nelle prime classi test trasversali per accertare le abilità di base e il grado di motivazione allo studio;
- ◆ a redigere un'accurata mappa delle sedi di provenienza degli alunni dalla quale emerge che l'Istituzione Scolastica è interessata in modo significativo dal fenomeno del pendolarismo legato alla specificità dei corsi di studio attivati. La scuola, infatti, ha un'utenza che include i quartieri periferici, i paesi dell'area metropolitana e provinciale quindi un fattore non trascurabile è rappresentato dalla difficoltà oggettiva riscontrata a raggiungere la nostra istituzione scolastica.

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	CARTA DEI SER- VIZI 2020 – 2021
	QUALI.FOR.MA	
	I.S.I.S. DUCA DEGLI ABRUZZI "POLITECNICO DEL MARE"	

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 Statale di Istruzione Superiore Duca degli Abruzzi 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 Statale di Istruzione Superiore Duca degli Abruzzi 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 Statale di Istruzione Superiore Duca degli Abruzzi 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' L'Istituto Statale di Istruzione Superiore Duca degli Abruzzi 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 Statale di Istruzione Superiore Duca degli Abruzzi 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 Statale di Istruzione Superiore Duca degli Abruzzi ha predisposto un modulo, disponibile on line , 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.

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	CARTA DEI SERVIZI 2020 – 2021
	QUALI.FOR.MA	
	I.S.I.S. DUCA DEGLI ABRUZZI "POLITECNICO DEL MARE"	

SERVIZI EROGATI ED ATTIVITÀ SVOLTE

I servizi erogati Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi" 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.) e conduzione apparati e impianti marittimi (A.I.M.)"**.

Progettazione ed erogazione di attività di istruzione extracurricolare 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 e realizzazione di attività extracurricolari di educational & training finanziate dall'Istituto, da altri organismi pubblici o da privati, per le seguenti aree:

- ◆ formazione del personale marittimo di base;
- ◆ formazione del personale marittimo per il livello operativo;
- ◆ formazione del personale marittimo per il livello manageriale;
- ◆ chimica, ecologia ed ambiente;
- ◆ informatica;
- ◆ meccanica;
- ◆ nautica:
 - diporto;
 - pesca ed acquacultura;
- ◆ Lingua Inglese

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, ai corsi di competenza di livello direttivo e a tutti i corsi erogati avviene direttamente presso la segreteria della scuola.

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	CARTA DEI SERVIZI 2020 – 2021
	QUALI.FOR.MA	
	I.S.I.S. DUCA DEGLI ABRUZZI "POLITECNICO DEL MARE"	

LIVELLO MINIMO DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Di seguito sono riportati i livelli minimi di prestazioni di servizio assicurati dall' Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi" per ciascun aspetto ritenuto fondamentale:

- ◆ **Accoglienza:** L'accoglienza degli utenti avviene presso la sede 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 assistere 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.

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	CARTA DEI SER- VIZI 2020 – 2021
	QUALI.FOR.MA	
	I.S.I.S. DUCA DEGLI ABRUZZI "POLITECNICO DEL MARE"	

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Il sistema di qualità implementato dall'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi" 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.

STRUMENTI A TUTELA DEGLI UTENTI E MODALITÀ DEL LORO UTILIZZO.

Riservatezza dei dati personali

L'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi" garantisce il rispetto e la riservatezza sui dati sensibili degli utenti secondo quanto previsto dalla normativa cogente. In qualsiasi istante gli utenti possono accedere ai propri dati, modificarli o chiederne la cancellazione fatti salvi gli obblighi derivanti da altre leggi.

Reclami

Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi" 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

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.

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	CARTA DEI SER- VIZI 2020 – 2021
	QUALI.FOR.MA	
	I.S.I.S. DUCA DEGLI ABRUZZI "POLITECNICO DEL MARE"	

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.

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	CARTA DEI SERVIZI 2020 – 2021
	QUALI.FOR.MA	
	I.S.I.S. DUCA DEGLI ABRUZZI "POLITECNICO DEL MARE"	

POLITICA DELLA QUALITÀ

L'Istituto si impegna a perseguire la piena soddisfazione dei propri "clienti", distinguendoli in studenti ed allievi, famiglie, società ed enti finanziatori attraverso tra l'altro la definizione dei requisiti specifici di ciascuno di essi. In particolare, la soddisfazione è perseguita:

- Valorizzando ed esaltando il rapporto umano, basato sulla fiducia e sulla comprensione;
- Analizzando attentamente la richiesta di esigenze formative;
- Utilizzando il contenuto dei corsi per trasferire valori e modelli certi ed universalmente riconosciuti;
- Promuovendo la formazione dell'individuo nel suo complesso;
- Accogliendoli in modo caloroso ed umano;
- Adottando tecniche e metodi didattici innovativi ed efficaci;
- Analizzando costantemente le figure professionali necessarie;
- Monitorando costantemente sull'efficacia dell'istruzione erogata in relazione ai livelli occupazionali;
- Attivando corsi i cui contenuti siano spendibili ed all'avanguardia;
- Coadiuvando la crescita educativa umana e sociale;
- Comunicando efficacemente le nuove iniziative intraprese;
- Conformandosi a leggi, norme e regolamenti;
- Costituendo un valido punto di riferimento;
- Diffondendo periodicamente il bilancio sociale;
- Informando le famiglie in modo pronto e chiaro sull'andamento didattico;
- Favorendo la diffusione di eventi culturali ed extracurriculari;
- Fornendo gli strumenti necessari per intraprendere percorsi di istruzione e di formazione autonomi;
- Garantendo elevata professionalità;
- Gestendo in trasparenza le risorse umane, materiali, strumentali e finanziarie;
- Massimizzando l'interesse negli argomenti trattati;
- Presentando progetti i cui contenuti siano spendibili ed all'avanguardia;
- Promuovendo l'interazione tra scuola e lavoro;
- Sostenendo iniziative mirate a facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro;
- Raccogliendo con discrezione i dati per il bilancio delle competenze;
- Rendendosi disponibili per l'individuazione dei percorsi di istruzione più adatti, in considerazione delle aspettative;
- Stimolando nuovi interessi culturali;

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	CARTA DEI SERVIZI 2019 - 2020
	QUALI.FOR.MA	
	I.S.I.S. DUCA DEGLI ABRUZZI "POLITECNICO DEL MARE"	

- Valorizzando i risultati raggiunti;
- Analizzando gli eventuali reclami come spunto per il miglioramento;
- Considerando le non conformità come strumento per scoprire i punti di debolezza in modo da porvi rimedio.

La direzione dell' Istituto si impegna a:

- Divulgare e diffondere la politica della qualità a tutti i livelli della propria organizzazione;
- Garantire la definizione di obiettivi specifici e misurabili per ogni funzione dell' organizzazione e pianificare il loro raggiungimento;
- Promuovere il miglioramento continuo attraverso il sostegno al perseguimento degli obiettivi;
- Acquisire e valutare le informazioni di ritorno da parte dei clienti (utenti, famiglie e società ed enti finanziatori);
- Analizzare le eventuali non conformità ed supportare l'adozione di efficaci azioni correttive;
- Riesaminare periodicamente ed adeguare la propria politica per garantirne efficacia ed applicabilità;
- Rendere disponibili le risorse necessarie per garantire la corretta esecuzione delle attività.