

I.T.O. S.r.l.	PROCEDURA	Identificazione documento: PR-PPSF	
	PROCEDURA PUBBLICA SERVIZI FORMATIVI	Data emissione: 07/11/2019 N° Revisione: 00	Numero pagina: 1/12

INDICE DELLA SEZIONE:

1. GENERALITÀ.....	2
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	2
3. RESPONSABILITA'	2
4. RICORSI.....	2
5. RECLAMI	3
6. DIRITTI E DOVERI	4

COPIA CONTROLLATA N. ____

COPIA NON CONTROLLATA

00	07/11/2019	EMISSIONE		
REV.	DATA	DESCRIZIONE	VERIFICATO RGQ	APPROVATO DIR

I.T.O. S.r.l.	PROCEDURA	Identificazione documento: PR-PPSF	
	PROCEDURA PUBBLICA SERVIZI FORMATIVI	Data emissione: 07/11/2019 N° Revisione: 00	Numero pagina: 2/12

1. GENERALITÀ

La sezione descrive sia le modalità secondo le quali vengono gestiti ricorsi e reclami, sia diritti e doveri degli studenti/discenti che della ITO.

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Norma UNI EN ISO 9001/2015

Norma UNI ISO29990/2011

Norma ISO 21001:2018

3. RESPONSABILITÀ

Le procedure emanate e richiamate nella presente sezione definiscono in dettaglio i responsabili interni delle varie attività, ai responsabili compete garantire che tutte le attività riferite alla loro divisione vengano effettuate in maniera controllata e tale da garantire i risultati desiderati.

4. RICORSI

Qualora uno studente/discente, voglia presentare ricorso verso una decisione adottata dalla ITO, in relazione a (di seguito si citano a titolo puramente indicativo e non esaustivo, i seguenti esempi):

- Mancato rilascio di un certificato causa non raggiungimento numero minimo di ore frequentate;
- Mancato rilascio di un certificato causa non superamento esame.

il richiedente deve presentare per iscritto il ricorso contro le decisioni assunte da ITO entro 30 giorni a partire dalla comunicazione/rifiuto.

La ITO conferma per iscritto l'avvenuta ricezione del ricorso al ricorrente.

Il Direttore Generale della ITO prende visione del ricorso ed individua una persona responsabile per la valutazione dello stesso.

Il responsabile identificato valuta il ricorso presentato, anche considerando i risultati di ricorsi simili, e comunica al Direttore Generale la propria conclusione.

Il Direttore Generale prende la propria decisione comunicandola per iscritto all'organizzazione.

I.T.O. S.r.l.	PROCEDURA	Identificazione documento: PR-PPSF	
	PROCEDURA PUBBLICA SERVIZI FORMATIVI	Data emissione: 07/11/2019 N° Revisione: 00	Numero pagina: 3/12

La ricezione del ricorso non interrompe / sospende l'applicazione della decisione adottata dalla ITO.

Le decisioni devono essere prese o riesaminate ed approvate da persona/e non coinvolta/e nei contenuti del ricorso stesso, nel contempo ITO garantisce che la presentazione di ricorsi, il loro esame e le relative decisioni non daranno luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi lo ha presentato.

Per tutte le controversie che non siano di competenza del Direttore Generale della ITO, le parti eleggono come foro competente il Tribunale di Bari, rinunciando espressamente al proprio foro e rifacendosi a quanto disciplinato dal codice civile.

5. RECLAMI

Se uno studente/discente o altra parte interessate vuole presentare un reclamo nei confronti del comportamento tenuto della ITO o da un rappresentante della stessa in relazione a (di seguito si citano a titolo puramente indicativo e non esaustivo, i seguenti esempi):

- comportamento di alcuni rappresentanti (es. docenti) o dello staff ITO durante l'erogazione del corso/attività formativa;
- attività dei rappresentanti della ITO durante la prestazione di servizi amministrativi o altro;
- qualsiasi attività dei rappresentanti della ITO che lo studente/discente pensa possano causarle pregiudizio.

L'organizzazione potrà presentare un ricorso scritto entro 30 giorni a partire dall'azione oggetto del reclamo.

Il Direttore Generale della ITO prende visione del reclamo ed individua una persona con le competenze tecniche adeguate per la valutazione dello stesso e non coinvolta nelle precedenti fasi di valutazione.

Il responsabile identificato valuta il reclamo presentato comunicando al Direttore Generale il proprio parere.

La Direzione può aprire azioni di non-conformità interna, di consultazione o altro, e comunica per iscritto all'organizzazione la decisione presa. La ITO verifica che le azioni previste siano intraprese nei tempi stabiliti.

La decisione emessa dal Direttore Generale della ITO è totalmente inappellabile per i reclamanti.

I reclami, se ritenuti fondati, vanno trattati, gestiti e registrati come Non Conformità interne.

I.T.O. S.r.l.	PROCEDURA	Identificazione documento: PR-PPSF	
	PROCEDURA PUBBLICA SERVIZI FORMATIVI	Data emissione: 07/11/2019 N° Revisione: 00	Numero pagina: 4/12

ITO garantisce che la presentazione di reclami, il loro riesame e le relative decisioni non daranno luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi lo ha presentato.

Si mantengono registrazioni dei ricorsi e reclami.

6. DIRITTI E DOVERI

DIRITTI

- Ricorsi e reclami: Presentare reclami e ricorsi verso la ITO, secondo quanto riportato nel paragrafo 16 della presente Procedura;
- ITO adotta azioni adeguate, nel rispetto della legislazione vigente, al fine di proteggere la confidenzialità delle informazioni ottenute nel corso delle sue attività formative;
- Richiedere informazioni esaustive sui docenti e annessa documentazione che supporta tale qualifica;
- Ottenere, in seguito alla regolare effettuazione delle attività formative, e in seguito all'avvenuto pagamento di tutte le prestazioni eseguite da ITO, il relativo certificato previsto per l'attività formativa;

DOVERI

- Facilitare l'effettuazione delle attività formative;
- Non utilizzare il certificato relativo all'attività formativa eseguita, in modo che possa pregiudicare il prestigio della ITO, né fare alcuna dichiarazione che possa considerarsi impropria;
- Non utilizzare in forma ingannevole referenze relative all'attività formativa eseguita;
- Provvedere al regolare pagamento di tutte le prestazioni eseguite dalla ITO.