istituto SPALLANZANI

Alta formazione e formazione continua

Carta dei Servizi

Rev 5 del 08/01/2024

1. Premessa

La predisposizione della Carta dei Servizi sostanzia l'esigenza e la volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi attraverso il perseguimento di obiettivi di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne, nonché di maggiore aderenza alle aspettative dei Clienti.
La Carta si applica ai servizi erogati dall'Istituto Sperimentale Italiano Lazzaro Spallanzani (di seguito denominato IS) nell'ambito dell'Alta formazione e della formazione continua di tipo scientifico e tecnico, nei settori zootecnico, agroalimentare ed ambientale. Essa stabilisce i principi e le condizioni per l'erogazione degli stessi ed impegna formalmente IS nei confronti dei propri Clienti.
La Carta dei Servizi vuole essere oltre che uno strumento di informazione, anche un percorso di dialogo e momento di verifica con tutti i Clienti, finalizzato al costante miglioramento dell'organizzazione.

2. Clienti

Destinatario dei principi e dei contenuti della Carta dei Servizi è il "Sistema cliente" costituito da:

- gli organismi pubblici di livello locale e nazionale;
- le organizzazioni e associazioni che operano nel settore agricolo in senso lato (AIA, ARAL, OO.PP., etc.);
- le aziende, prevalentemente del settore agroalimentare;
- lo stesso Istituto.

3. Principi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un impegno scritto con il "Sistema cliente", basato sul dialogo e sulla trasparenza, nel rispetto di principi generali che possono essere sintetizzati come segue:

- il **rispetto dei diritti** - IS si impegna ad assistere con attenzione, cortesia, riservatezza e senza alcuna discriminazione tutti i Clienti, assicurando la tutela degli interessi legittimi e il rispetto dei principi generali di eguaglianza, imparzialità e legalità;
- l'**efficienza** e l'**efficacia** - IS si adopera affinché le soluzioni organizzative adottate e le risorse rese disponibili siano adeguate a garantire che i servizi offerti siano improntati alla massima efficienza ed efficacia, in modo da assicurare la soddisfazione del Sistema cliente;
- la **trasparenza** - IS, al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni di erogazione dei servizi, le descrive nella Carta dei Servizi messa a disposizione presso la propria sede operativa di Rivolta d'Adda e sul sito web;
- la **tempestività** - IS si impegna a rispettare i tempi di erogazione stabiliti per ciascun servizio;
- la **condivisione** - IS garantisce la partecipazione del "Sistema cliente" alla "realizzazione" del servizio affinché esso possa:
    - essere informato sulla fruibilità;
    - verificare, attraverso i responsabili delle attività, le ragioni delle eventuali non conformità;
    - collaborare per il miglioramento del servizio.

  Ai fini della condivisione, il Cliente ha la facoltà di presentare segnalazioni/reclami e sottoporre osservazioni/suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- l'**accessibilità delle informazioni -** IS informa il Cliente utilizzando:
    - la Carta dei Servizi;
    - il sito internet www.istitutospallanzani.it;
    - i propri uffici della sede di Rivolta d'Adda per informare direttamente il Sistema cliente sull'attività di formazione;
- la **qualità** - IS ha realizzato e adottato un Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

4. La partecipazione del Cliente

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso cui il "Sistema cliente" diviene parte attiva nella rilevazione della qualità dei servizi formativi erogati.
A tale scopo, oltre alla gestione dei reclami, sono stati adottati gli strumenti necessari per recepire le esigenze del "Sistema cliente", nonché quelli per indagarne e valutarne la soddisfazione.
IS garantisce l'interazione del "Sistema cliente" nell'erogazione dei servizi anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano limitato o impedito la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione.
In questo senso la partecipazione attiva del Sistema cliente è garantita tramite la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni/reclami. Il Cliente attiva la procedura di segnalazione per un disservizio o reclamo tramite la presentazione di:

- una **segnalazione**, quando la limitazione o l'impedimento della prestazione è ritenuta conseguenza di un disservizio.
- un **reclamo**, quando la limitazione o l'impedimento della prestazione è determinato da un comportamento inadeguato o illegittimo della struttura.

La procedura può essere avviata dal Cliente tramite:

- compilazione del modulo di segnalazione/reclamo presente in allegato alla Carta dei Servizi da inviare per fax e/o e-mail al responsabile della Formazione;
- invio di una e-mail ai responsabili delle attività o al Direttore.

Il responsabile del Servizio/Attività gestisce l'intervento richiesto e dà riscontro al Cliente sulle azioni intraprese.

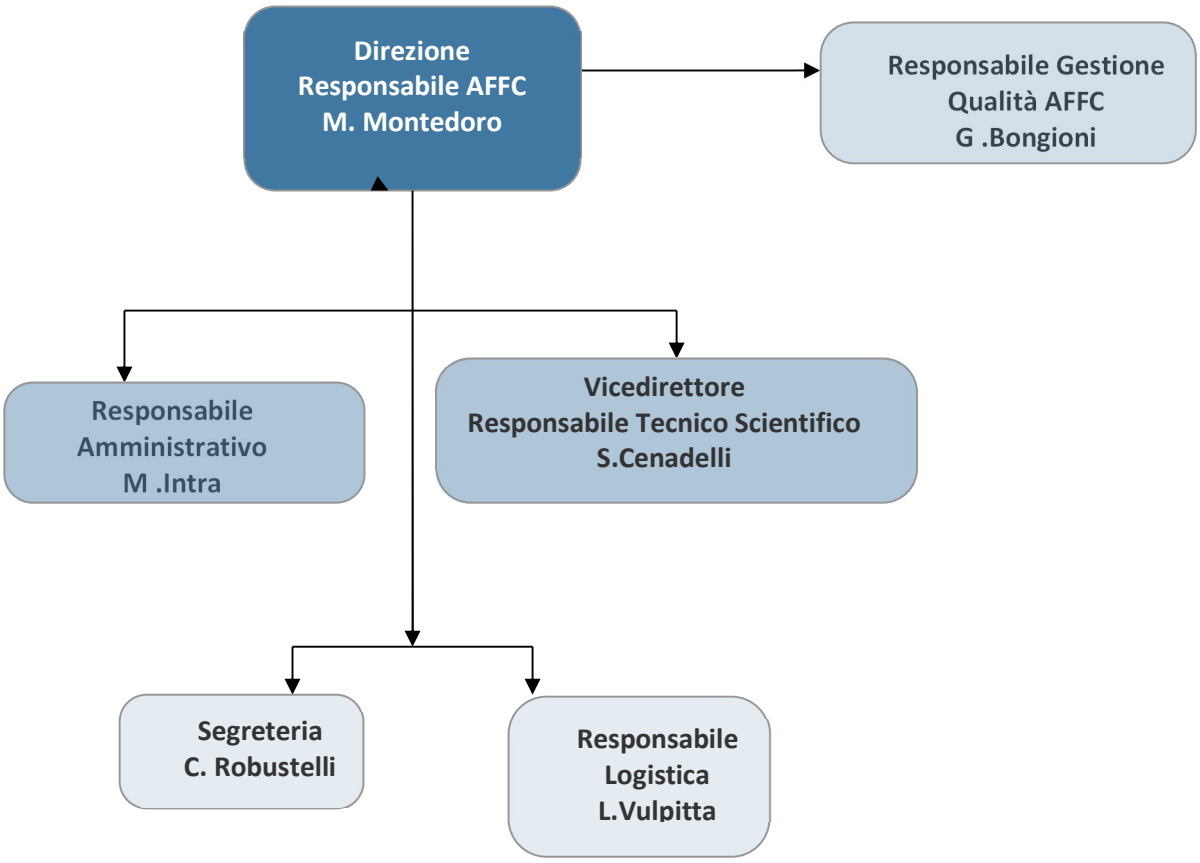
5. Presentazione di IS

IS è un ente nazionale di ricerca, sperimentazione e alta formazione, senza fini di lucro, riconosciuto giuridicamente con Regio Decreto il 29 novembre 1941. Con il D.Lgs 454/99 l'IS afferisce stabilmente al Consiglio per la ricerca e la sperimentazione in agricoltura "... *quale Istituto che svolge attività di rilevante interesse pubblico nel campo della ricerca sulla riproduzione e selezione animale* ...".
L'Istituto è vigilato dal Ministero dell'agricoltura, della sovranità alimentare e delle foreste (Masaf), dal Ministero della Salute, dalla Regione Lombardia. La sede legale è a Milano mentre quella operativa è a Rivolta d'Adda (CR) dove sono localizzati la Presidenza, la Direzione, l'Amministrazione ed i Laboratori, dotati delle più moderne attrezzature. Storicamente impegnato nella ricerca e nei servizi principalmente in ambito di biotecnologia della riproduzione finalizzata alla selezione animale, ha contribuito negli anni alla crescita di conoscenze fondamentali per l'evoluzione del comparto zootecnico lombardo e nazionale, diventando uno dei riferimenti nazionali. Tra gli scopi statutari dell'Istituto è, inoltre, compresa attività di progettazione ed erogazione di corsi di alta formazione ed addestramento in ambito veterinario, agro-zootecnico e biologico applicato. Tale attività formativa è certificata dal 2010 secondo la Norma UNI EN ISO 9001. Dal 1 Luglio 2015 l'Istituto è iscritto all'albo regionale dei soggetti accreditati per i servizi di istruzione e formazione professionale di Regione Lombardia, ai sensi della D.G.R. n° 2412/2011, con numero di iscrizione 881.
L'attività formativa è orientata sia allo sviluppo di percorsi di alto livello scientifico, specificatamente riconducibili alle competenze dell'Istituto nel campo della riproduzione e della fisiopatologia degli animali d'allevamento, nonché delle biotecnologie, rivolti sia al personale interno che esterno (alta formazione), che alla realizzazione di attività formative tecnico-specialistiche nel settore dell'agro-alimentare rivolte alle aziende e alle organizzazione del settore (formazione continua).
L'Istituto in data 11 ottobre 2016 è stato accreditato da ENCI come laboratorio ufficiale per il deposito del campione biologico di cani per gli usi previsti da ENCI.
In Istituto lavora uno staff composto da personale amministrativo, tecnici di laboratorio, ricercatori, borsisti/assegnisti, collaboratori e operai. Presso la sede operativa di Rivolta d'Adda sono presenti ricoveri

per piccoli ruminanti e suini, un moderno impianto sperimentale di acquacoltura di 1000 mq ed un avanzato settore per la Diagnostica e la Medicina Sperimentale, nonché spazi per la formazione d'aula dotati di tutte le attrezzature necessarie.
Gli attuali **ambiti principali di ricerca** fanno riferimento a:

- riproduzione animale, selezione genetica, genetica di popolazioni;
- bioinformatica e statistica;
- sicurezza alimentare e tracciabilità dei prodotti di origine animale;
- antibiotico resistenza e resistenza alle malattie, test in vitro alternativi alla sperimentazione animale, tipizzazione e caratterizzazione genetica di specie in via di estinzione (dai mammiferi domestici, ai cani, ai pesci ed alle api);
- acquacoltura;
- microalghe e bioremediation.

6. Struttura organizzativa del servizio Formazione



7. Servizi/attività erogate

I Servizi/Attività erogate da IS riguardano l'Alta formazione e la formazione continua in tutti gli ambiti di attività di ricerca e sperimentazione nonché altri ambiti collegati al settore agricolo, zootecnico ed alimentare.

8. Responsabili servizio/attività

Direttore
Marina Montedoro, tel. 0363 78883 204, fax 0363 371021 *marina.montedoro@istitutospallanzani.it*

ViceDirettore
Silvia Cenadelli, tel. 0363 78883 204, fax 0363 371021 *silvia.cenadelli@istitutospallanzani.it*

Responsabile Gestione Qualità
Graziella Bongioni, tel. 0363 78883 216, fax 0363 371021 *graziella.bongioni@istitutospallanzani.it*

Responsabile di Amministrazione
Moira Intra, tel. 0363 78883 201, fax 0363 371021 *moira.intra@istitutospallanzani.it*

Responsabile della Formazione
Marina Montedoro, tel. 0363 78883 204, fax 0363 371021 *marina.montedoro@istitutospallanzani.it*

Responsabile della Logistica
Luca Vulpitta, tel. 0363 78883 207, fax 0363 37102 *luca.vulpitta@istitutospallanzani.it*

Segreteria
Carolina Robustelli , tel. 0363 78883 210 fax 0363 371021 *formazione@istitutospallanzani.it*

9. Il grado di soddisfazione del Cliente

IS pone particolare attenzione al grado di soddisfazione del "Sistema cliente" e tiene in considerazione eventuali aspettative sui servizi erogati analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con il Cliente;
- i contenuti delle segnalazioni/reclami pervenuti tramite l'apposito modulo di Segnalazione/Reclamo Cliente.

Sulla base delle attività conoscitive citate, IS si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei clienti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

10. Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene approvata dalla Direzione ed ha un valore sostanziale nel momento in cui i parametri di qualità delle prestazioni vengono posti sotto costante controllo e l'informazione al Cliente viene tenuta aggiornata. IS provvede periodicamente, con cadenza almeno annuale, al riesame dei contenuti della Carta dei Servizi e, qualora se ne ravvisi la necessità, alla sua modificata e riapprovazione da parte della Direzione.

Rivolta d'Adda, 08/01/2024

La Direzione
Marina Montedoro

Spett.le
Istituto Sperimentale Italiano
Lazzaro Spallanzani
Localita' La Quercia,
26027 Rivolta d'Adda (CR)

Tel 0363-78883, Fax 0363-371021

☐ **ALLIEVO** ☐ **DOCENTE** ☐ **COMMITTENTE**

☐ **SEGNALAZIONE** (assenza o limitazione della prestazione dovuta a disservizio)

☐ **RECLAMO** (assenza o limitazione della prestazione dovuta a incapacità/scorrettezza)

TITOLO DEL CORSO E DATA : _____

_____

Attività cui si riferisce il rilievo:

☐ Contenuti formativi ☐ Didattica/docenza in aula

☐ Didattica/docenza ex aula ☐ Raggiungimento degli obiettivi

☐Materiale didattico ☐ Logistica

☐ Servizi di supporto ☐ Trasferibilità contenuti nell'attività lavorativa

☐ Altro (specificare) _____

DESCRIZIONE della segnalazione/reclamo _____
_____
_____
_____
_____
_____

Data ____/____/_____ Firma_____