

 <p>CERTIFICAZIONE AGENZIA FORMATIVA n. 34423/0001/UK/It</p>	 <p><b>ISTITUTO STATALE D'ISTRUZIONE SUPERIORE "R. DEL ROSSO - G. DA VERRAZZANO"</b> Via Panoramica, 81 - 58019 - Porto S. Stefano (GR) Telefono +39 0564 812490/0564 810045 Fax +39 0564 814175 C.F. 82002910535 (GRIS00900X)</p>	<p>Sistema Gestione Qualità per la Formazione Marittima ...</p>  <p>CERTIFICATO N. 5010014484</p>
<p>Sito web: <a href="http://www.daverrazzano.it">www.daverrazzano.it</a> e-mail: <a href="mailto:gris00900x@istruzione.it">gris00900x@istruzione.it</a> - <a href="mailto:segreteria@daverrazzano.it">segreteria@daverrazzano.it</a> Posta elettronica certificata: <a href="mailto:segreteria@pec.daverrazzano.it">segreteria@pec.daverrazzano.it</a> - <a href="mailto:gris00900x@pec.istruzione.it">gris00900x@pec.istruzione.it</a></p>		

## Carta Qualità

**Denominazione Organismo / Istituzione: I.S.I.S. "R. Del Rosso — G. Da Verrazzano"**

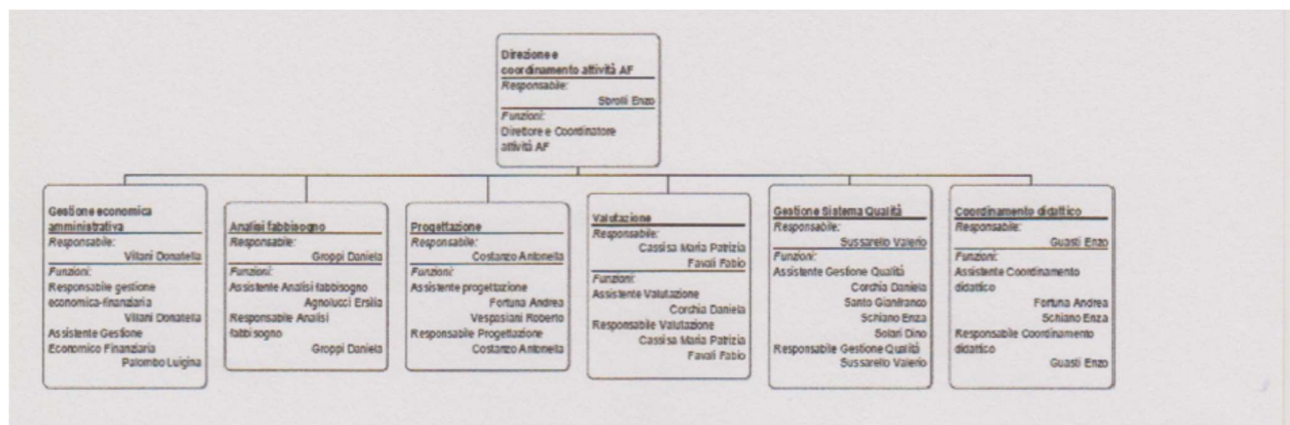
**Estremi atto rilascio accreditamento:** decreto accreditamento n. 6613 del 21/12/2009

**Codice accreditamento: 001413\_1**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la **"I.S.I.S. "R. Del Rosso — G. Da Verrazzano"** assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

### ORGANIGRAMMA



**DIREZIONE:** Enzo Sbroli, [preside@daverrazzano.it](mailto:preside@daverrazzano.it)

**AMMINISTRAZIONE:** Donatella Villani, [segreteria@daverrazzano.it](mailto:segreteria@daverrazzano.it)

**SEGRETERIA:** Luigina Palombo, [segreteria@daverrazzano.it](mailto:segreteria@daverrazzano.it)

**ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** decreto accreditamento 6613 del 21/12/2009

   <p>CERTIFICAZIONE AGENZIA FORMATIVA n. 34423/0001/UK/It</p>	 <p><b>ISTITUTO STATALE D'ISTRUZIONE SUPERIORE "R. DEL ROSSO - G. DA VERRAZZANO"</b> Via Panoramica, 81 - 58019 - Porto S. Stefano (GR) Telefono +39 0564 812490/0564 810045 Fax +39 0564 814175 C.F. 82002910535 (GRIS00900X)</p>	<p>Sistema Gestione Qualità per la Formazione Marittima ...</p>  <p>CERTIFICATO N. 5010014484</p>
<p>Sito web: <a href="http://www.daverrazzano.it">www.daverrazzano.it</a> e-mail: <a href="mailto:gris00900x@istruzione.it">gris00900x@istruzione.it</a> - <a href="mailto:segreteria@daverrazzano.it">segreteria@daverrazzano.it</a> Posta elettronica certificata: <a href="mailto:segreteria@pec.daverrazzano.it">segreteria@pec.daverrazzano.it</a> - <a href="mailto:gris00900x@pec.istruzione.it">gris00900x@pec.istruzione.it</a></p>		

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per sola attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata, Accredito per Obbligo Formativo.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO :** 29,00

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** UNI EN ISO 9001:2015, n. 34423/A/0001/UK/IT, URS

### **POLITICA DELLE QUALITA'**

La Direzione dell'Istituto R. Del Rosso- G. Da Verrazzano - Agenzia Formativa si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività l'Utente e la piena soddisfazione delle sue aspettative in termini di qualità e alto livello degli interventi formativi forniti, nonché di rispettare la legislazione vigente e le normative del nostro settore, adeguandovi il proprio Sistema Qualità.

Gli obiettivi primari della nostra Agenzia Formativa sono: La piena soddisfazione dell'Utente/Cliente, la qualità eccellente dei corsi erogati, il miglioramento continuo degli interventi formativi e di tutto il sistema aziendale, responsabilizzare, motivare e qualificare professionalmente il proprio organico.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un' Agenzia Formativa fortemente orientata ai propri Utenti con una cultura orientata al miglioramento continuo, e rendere la soddisfazione delle aspettative dell' Utente/Cliente il fattore differenziale in un mercato altamente competitivo.

**ORARIO DI APERTURA:** dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00

**ORARIO RICEVIMENTO:** dal lunedì al sabato, dalle ore 10:00 alle ore 13:30 oppure su appuntamento comunicando a: [segreteria@daverrazzano.it](mailto:segreteria@daverrazzano.it)

**CHIUSURA:** come da calendario regionale scolastico

**INFORMAZIONI REPERIBILI SU:** [www.daverrazzano.it](http://www.daverrazzano.it), pubblicazioni e brochure

### **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

descrizione delle caratteristiche di:

#### **AULE FORMATIVE :**

Totale numero aule: 5

Attrezzature tecniche: banchi didattici, lavagne in ardersia, LIM,

Ubicazione:

  <p>CERTIFICAZIONE AGENZIA FORMATIVA n. 34423/0001/UK/It</p>	 <p><b>ISTITUTO STATALE D'ISTRUZIONE SUPERIORE "R. DEL ROSSO - G. DA VERRAZZANO"</b> Via Panoramica, 81 - 58019 - Porto S. Stefano (GR) Telefono +39 0564 812490/0564 810045 Fax +39 0564 814175 C.F. 82002910535 (GRIS00900X)</p>	<p>Sistema Gestione Qualità per la Formazione Marittima ...</p>  <p>CERTIFICATO N. 5010014484</p>
<p>Sito web: <a href="http://www.daverrazzano.it">www.daverrazzano.it</a> e-mail: <a href="mailto:gris00900x@istruzione.it">gris00900x@istruzione.it</a> - <a href="mailto:segreteria@daverrazzano.it">segreteria@daverrazzano.it</a> Posta elettronica certificata: <a href="mailto:segreteria@pec.daverrazzano.it">segreteria@pec.daverrazzano.it</a> - <a href="mailto:gris00900x@pec.istruzione.it">gris00900x@pec.istruzione.it</a></p>		

- Zaulle presso il plesso ITTL di Monte Argentario (Via panoramica 81).
- aula presso il plesso dell' IPE di Orbetello, (Via Roma 20).
- aula presso il plesso del Polo Liceale di Orbetello, (Via Pola, 1).
- aula presso il plesso dell'ITE in LOC Albinia (Via della Pace).

orari di fruizione: gli orari sono definiti in base al tipo di corso erogato

LABORATORI :

Numero laboratori: 6

caratteristiche tecniche: 3 laboratori di informatica, 1 laboratorio di navigazione, 1 laboratorio di macchine marine ed impianti, 1 laboratorio di cucina professionale

Ubicazione:

- 1 laboratorio di Informatica, 1 laboratorio di Scienze della Navigazione e Logistica, 1 laboratorio di Macchine Marine e Impianti presso l'ITTL di Monte Argentario (Via Panoramica,8 1).
- 1 laboratorio di Informatica, presso l'ITE sito in LOC. Albinia (via della Pace)
- 1 lab. Cucina presso l'IPE di Orbetello(Via Roma 20).
- 1 laboratorio di Informatica,
- 1 lab. di lingua straniera presso il Liceo di Orbetello (Via Pola, 1);

orari di fruizione: gli orari sono definiti in base al tipo di corso erogato.

ATTREZZATURE TECNICHE :

Simulatore di coperta e macchine marine, pc, LIM, presso l'ITTL di Monte Argentario (Via Panoramica,81). Cucina professionale, pc, LIM presso l'IPE di Orbetello(Via Roma 20). Pc, LIM presso l'ITE in LOC. Albinia, (Via della Pace). Pc, LIM presso Polo Liceale di Orbetello (Via Pola, 1)

orari di fruizione: gli orari sono definiti in base al tipo di corso erogato.

LABORATORIO MULTIMEDIALE : numero di postazioni singole con PC: 60 (per tutti i plessi)

MATERIALI DIDATTICI : dispense cartacee e multimediali

   <p>CERTIFICAZIONE AGENZIA FORMATIVA n. 34423/0001/UK/It</p>	 <p><b>ISTITUTO STATALE D'ISTRUZIONE SUPERIORE "R. DEL ROSSO - G. DA VERRAZZANO"</b> Via Panoramica, 81 - 58019 - Porto S. Stefano (GR) Telefono +39 0564 812490/0564 810045 Fax +39 0564 814175 C.F. 82002910535 (GRIS00900X)</p>	<p>Sistema Gestione Qualità per la Formazione Marittima ...</p>  <p>CERTIFICATO N. 5010014484</p>
<p>Sito web: <a href="http://www.daverrazzano.it">www.daverrazzano.it</a> e-mail: <a href="mailto:gris00900x@istruzione.it">gris00900x@istruzione.it</a> - <a href="mailto:segreteria@daverrazzano.it">segreteria@daverrazzano.it</a> Posta elettronica certificata: <a href="mailto:segreteria@pec.daverrazzano.it">segreteria@pec.daverrazzano.it</a> - <a href="mailto:gris00900x@pec.istruzione.it">gris00900x@pec.istruzione.it</a></p>		

### **ACCESSIBILITA' AI LOCALI:**

L'ufficio di segreteria è accessibile dal lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle ore 13:30 (per 21 ore e 30 minuti); le aule indicate sono accessibili a tutti gli utenti durante l'erogazione dei corsi, in orari precedentemente stabiliti, anche da portatori di handicap.

### **MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI**

L'iscrizione può avvenire esclusivamente attraverso la segreteria mediante consegna brevi manu oppure tramite invio

### **MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO**

Il pagamento è effettuabile solo tramite bonifico bancario, sono previste anche pagamenti dilazionati.

E' previsto il rimborso complessivo della tassa di iscrizione per coloro che si ritirano prima dell'avvio delle attività formative, mentre in caso di ritiro successivo alle attività formative si può prevedere un rimborso parziale delle quote versate, in funzione della percentuale di corso seguita prima del ritiro.

### **MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI**

La segreteria dell'Istituto si impegna verso l'utenza a comunicare telefonicamente e/o via email la data dell'eventuale ritiro del certificato/attestato/dichiarazione degli apprendimenti a seconda del corso erogato.

### **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

All'interno dei progetti formativi sono previsti servizi complementari quali tutoraggio personalizzato per il supporto alla fruizione dell'attività formativa e di stage, orientamento all'inserimento lavorativo e eventuali misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati.

La segreteria garantisce un servizio di accoglienza aperto al pubblico e all'utenza dal lunedì al sabato (dalle 10 alle 13:30) per almeno 21 ore e 30 minuti settimanali per l'accoglienza dell'utenza, sia in presenza che telefonico.

   <p>CERTIFICAZIONE AGENZIA FORMATIVA n. 34423/0001/UK/It</p>	 <p><b>ISTITUTO STATALE D'ISTRUZIONE SUPERIORE "R. DEL ROSSO - G. DA VERRAZZANO"</b> Via Panoramica, 81 - 58019 - Porto S. Stefano (GR) Telefono +39 0564 812490/0564 810045 Fax +39 0564 814175 C.F. 82002910535 (GRIS00900X)</p>	<p>Sistema Gestione Qualità per la Formazione Marittima ...</p>  <p>CERTIFICATO N. 5010014484</p>
<p>Sito web: <a href="http://www.daverrazzano.it">www.daverrazzano.it</a> e-mail: <a href="mailto:gris00900x@istruzione.it">gris00900x@istruzione.it</a> - <a href="mailto:segreteria@daverrazzano.it">segreteria@daverrazzano.it</a> Posta elettronica certificata: <a href="mailto:segreteria@pec.daverrazzano.it">segreteria@pec.daverrazzano.it</a> - <a href="mailto:gris00900x@pec.istruzione.it">gris00900x@pec.istruzione.it</a></p>		

## TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Le modalità del trattamento dati (banche dati informatiche, archivi cartacei e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati è definito come da "Regolamento europeo Privacy 2016/679".

Responsabile del trattamento dati: Villani Donatella

## PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità

- Responsabile prevenzione: Guasti Enzo
- Comunicazione disservizi e soluzione tramite email: [guasti.enzo@daverrazzano.it](mailto:guasti.enzo@daverrazzano.it)
- Modulistica di comunicazione: Non presente
- Modalità e tempistiche di risposta: nell'arco di 48h
- Indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: nell'arco di 48h
- Possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: Test satisfaction docenti/allievi secondo modello presente sul sito web.

Data ultima revisione 31/08/2018

Firma Dirigente Scolastico

(Prof. Enzo Sbrolli)

