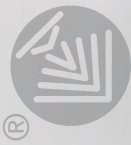




# CARTA DEI SERVIZI 2013



®

**ilas**

istituto  
superiore  
di comunicazione

## La Carta dei Servizi

Gentile Cliente,  
questa nuova Carta dei Servizi segna l'inizio di un dialogo tra Voi e ILAS s.r.l. sul complesso tema della Qualità e sugli impegni reciproci da assumere per elevarne i livelli.

Si tratta di uno strumento di informazione e di comunicazione, attraverso il quale chiediamo la Vostra collaborazione per raggiungere uno degli obiettivi che più ci sta a cuore: il progressivo miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Voi, infatti, non siete soltanto utenti; siete anche, con i Vostri comportamenti, attori partecipi del servizio stesso e, in quanto tali, contribuite a determinarne il livello qualitativo.

Il primo obiettivo della Carta è perciò quello di illustrare il sistema di gestione di ILAS s.r.l. in tutte le sue componenti affinché, sempre più informati e consapevoli, possiate utilizzarlo al meglio e valutarlo con obiettività.

Assumiamo nei Vostri confronti l'impegno di rendere sempre più efficace e trasparente la gestione dei nostri servizi al fine di elevarne i livelli qualitativi. È quest'ultimo un obiettivo che intendiamo perseguire con determinazione, nella consapevolezza di poter ottenere risultati concreti e misurabili da sottoporre, nell'arco dei prossimi anni, al Vostro giudizio collaborativo.

G. Angelo Scognamiglio  
Direttore Generale

## I principi fondamentali

### **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

ILAS s.r.l. si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceto sociale.

Le sue azioni, nei riguardi della clientela, sono ispirate a criteri di obiettività, imparzialità, etica e trasparenza.

### **Continuità**

ILAS s.r.l. si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi formativi, informazione, assistenza e servizi accessori, salvo casi assolutamente eccezionali ed imprevedibili.

In queste eventualità, ILAS s.r.l. si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre la durata del disservizio e per contenere il disagio arrecato.

### **Partecipazione, cortesia e trasparenza**

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento che ILAS s.r.l. ha messo a punto per favorire l'informazione e la partecipazione dei clienti attivando forme e modalità di collaborazione finalizzate al miglioramento dei servizi erogati. A tal fine ciascun cliente può segnalare osservazioni e suggerimenti sulla qualità del servizio ricevuto. ILAS s.r.l. assicura la disponibilità e l'accessibilità delle informazioni sui servizi offerti, provvede a misurare la qualità del servizio erogato e a rilevare le valutazioni della clientela.

### **Efficienza ed efficacia**

L'attività didattica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le altre componenti si uniforma a criteri di efficacia, efficienza e flessibilità.

Per le stesse finalità, ILAS s.r.l. garantisce e pianifica attività di aggiornamento del personale.

ILAS s.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio al fine di fornire un adeguato livello qualitativo dell'offerta. Ciò avviene attraverso l'adozione di soluzioni organizzative e procedurali sempre più adeguate, compatibilmente con le risorse disponibili.

## **Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni**

ILAS s.r.l. pone particolare attenzione all'uso del linguaggio e della comunicazione in generale nei rapporti con i clienti, per conferire ai propri messaggi chiarezza e comprensibilità.

## **Le politiche della qualità e la certificazione iso 9001**

ILAS s.r.l. dedica un costante impegno a mantenere elevata la qualità dei servizi offerti e a migliorarne gli standard.

Particolare attenzione è riservata alle esigenze della clientela.

Per misurare costantemente e sistematicamente il servizio offerto sono stati individuati alcuni "fattori di qualità" e, per ognuno di essi, è stata definita una serie di indicatori attraverso i quali si dichiara ai clienti qual è il livello della performance fornita da ILAS s.r.l.

Tali indicatori sono di diversa natura: alcuni misurano dati oggettivi, altri soggettivi basati, per esempio, sul grado di soddisfazione del cliente.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai clienti ed al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Le modalità di raccolta, elaborazione e sintesi dei dati sono parte integrante del Sistema Qualità ILAS certificato ISO 9001 da ANCCP S.r.l.

L'esistenza di un Sistema Qualità garantisce, oltre alla costanza ed alla correttezza delle rilevazioni effettuate in rapporto agli indicatori (i cui valori vengono resi pubblici con la Carta dei Servizi), che questi stessi dati siano analizzati e utilizzati ai fini del miglioramento continuo.

ILAS s.r.l. esegue ogni anno verifiche interne e di terza parte sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati, con riferimento agli standard fissati nel Manuale della Qualità e nella presente Carta.

## **Programmazione didattica**

La programmazione è elaborata ed approvata dal responsabile della didattica:

- delinea il percorso formativo della classe e/o del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

## **Servizi amministrativi**

ILAS s.r.l. individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- Celerità delle procedure;
- Trasparenza;
- Informatizzazione dei servizi di segreteria;
- Tempi di attesa;
- Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il cliente.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata on line e a vista nei giorni previsti, in orario pubblicizzato in modo efficace.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi dalla richiesta.

Il certificato di frequenza/partecipazione è rilasciato entro tre giorni lavorativi dalla richiesta.

Gli attestati finali relativi ai corsi privati ilas sono consegnati "a vista" successivamente alla verifica dei risultati entro 60 giorni lavorativi dalla data d'esame.

Per i corsi autorizzati dalla Regione Campania il rilascio dell'attestato finale è subordinato ai tempi di emissione da parte degli Enti preposti (approssimativamente 6 mesi).

L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti.

L'ufficio di direzione riceve il pubblico su appuntamento da fissare con la segreteria.

Ilas assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

## Il comfort

La scuola è intesa sia come luogo di sviluppo di attività didattiche, che come ambiente idoneo a garantire un adeguato livello di comfort sia nei momenti di attesa che nello svolgimento dei corsi. Per questo motivo Ilas s.r.l. mette a disposizione dell'allievo e dell'utenza in generale, tutte quelle strutture deputate a garantire il comfort, riducendo i disagi nei momenti di attesa e favorendo le migliori condizioni per lo sviluppo delle attività.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato	Rilev.
Aule interne alla struttura / Dimensione min per aula / Superficie totale aule	N. mq mq	5 31 166	(R)
Capienza massima allievi*/ Disponibilità di spazio in aula per singolo allievo	N. mq x allievo	87 2,1	(R)
Disponibilità di posti a sedere (aule, uffici, sale aspetto)	N.	97	(R)
Comodità dei posti a sedere	% allievi soddisfatti	93%	(S)
Totale condizionatori presenti nella struttura	N.	9	(R)
Potenza totale sistema di climatizzazione	N. BTU	111.000	(R)
Potenza media climatizzazione per aula	N. BTU	18.000	(R)
Frequenza pulizia e disinfezione filtri condiz.	intervallo temporale	ogni 30gg.	(R)
Efficienza degli impianti di condizionamento (autonomi)	% allievi soddisfatti	98%	(S)
Efficienza degli impianti di riscaldamento (centralizzati)	% allievi soddisfatti	98%	(S)
Presenza di sistema di ventilazione per ricambio aria nelle aule	N. ventole	8	(R)
Percezione complessiva del livello di comfort	% allievi soddisfatti	100%	(S)
Percezione sulla luminosità della scuola	% allievi soddisfatti	97%	(S)
Percezione sulla rumorosità della scuola	% allievi soddisfatti	88%	(S)

(R) = rilevazione      (S) = sondaggio

\* Capienza allievi per aula da licenza igienico sanitaria ASL1 Napoli

## Le informazioni agli allievi

Per informazioni agli allievi si intendono le attività basilari di comunicazione e supporto allo svolgimento delle attività didattiche mediante l'uso di bacheche, comunicati, segnaletica, siti internet, etc. Per ciò che riguarda le informazioni dirette, erogate presso i punti informativi e dai servizi di orientamento, l'aspetto relazionale e comportamentale del personale "front-office" è fondamentale per la soddisfazione degli allievi.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato	Rilev.
Disponibilità di punti informativi operativi	N.	1	(R)
Presidio dei punti informativi	% sulle ore di apertura del Centro	98%	(R)
Arco orario di copertura dei servizi informativi	orario segreteria	dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.30	(R)
Percezione sulla professionalità del personale di segreteria	% allievi soddisfatti	99%	(S)
Percezione sulla professionalità del personale di orientamento	% allievi soddisfatti	100%	(S)
Disponibilità di punti orientamento operativi	N.	1	(R)
Presidio dei punti di orientamento	% sulle ore di apertura del Centro	80%	(S)
Presenza di segnaletica chiara e comprensibile	% allievi soddisfatti	97%	(S)
Disponibilità di bacheche informative	N.	7	(R)
Percezione dell'efficacia delle informazioni	% allievi soddisfatti	95%	(S)
Disponibilità di una guida informativa	SI / NO	SI	(R)
Disponibilità di un sito internet	SI / NO	SI	(R)
Disponibilità dei programmi didattici sul sito internet	SI / NO	SI	(R)
Disponibilità di una area ISO 9001 in rete	SI / NO	SI	(R)

(R) = rilevazione      (S) = sondaggio

## Regolarità nell'erogazione dei corsi

Per regolarità del servizio si intende l'insieme dei tempi e dei parametri stabiliti per le attività cursuali.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato	Rilev.
Percezione complessiva del servizio ricevuto dal Centro Studi ilas	% allievi soddisfatti	93%	(S)
Ritardi nell'erogazione dei corsi dovuti alla struttura	n. ritardi sul totale dei corsi programmati	0%	(M)
Ritardi nell'erogazione dei corsi dovuti ai docenti	n. ritardi sul totale dei corsi programmati	2%	(M)
Percezione di ritardi nell'erogazione dei corsi	% allievi soddisfatti	90%	(S)

## I servizi

ILAS s.r.l. offre, tra gli altri, anche dei servizi aggiuntivi, tesi a migliorare il comfort e la qualità del servizio volto all'utenza.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato	Rilev.
Disponibilità di telefoni pubblici	N.	1	(R)
Disponibilità di una sala d'aspetto	SI / NO	SI	(R)
Disponibilità di una biblioteca	SI / NO	SI	(R)
Numero testi in biblioteca al 01/06/2013	N.	600	(R)
Aggiornamento dei testi presenti in biblioteca	frequenza riacquisto	annuale	(R)
Percezione della qualità aggiornamento e disponibilità dei testi	% allievi soddisfatti	83%	(S)
Disponibilità di reti internet broad band	N.	2	(R)
Disponibilità di PC riservati agli allievi in collegamento flat internet	N.	47	(R)
Velocità linea ADSL alla data di aggiornamento	bit	20 mega (AL) 80 mega (LI)	(R)

(R) = rilevazione    (S) = sondaggio    (M) = monitoraggio sul totale delle lezioni



## La pulizia

Il livello di pulizia della scuola è un aspetto di fondamentale importanza. All'interno della struttura vi è un numero adeguato di servizi igienici in tutte le aree fruibili dall'utenza. Tali servizi devono essere mantenuti sempre in modo decoroso nell'interesse e per il rispetto di ogni utilizzatore.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato	Rilev.
Percezione del livello di pulizia della scuola	% allievi soddisfatti	96%	(S)
Percezione del livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% allievi soddisfatti	100%	(S)

## I servizi per portatori di handicap

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato	Rilev.
N. toilettes attrezzate	N.	2	(R)
Disponibilità di parcheggi per portatori di handicap entro 100 mt dalla scuola	N.	>5	(R)
Accessibilità alle aule	SI / NO	SI	(R)
Disponibilità di piattaforma elevatrice all'ingresso del palazzo	SI / NO	SI	(R)
Disponibilità di carrozzina per portatori di handicap	SI / NO	SI	(R)

## I collegamenti

I collegamenti sono adeguati per garantire il raggiungimento della sede.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato	Rilev.
Disponibilità di garage entro 100 mt. dalla scuola	N.	1	(R)
Disponibilità di parcheggi a parcometro entro 100 mt. dalla scuola	N.	>300	(R)
Linee servite da autobus entro 100 mt. dalla scuola	N.	15	(R)
Linee servite da metro entro 100 mt. dalla scuola	N.	1	(R)
Disponibilità di collegamenti marittimi entro 500 mt. dalla scuola	SI / NO	SI	(R)

(R) = rilevazione      (S) = sondaggio

## Comunicazione - informazione

ILAS s.r.l. assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- Tabella dell'orario di svolgimento dei corsi;
- bacheca degli studenti;
- Organigramma della Struttura.

## Condizioni ambientali

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza confortevole per gli alunni e per il personale.

ILAS s.r.l. si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

ILAS s.r.l. individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione all'utenza:

- numero, tipo, dimensione (superficie e numero degli alunni), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule dei laboratori e della biblioteca;
- numero e dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito dalla biblioteca.

ILAS s.r.l. garantisce:

- numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati;
- assenza di barriere architettoniche;
- esistenza di ascensori;
- piano di evacuazione dall'edificio in caso di calamità.

## Garanzia sul numero di ore di lezione

Il listino prezzi ed il materiale informativo relativo ai corsi specifica la durata di ogni corso in ore effettive di lezione. Le lezioni non erogate per cause di forza maggiore (scioperi, seminari, chiusura per manutenzione o sessioni di esami regionali) vengono recuperate al termine del percorso formativo.

## Rapporto con il cliente e gestione reclami

ILAS s.r.l. assicura ai propri clienti professionalità, rispetto e cortesia.

La formazione dei dipendenti rappresenta un investimento strategico per migliorare continuamente la qualità del servizio. Una gestione efficace del servizio formativo richiede la formazione e l'aggiornamento continuo di collaboratori con competenze tecniche e capacità atte a risolvere tempestivamente ogni situazione di criticità.

I clienti possono effettuare segnalazioni, proposte, osservazioni e reclami relativi alla prestazione del servizio.

Le suddette comunicazioni possono essere presentate:

- presso la sede attraverso la modulistica a disposizione dei clienti;
- per iscritto a ILAS s.r.l.  
Via De Gasperi, 45 - 80133 Napoli
- via internet all'indirizzo: [www.ilas.com](http://www.ilas.com)
- via fax al numero 081 0070569.

È disponibile un apposito modulo sul sito per i suggerimenti o i reclami all'indirizzo <http://www.ILAS.com>

ILAS s.r.l. assicura la gestione dei dati e delle informazioni relative a reclami, suggerimenti e segnalazioni nel pieno rispetto della legge sulla privacy (D. Lgs. 196/2003). L'analisi e la valutazione degli stessi è utilizzata per la formulazione di piani di miglioramento della qualità dei servizi offerti. Ai reclami inviati per lettera, fax o internet, ILAS s.r.l. assicura una risposta scritta entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento. Ogni segnalazione è registrata, attentamente presa in esame ed inoltrata ai responsabili secondo competenza, per offrire un servizio sempre migliore.

## Validità e aggiornamento della carta

La carta dei servizi entra in vigore a partire dalla data 02/01/2003 ed è valida fino al successivo aggiornamento.

L'aggiornamento può essere effettuato annualmente o in relazione al possibile mutamento degli standard indicati nella carta.

I contenuti attuali sono aggiornati al 24/06/2013.

ILAS s.r.l. si impegna a diffondere la carta dei servizi attraverso apposite iniziative. La carta è a disposizione dei clienti e può essere ritirata/richiesta direttamente presso la segreteria, nonché sul sito internet [ilas](http://www.ilas.com) all'indirizzo <http://www.ilas.com/ilas2012/areaiso.php>

Impresa di comunicazione associata



aiap  
associazione italiana  
progettazione per la  
comunicazione visiva

Training center certificato



Test center autorizzato



Ilas è certificato UNI EN ISO 9001



**Ilas s.r.l.**  
Istituto superiore di comunicazione

80133 Napoli  
Segreteria  
(+39) 081 4201345  
(+39) 081 2514877  
(+39) 081 5511353  
fax  
(+39) 081 0070569

Segreteria  
segreteria@istitutoilas.com

Direzione  
direzione@istitutoilas.com

area iso:



 **ilas**  
istituto **superiore** di **comunicazione**  
[www.ilas.com](http://www.ilas.com)