

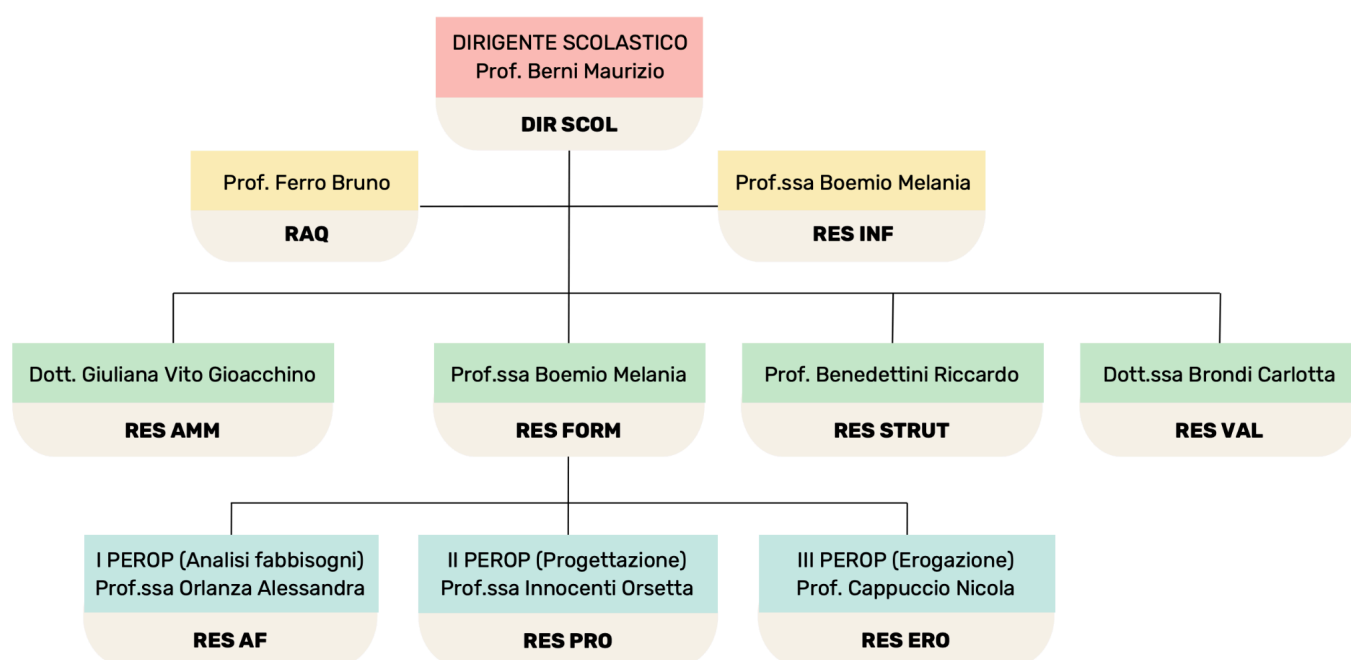
**CARTA QUALITÀ dell'Organismo denominato****Istituto di Istruzione Superiore “E.Santoni” di Pisa**

Estremi atto rilascio accreditamento: **Decreto n. 3821 del 19/03/2019** ai sensi del **D.G.R. n. 894/2017** e ss.mm.ii.

Codice accreditamento: **IS0059**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l’Agenzia Formativa, denominata Istituto di Istruzione Superiore “E.Santoni” di Pisa, 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:** Maurizio Berni, [dirigente@e-santoni.org](mailto:dirigente@e-santoni.org)

**AMMINISTRAZIONE:** Vito Gioacchino Giuliana, [dsga@e-santoni.org](mailto:dsga@e-santoni.org)

**SEGRETERIA:** Vito Gioacchino Giuliana, [dsga@e-santoni.org](mailto:dsga@e-santoni.org)

**ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** Decreto n. 3821 del 19/03/2019 ai sensi del D.G.R. n. 894/2017

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accreditamento per attività Riconosciuta e per attività Finanziata.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO ATTUALE:** 30

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** L'agenzia Formativa Istituto di Istruzione Superiore “E.Santoni” di Pisa è in possesso della certificazione di qualità **ISO 9001:2015** con n. di certificato **CH-30460**, Ente di Certificazione **SQS**.

## ***POLITICA DELLE QUALITA'***

L'Istituto di Istruzione Superiore "E. Santoni" di Pisa costituisce da più di un decennio un punto di riferimento importante dell'area pisana, in quanto istituzione scolastica che ha dimostrato di essere in grado di rispondere positivamente ai bisogni formativi dell'area tecnica e professionale degli ambiti di gestione del territorio a livello urbanistico, agricolo e ambientale e del settore biotecnologico, sociosanitario e dei servizi alla persona. Nella pratica didattica, nei regolamenti, nella vita relazionale, nell'utilizzo delle sue dotazioni, l'Istituto si ispira ad un continuo adeguamento ai migliori criteri di qualità e di efficienza.

La *vision* dell'istituto: sviluppare un sistema formativo, aperto verso l'esterno, integrato e complessivo, fondato sul rispetto della persona e sulla valorizzazione dei rapporti interpersonali ed interistituzionali. L'Istituto d'Istruzione Superiore "E.Santoni" intende travalicare i confini didattici tradizionali ed essere luogo formativo in cui l'esplorazione di sistemi di collaborazioni tra gli attori del territorio, gli enti locali, le istituzioni, le autonomie, le aziende, il mondo del lavoro, consolidi la formazione di ogni alunno.

La *mission* dell'istituto: formare persone in grado di pensare ed agire autonomamente e responsabilmente all'interno della società, strutturando un progetto globale (PTOF) che, attraverso lo strumento giuridico dell'autonomia, coinvolga tutti i soggetti protagonisti del processo di crescita: lo studente; la famiglia; i docenti; il personale amministrativo, tecnico e ausiliario (ATA) e il territorio.

L'Agenzia annovera tra le proprie attività prevalenti attività di progettazione, coordinamento, docenza nell'ambito di progetti formativi gestiti in collaborazione con Enti pubblici e privati, nonché Agenzie formative operanti sul territorio e nella Regione Toscana:

- corsi di formazione professionale per studenti in obbligo formativo fino a 18 anni;
- progetti di formazione finanziati nell'ambito del Fondo Sociale Europeo (F.S.E);
- progettazione ed erogazione di corsi di formazione di qualificazione e riqualificazione professionale, in una prospettiva fortemente interrelata con il mondo del lavoro, rivolta a soggetti occupati, lavoratori dipendenti e soggetti con contratti di lavoro atipici, apprendisti, disoccupati ed è direttamente finalizzata all'inserimento in attività lavorativa.

## ***EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

**ORARIO DI APERTURA:** dal Lunedì al Venerdì 9:00 - 14:00;  
Lunedì, Martedì e Giovedì 14:00 - 18:00;  
Sabato 09:00 - 13:00.

**ORARIO RICEVIMENTO UFFICI:** dal Lunedì al Venerdì 9:00 - 13:00;  
Sabato 9:00 - 12:00.

**Informazioni reperibili sul sito Internet dell'Istituto: [www.e-santoni.edu.it](http://www.e-santoni.edu.it)**

## ***CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE***

2 *AULE FORMATIVE* accreditate al secondo piano dell'Istituto dotate di collegamento internet e proiettore. Gli orari di fruizione sono quelli di apertura dell'agenzia formativa.

*MATERIALI DIDATTICI:* le caratteristiche e i supporti forniti (dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD) possono variare e saranno specificati per ogni tipologia di percorso formativo.

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

I locali accreditati - 2 aule didattiche, i servizi e gli uffici - sono accessibili negli orari di apertura dell'agenzia formativa, anche dalle persone diversamente abili.

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

L'iscrizione ai percorsi formativi è sempre possibile in Segreteria durante gli orari di apertura.

Per alcune tipologie di percorso formativo potrà essere possibile iscriversi attraverso appositi moduli disponibili sul sito Internet e secondo le indicazioni appositamente riportate e pubblicizzate.

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

I corsi a pagamento possono essere pagati tramite bonifico, bollettino postale, con possibilità di pagamenti dilazionati, concordati al momento dell'iscrizione.

Rimborsi totali e/o parziali saranno garantiti secondo le indicazioni appositamente riportate e pubblicizzate per lo specifico percorso formativo.

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

L'Istituto di Istruzione Superiore "E.Santoni" di Pisa si impegna a comunicare in maniera inequivocabile la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo, come previsto dalle normative Regionali:

- qualifiche professionali;
- dichiarazione degli apprendimenti;
- attestati di partecipazione.

Le attestazioni saranno rilasciate nella forma, nei contenuti e nei tempi in conformità a quanto indicato dal Sistema Regionale della formazione professionale della Regione Toscana.

### ***TRATTAMENTO DATI PERSONALI***

Il trattamento dei dati personali, conservati sia su supporti informatici che cartacei, sarà fatto in base alla normativa vigente ed ai soli fini istituzionali per gli adempimenti da svolgere nell'ambito dei percorsi formativi forniti dalla nostra Agenzia.

Il titolare del trattamento dei dati è il Dirigente Scolastico, Prof. Maurizio Berni.

### ***PREVENZIONE DEI DISSERVIZI***

Eventuali disservizi o il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta 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. Il Reclamo potrà comunque essere consegnato anche al Dirigente Scolastico Prof. Maurizio Berni che provvederà ad inoltrarlo al Coordinatore di Progetto. La risoluzione del problema o le proposte finalizzate al miglioramento perverranno al richiedente entro 15 giorni.

*Data ultima revisione: 10/02/2025*

**Il Dirigente Scolastico**

*Prof. Maurizio Berni*

**MODULO PER RECLAMI**

Spett.le \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fax. \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_

**PRESENTAZIONE DI RECLAMO**

La/il sottoscritta/o \_\_\_\_\_

nata/o a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ e residente a \_\_\_\_\_

in via/piazza \_\_\_\_\_ presenta reclamo per le seguenti ragioni:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati)*

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*(enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio o alla diversa violazione segnalata)*

Proposta soluzione/miglioramento

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Cordiali saluti.

Firma \_\_\_\_\_

Allegati: n. \_\_\_\_\_ *(indicare il numero di eventuali allegati)*

**INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Si informa che i dati forniti verranno utilizzati ai soli fini istituzionali per gli adempimenti da svolgere nell'ambito dei percorsi formativi erogati dalla nostra Agenzia.