

Carta dei Servizi



Cari Soci,

in linea con le esigenze di miglioramento che accomunano le diverse istituzioni ed organizzazioni che erogano servizi, la Lega Navale Italiana ha messo a punto la Carta dei Servizi. Nelle pagine interne troverete una descrizione delle nostre attività e dei principi che le regolano, con in allegato l'elenco delle Sezioni e Delegazioni ove dette attività si svolgono; ma soprattutto troverete l'indicazione di come potete partecipare al processo di ottimizzazione del rapporto tra la Lega Navale Italiana ed ogni suo Socio, nell'ambito delle iniziative e della politica della qualità della nostra Associazione.

Il nostro auspicio ed obiettivo è infatti che questa Carta possa comunicarVi con chiarezza ciò che intendiamo e possiamo realisticamente darVi, fiduciosi di ricevere in cambio stima e partecipazione; e che possa inoltre facilitare e recepire le Vostre osservazioni ed integrazioni, al fine di consentirci di porre in essere sempre servizi di elevata qualità, corrispondenti ai Vostri bisogni ed alle Vostre aspirazioni.

La Presidenza Nazionale

1. LA LEGA NAVALE ITALIANA E LA CARTA DEI SERVIZI

La Lega Navale Italiana, "...ha lo scopo di diffondere nel popolo italiano, in particolare fra i giovani, l'amore per il mare, lo spirito marinairesco e la conoscenza dei problemi marittimi, agli effetti della partecipazione dei cittadini allo sviluppo ed al progresso di tutte le forme di attività nazionali che hanno sul mare il loro campo e il loro mezzo di azione. ...favorisce la tutela dell'ambiente marino e delle acque interne e sviluppa le iniziative promozionali, culturali, naturalistiche, sportive e didattiche idonee al conseguimento degli scopi dell'Associazione promuove e sostiene la pratica del diporto e delle altre attività nautiche" (dall'art. 2 dello Statuto L.N.I.).

Nella Lega Navale ogni Socio veste una duplice funzione: da un lato usufruisce di quanto messo a disposizione dalla Lega Navale, dall'altro concorre attivamente all'attuazione delle attività istituzionali, sempre in regime di volontariato, come evidenziato nei primi articoli dello Statuto.

Questa Carta dei Servizi rappresenta un atto concreto con il quale la Lega Navale fissa i principi generali ai quali si ispira nell'attuazione delle proprie attività istituzionali, secondo le finalità stabilite dal proprio Statuto. La Carta rappresenta soprattutto una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra L.N.I. ed i suoi Soci. Grazie ad essa, i cittadini sanno che cosa devono attendersi dalla Lega Navale e cosa sono impegnati a fare per la stessa, e tutte le Strutture della Lega Navale sanno esattamente cosa sono tenute ad assicurare.

Questa Carta dei Servizi rappresenta quindi per i Soci della L.N.I. una promessa di chiarezza ed un tangibile passo verso il continuo miglioramento della qualità delle attività istituzionali e dei servizi. Per questi motivi essa si

Orientarsi nella Carta

1. La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi
2. I nostri principi fondamentali
3. Attività istituzionali e servizi
4. Le nostre sedi
5. I nostri standard di qualità
6. Tutela dei Soci
7. Informazioni ai Soci
8. Attuazione della Carta dei Servizi



LEGA NAVALE ITALIANA

www.leganavale.it - il portale di chi ama il mare





LEGA NAVALE ITALIANA

www.leganavale.it - il portale di chi ama il mare



inserisce a pieno titolo nella politica della qualità che la L.N.I. sta perseguendo da anni con l'obiettivo di pervenire gradualmente alla Certificazione ISO delle proprie strutture e dei propri servizi.

In particolare, la presente Carta dei Servizi si pone i seguenti obiettivi:

- lo sviluppo della qualità
- l'aumento della partecipazione dei Soci ed il coinvolgimento degli operatori
- la trasparenza nei confronti dei Soci

Nel definire la Carta dei Servizi sono stati individuati sia parametri di erogazione delle attività, monitorabili attraverso specifiche unità di misura, sia parametri che saranno sottoposti a verifiche basate sulla valutazione dei Soci attraverso idonei sondaggi.

La presente Carta sarà aggiornata in funzione dell'evoluzione dei servizi erogati, nonché sulla base delle indicazioni fornite dall'utenza.

2. I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI

Questa Carta dei Servizi ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana, con particolare attenzione ai diritti dell'uomo nelle formazioni sociali ove si esprime la sua personalità, alla parità di dignità sociale, alle indistinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali. Altra fonte primaria sono lo Statuto ed il Regolamento della Lega Navale, che definiscono l'identità, le finalità e le modalità di comportamento della nostra Associazione.

Sulla base di questi riferimenti, la Lega Navale Italiana assume l'impegno di attivare ogni iniziativa nel completo rispetto dei principi fondamentali elencati di seguito.

2.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

La Lega Navale Italiana è anche Associazione di promozione sociale, ai sensi della Legge 7 dicembre 2000, n. 383.

L'azione della Lega Navale Italiana è sempre stata ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei Soci: le regole che riguardano i rapporti tra Socio e L.N.I., nonché l'accesso ai servizi e alle infrastrutture, sono uguali per tutti. Nessuna ingiustificata discriminazione dunque può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceti sociali.

La L.N.I. garantisce la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di soggetti interessati.

La Lega Navale Italiana si impegna ad erogare i suoi servizi nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia, imparzialità, etica e trasparenza. È un indirizzo comportamentale cui devono attenersi Soci, istruttori, allenatori, personale amministrativo e dirigenti.

2.2. DIRITTO DI SCELTA

Il diritto di scelta rientra in quello più ampio della libertà personale. Il cittadino ha facoltà di scegliere, fra le istituzioni che erogano il medesimo servizio, quella che ritiene più idonea alle proprie esigenze. Compito della

Orientarsi nella Carta

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi | 5. I nostri standard di qualità |
| 2. I nostri principi fondamentali | 6. Tutela dei Soci |
| 3. Attività istituzionali e servizi | 7. Informazioni ai Soci |
| 4. Le nostre sedi | 8. Attuazione della Carta dei Servizi |

L.N.I. è di rendere evidente la sostanziale differenza che, nell'ambito dell'educazione dei giovani e degli adulti, distingue la competenza e lo spirito di servizio caratteristici delle proprie Strutture.

2.3. PARTECIPAZIONE

Il diritto alla corretta utilizzazione dei servizi e delle attività istituzionali ha, quale suo presupposto indispensabile, la partecipazione attiva dei Soci. I Soci hanno diritto di accesso alle informazioni, diritto ad esprimere osservazioni, proporre suggerimenti, produrre memorie e documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto ed a ricevere ampie e documentate risposte ai quesiti posti.

La Lega Navale Italiana, in accordo operativo e funzionale con gli enti locali, si impegna a favorire le attività che realizzano la propria funzione di centro di promozione dello spirito marinaro e di conoscenza dei problemi marittimi e delle acque interne, consentendo l'uso delle infrastrutture e delle imbarcazioni, compatibilmente con le attività istituzionali previste e nel rispetto del Regolamento allo Statuto.

2.4. CONTINUITÀ

La Lega Navale Italiana si impegna a garantire la regolarità e la continuità delle sue azioni formative, sportive e culturali, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stati di necessità indipendenti dalla volontà della Lega. Si impegna ad adottare, nel caso di eventuali interruzioni, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte a ridurre al minimo inevitabile il disagio per i Soci.

2.5. SICUREZZA IN ACQUA E TUTELA DELL'AMBIENTE MARINO E DELLE ACQUE INTERNE

La Lega Navale Italiana condiziona ed orienta ogni sua attività al rispetto della sicurezza in acqua ed alla tutela dell'ambiente marino e delle acque interne.

Tutte le attività di istruzione in acqua previste nei corsi della Lega Navale Italiana vengono svolte rispettando i principi contenuti nel Regolamento di Sicurezza emanato dalla Presidenza Nazionale LNI.

La Lega Navale Italiana riconosce l'Ambiente, in particolare quello marino e delle acque interne, come risorsa da proteggere e valorizzare ed è anche Associazione di protezione ambientale (Decreto Ministeriale del 17 dicembre 2001).

2.6. EFFICIENZA, EFFICACIA E PROFESSIONALITÀ MARINARESCA

La Lega Navale Italiana adotta le misure necessarie a progettare, produrre e offrire servizi perseguendo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

In particolare s'impegna allo sviluppo della soddisfazione dei bisogni dei Soci con il miglior utilizzo delle risorse disponibili e si evolve adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo e garanti del rispetto e della qualità dell'ambiente e della sicurezza in mare e nelle acque interne.

Orientarsi nella Carta

- | | |
|--|--|
| <i>1. La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi</i> | <i>5. I nostri standard di qualità</i> |
| <i>2. I nostri principi fondamentali</i> | <i>6. Tutela dei Soci</i> |
| <i>3. Attività istituzionali e servizi</i> | <i>7. Informazioni ai Soci</i> |
| <i>4. Le nostre sedi</i> | <i>8. Attuazione della Carta dei Servizi</i> |



LEGA NAVALE ITALIANA

www.leganavale.it - il portale di chi ama il mare





LEGA NAVALE ITALIANA

www.leganavale.it - il portale di chi ama il mare



In tutte le sue attività la Lega Navale segue e rispetta, con impegno di professionalità, i precetti base dell'arte marinaresca, della buona marineria e della correttezza marinara.

2.7. TRASPARENZA

La Lega Navale Italiana opera nel pieno rispetto dell'art. 1 del proprio Statuto che la definisce Associazione senza finalità di lucro e si avvale, per il perseguimento delle finalità istituzionali, della diretta collaborazione volontaria e gratuita dei Soci, del loro apporto finanziario e di quello di terzi.

Pubblica un bilancio sociale, approvato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e dai Ministeri vigilanti, che evidenzia l'assenza di ogni fine di lucro in tutte le attività istituzionali espresse in termini di entrate e di uscite.

La Lega Navale Italiana garantisce al Socio la massima semplificazione e facile comprensione delle proprie regole e procedure, nonché un'informazione completa e trasparente.

Tutti i Soci che forniscono dati individuali hanno il diritto di ottenere le informazioni di Legge sulle finalità per le quali i dati sono richiesti, nonché sulle misure adottate per assicurare la loro riservatezza.

2.8. CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Tutti gli operatori della Lega Navale Italiana prestano la massima attenzione all'ascolto costante delle richieste dei Soci ed all'uso deontologico del linguaggio per farvi risposta.

La Lega Navale Italiana fornisce a tutti coloro che sono coinvolti nello svolgimento delle attività istituzionali e nella gestione dei servizi le opportune istruzioni al fine di garantire adeguati standard di efficienza, cortesia e disponibilità.

3. ATTIVITÀ ISTITUZIONALI E SERVIZI

Un obiettivo fondamentale di questa Carta è quello di fissare e rendere chiari quali sono i *prodotti* che la Lega Navale rende disponibili per i propri Soci su scala nazionale, nel rispetto dei principi della Carta stessa. Ciascuna Struttura Periferica della Lega Navale sviluppa in particolare le attività ad essa più idonee per competenza, vocazione, capacità e possibilità. I Soci possono ottenere attraverso il portale Internet della Lega Navale e/o direttamente da ciascuna Struttura Periferica informazioni dettagliate circa le attività che vengono sviluppate di volta in volta.

3.1. CORSI DI FORMAZIONE

Di seguito vengono elencati i principali corsi di formazione organizzati dalle le Strutture Periferiche LNI.

Orientarsi nella Carta

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi | 5. I nostri standard di qualità |
| 2. I nostri principi fondamentali | 6. Tutela dei Soci |
| 3. Attività istituzionali e servizi | 7. Informazioni ai Soci |
| 4. Le nostre sedi | 8. Attuazione della Carta dei Servizi |

3.1.1 CORSI PER IL CONSEGUIMENTO DI PATENTE NAUTICA (D.P.R. 09/10/'97, n. 431)

Le tipologie dei corsi per il conseguimento di patenti nautiche sono:

- Per le unità da diporto a motore, a vela, a vela con motore ausiliario di lunghezza inferiore a mt 24:
 - *Entro 12 miglia dalla costa (Patente di tipo A)*
 - *Senza alcun limite (Patente di tipo B)*
- Per le unità da diporto di lunghezza superiore a mt 24 (*Patente per nave da diporto*)

È attualmente in itinere, per i corsi di patente nautica, la certificazione a norma UNI EN ISO 9001:2000. A tutti i Centri di Istruzione Nautica è distribuita una *Sintesi del Manuale di Qualità*, predisposta dalla Presidenza Nazionale, che non sostituisce la versione originale del Manuale stesso ma rappresenta un ausilio per le Strutture Periferiche al fine di adeguare la propria organizzazione ai principi della qualità.

La Lega Navale rende inoltre disponibile per coloro che lo desiderano un "*Percorso formativo di base per la condotta di imbarcazioni per le quali non è richiesta la patente nautica*", e rilascia un proprio attestato di idoneità a tutti coloro che ne superano la prova teorico-pratica finale.

3.1.2 CORSI DI VELA

Le tipologie dei corsi di vela sono:

- Corsi per ragazzi tra i 6 ed i 15 anni di:
 - *iniziazione*: (durata minima 40 ore) svolti su derive, al termine del quale l'allievo sarà in grado di timonare in linea retta, assumere le varie andature, virare e (possibilmente) abbattere, raddrizzare la barca in simulazione di scuffia;
 - *perfezionamento*: (durata analoga a quello di iniziazione) svolti su derive, al termine del quale l'allievo avrà acquisito le seguenti abilità: padronanza delle varie andature per periodi prolungati, virare e abbattere con destrezza, evitare (possibilmente) la scuffia con vento a 7-8 m/s, raddrizzare la barca scuffiata;
 - *avviamento alla regata o all'agonismo*: rivolti a ragazzi già esperti che vogliono perfezionare la loro tecnica per partecipare alle regate.
- Corsi per adulti e ragazzi oltre i 15 anni su:
 - derive di:
 - *iniziazione o avviamento*: (durata minima 40 ore) svolti su derive e/o semicabinati;
 - *perfezionamento*: (durata analoga a quello di iniziazione) svolto su derive e/o semicabinati;
 - *avviamento alla regata*: (durata analoga a quello di iniziazione) svolto su derive e/o semicabinati;
 - su cabinato di:
 - *iniziazione o avviamento*: (durata minima 20 ore di cui circa 16 di pratica) effettuato con uscite locali o con imbarco effettivo e relative navigazioni;
 - *perfezionamento*: (durata analoga a quello di iniziazione);
 - *avviamento alla regata*: (durata analoga a quello di iniziazione).

Per i più esigenti esiste la possibilità di effettuare anche un corso per skipper.

Orientarsi nella Carta

1. La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi
2. I nostri principi fondamentali
3. Attività istituzionali e servizi
4. Le nostre sedi
5. I nostri standard di qualità
6. Tutela dei Soci
7. Informazioni ai Soci
8. Attuazione della Carta dei Servizi

CARTA DEI SERVIZI

LNI



LEGA NAVALE ITALIANA

www.leganavale.it - il portale di chi ama il mare





3.1.3 CORSI DI CANOTTAGGIO

Le tipologie dei corsi di canottaggio sono:

- *Iniziazione*: (10 lezioni) svolti su remoergometro e su singolo 7,20, anche con allenamenti a terra.
- *Perfezionamento*: coincidono con gli allenamenti finalizzati alle competizioni.

Prima di iniziare il corso l'allievo frequenta il Centro per una settimana al fine di consentire all'istruttore di verificarne l'attitudine.

I corsi sin dall'inizio hanno prevalentemente come fine ultimo la partecipazione alle gare che, in caso di idoneità dell'allievo, lo faranno partecipare perlomeno a gare regionali.

I corsi per i più giovani iniziano a 8 anni nella categoria allievi A, a 11 anni si possono intraprendere le prime gare nella categoria allievi B, cadetti a 13 anni, ragazzi a 15 anni, junior a 17 anni.

Fino alla categoria cadetti si svolgono sul singolo 7,20, mentre nelle categorie superiori si utilizza lo skiff, lungo 8,20 metri, il doppio olimpico, il quattro di coppia ed eventualmente l'otto.

Stante la particolarità della disciplina, l'attività svolta con equipaggi multipli è subordinata all'esistenza di compatibilità tra gli allievi componenti l'equipaggio e, per le gare, potrà svolgersi anche in collaborazione con altre associazioni e società.

Vengono inoltre tenuti, in collaborazione con le scuole e con le amministrazioni locali, corsi trimestrali di conoscenza ed avvicinamento alla disciplina.

La pratica continuativa negli anni del canottaggio consente uno sviluppo corporeo armonioso.

3.1.4 CORSI DI CANOA

Le tipologie dei corsi di canoa sono:

- *Iniziazione*: (durata minima 10 ore) svolti a secco ed in acqua. Viene prestata massima attenzione all'aspetto ludico ed alla sicurezza guidando l'allievo attraverso un miglioramento dell'acquaticità ed utilizzando il gioco come componente fondamentale;
- *Perfezionamento*: coincidono con gli allenamenti finalizzati alle competizioni.

I corsi di canoa si sviluppano attraverso un percorso formativo dove vengono utilizzate canoe con lunghezza compresa tra i 3,5 ed i 4 metri.

3.1.5 ALTRI CORSI

Le varie Sezioni e Delegazioni attivano annualmente vari altri corsi connessi all'ambiente marino e delle acque interne, ove valutano esservene le richieste e la possibilità.

Sono di seguito elencati i principali:

- *Nuoto*
- *Sub*
- *Windsurf*
- *Motonautica**
- *Pesca Sportiva*
- *Modellismo*

Orientarsi nella Carta

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi | 5. I nostri standard di qualità |
| 2. I nostri principi fondamentali | 6. Tutela dei Soci |
| 3. Attività istituzionali e servizi | 7. Informazioni ai Soci |
| 4. Le nostre sedi | 8. Attuazione della Carta dei Servizi |

- *Astronomia*
- *Meteorologia*
- *Radiocomunicazioni*
- *Kayak*
- *Dragon boat*

* Vista la delicatezza di questo tipo di attività, la selezione degli iscritti è basata su criteri di responsabilità e maturità individuale.

3.1.6 CORSI ON LINE

Il portale www.leganavale.it offre la possibilità di effettuare i seguenti corsi on line aperti a tutti e completamente gratuiti:

- *Cultura Nautica*
- *Arte Marinara*
- *Architettura Navale*

Questi corsi sono utili anche a chi vuole acquisire conoscenze propedeutiche o approfondimenti paralleli alla frequenza di corsi per la Patente Nautica organizzati dalle nostre Sezioni.

Essi garantiscono:

- la presenza di un tutore a disposizione via e-mail (solo per i Soci)
- un attestato di frequenza (previo superamento di prova finale)

3.2. ATTIVITÀ SPORTIVE

Presso le Sezioni e Delegazioni sono istituiti oltre 200 Gruppi Sportivi dilettantistici che svolgono le seguenti attività a carattere agonistico in collaborazione con le federazioni del C.O.N.I.:

- *Vela* - Federazione Italiana Vela (FIV)
- *Nuoto* - Federazione Italiana Nuoto (FIN)
- *Pesca Sportiva* - Federazione Italiana Pesca Sportiva (FIPS)
- *Sub* - Federazione Italiana Pesca Sportiva e Attività Subacquea (FIPSAS)
- *Motonautica* - Federazione Italiana Motonautica (FIM)
- *Canottaggio* - Federazione Italiana Canottaggio (FIC)
- *Canoa e Kayak* - Federazione Italiana Canoa e Kayak (FICK)
- *Canottaggio Sedile Fisso* - Federazione Italiana Canottaggio Sedile Fisso (FICSF)
- *Sci Nautico* - Federazione Italiana Sci Nautico (FISN)

3.3. CENTRI NAUTICI NAZIONALI

La Presidenza Nazionale L.N.I. gestisce tre Centri Nautici, dove, durante la stagione estiva, vengono effettuati dei corsi di avviamento e di perfezionamento agli sport nautici della durata di 10 giorni per circa 1300 giovani di età compresa tra gli 11 ed i 15 anni. I centri nautici sono situati a Sabaudia, presso il lago del Lido delle Nazioni (Ferrara) e a Taranto.

Orientarsi nella Carta

- | | |
|--|--|
| 1. <i>La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi</i> | 5. <i>I nostri standard di qualità</i> |
| 2. <i>I nostri principi fondamentali</i> | 6. <i>Tutela dei Soci</i> |
| 3. <i>Attività istituzionali e servizi</i> | 7. <i>Informazioni ai Soci</i> |
| 4. <i>Le nostre sedi</i> | 8. <i>Attuazione della Carta dei Servizi</i> |



LEGA NAVALE ITALIANA

www.leganavale.it - il portale di chi ama il mare





LEGA NAVALE ITALIANA

www.leganavale.it - il portale di chi ama il mare



3.4. IMBARCO SU NAVI SCUOLA

La Presidenza Nazionale, grazie alla disponibilità della Marina Militare, organizza degli imbarchi su navi scuola (durata da 2 a 7 giorni) per i giovani tra i 18 e i 25 anni, nel periodo primaverile e autunnale.

3.5. CONCORSI

La Presidenza Nazionale bandisce ogni anno un concorso fotografico a premio riservato agli studenti delle scuole medie inferiori e superiori.

La Presidenza Nazionale offre agli studenti degli istituti nautici la possibilità, su base selettiva, di effettuare dei brevi imbarchi-tirocinio su navi della flotta mercantile italiana.

3.6. CORSI ED ATTIVITÀ PER DIVERSAMENTE ABILI

Alcune Strutture Periferiche della Lega Navale sono attrezzate per svolgere corsi ed attività sportive con partecipazione di diversamente abili. Notizie sulle Strutture Periferiche che svolgono tali attività sono reperibili consultando il sito Internet <http://www.leganavale.it>.

3.7. SENSIBILIZZAZIONE AI PROBLEMI AMBIENTALI

In qualità di Associazione di protezione ambientale, la Lega Navale Italiana promuove azioni di sensibilizzazione ai problemi ambientali finalizzate a far comprendere, specialmente ai giovani, l'importanza e la delicatezza dell'ambiente naturale, con particolare riferimento a quello marittimo e delle acque interne.

Le Sezioni e Delegazioni svolgono una assidua azione di sensibilizzazione sui problemi ambientali mediante convegni, conferenze e pubblicazioni anche attraverso l'opera dei delegati scolastici.

Le Sezioni e Delegazioni dislocate sul territorio compiono ogni anno attività di tutela e risanamento di spiagge, tratti di mare e fondali marini in accordo con le Capitanerie di Porto e le altre associazioni ambientaliste. Alcune Sezioni hanno istituito a tal proposito propri Gruppi di Tutela Ambientale o Centri Culturali.

4. LE NOSTRE SEDI

Le Strutture Periferiche della Lega Navale presenti sul territorio nazionale sono oltre 200, tra Sezioni e Delegazioni. Una Sezione è costituita da un numero di Soci superiore a 50, la Delegazione è invece una struttura con un numero di Soci compreso tra 25 e 50. All'indirizzo Internet <http://www.leganavale.it> sono riportate, per ciascuna Sezione o Delegazione, informazioni complete circa l'indirizzo, i recapiti telefonici, di fax ed e-mail, nonché il nominativo del Presidente ed un'indicazione sintetica delle attività e dei servizi erogati.

Orientarsi nella Carta

1. La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi
2. I nostri principi fondamentali
3. Attività istituzionali e servizi
4. Le nostre sedi
5. I nostri standard di qualità
6. Tutela dei Soci
7. Informazioni ai Soci
8. Attuazione della Carta dei Servizi

5. I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

Questa Carta dei Servizi introduce gli standard di qualità che costituiscono il riferimento per l'erogazione dei servizi formativi della Lega Navale.

Nella prima colonna si riportano gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio (fattori di qualità).

Nella seconda colonna, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, si indicano le variabili quantitative e i parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli di prestazione del servizio (indicatori).

Infine in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità sono definiti gli standard di prestazione, permettendo di verificarne l'effettiva realizzazione.

Nell'adozione di piani di miglioramento progressivo si terrà conto delle comunicazioni e dei suggerimenti ricevuti dall'Utenza.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Requisiti di idoneità dei locali	Criteri di psicologia ambientale	- Decoro - Accoglienza - Pulizia
	Superficie per allievo nell'aula di insegnamento	- da 0,80 mq per auditori a 1,50 mq per carteggio *
	Requisiti dell'aula di insegnamento	- Dedicata durante i corsi e silenziosa
	Superficie min dell'Ufficio di segreteria	- 10 mq *
	Ubicazione dell'Ufficio di segreteria	- Prossimo per quanto possibile all'aula per le lezioni*
	Caratteristiche dei servizi igienici	- Illuminati ed aerati, in regola con la normativa vigente
	Arredamento	- Una cattedra o un tavolo per l'insegnante - Una lavagna di dimensioni min di mt 1,10x 0,80 o lavagna luminosa - Posti a sedere per gli allievi in proporzione alla disponibilità di superficie dell'aula - Almeno 1 tavolo da carteggio ogni 2 studenti
	Frequenza delle pulizie	- Quotidiane, salvo inutilizzo dei locali
Qualità e competenza degli istruttori	Manutenzione degli impianti tecnologici (riscaldamento, aerazione, altro)	- Periodica e programmata secondo disposizioni legislative vigenti
	Curriculum personale	- Iscrizione alla Federazione della disciplina nautica di propria competenza in corso di validità, unicamente per i corsi rivolti alla preparazione ed attività agonistica che la

Orientarsi nella Carta

1. La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi
2. I nostri principi fondamentali
3. Attività istituzionali e servizi
4. Le nostre sedi

5. I nostri standard di qualità
6. Tutela dei Soci
7. Informazioni ai Soci
8. Attuazione della Carta dei Servizi

CARTA DEI SERVIZI

LNI



LEGA NAVALE ITALIANA

www.leganavale.it - il portale di chi ama il mare





FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Qualità e competenza degli istruttori		<p>struttura periferica LNI gestisce in quanto affiliata ad una specifica Federazione. Iscrizione all'Albo Nazionale degli Esperti Velisti LNI per i corsi istituzionali LNI.</p> <p>- Titolo di abilitazione all'attività formativa in corso di validità (es.docenti patenti nautiche)</p>
	Competenze e attitudini didattiche	- Verifica dell'idoneità attraverso colloqui e prove pratiche di valutazione effettuati dal Presidente di Sezione/Delegazione o suo delegato
	Impegni dell'istruttore	<p>- Rispetto delle norme che regolano l'attività della L.N.I.</p> <p>- Rispetto delle norme che regolano l'attività della Federazione di appartenenza</p> <p>- Partecipazione a tutte le attività di verifica e di controllo del lavoro in corso di svolgimento</p> <p>- Partecipazione attiva alle iniziative di aggiornamento, di studio e di ricerca, promosse dalla L.N.I. o dalla Federazione di appartenenza.</p> <p>- Promozione della partecipazione degli allievi alle attività e in genere alle manifestazioni organizzate dalla L.N.I a prescindere dalla iscrizione ai singoli corsi</p> <p>- Discrezionalità nel commentare disfunzioni o altre situazioni che esulano dall'insegnamento, demandando la loro soluzione agli organi preposti</p>
	Comportamenti dell'istruttore	<p>- Responsabilità</p> <p>- Puntualità</p> <p>- Trasparenza</p> <p>- Cortesia</p> <p>- Facilitazione dei rapporti di fiducia tra colleghi</p> <p>- Facilitazione degli atteggiamenti partecipativi</p>

Orientarsi nella Carta

1. La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi
2. I nostri principi fondamentali
3. Attività istituzionali e servizi
4. Le nostre sedi

5. I nostri standard di qualità
6. Tutela dei Soci
7. Informazioni ai Soci
8. Attuazione della Carta dei Servizi

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Qualità dei servizi di segreteria	Adepiamenti amministrativi dell'istruttore	<ul style="list-style-type: none"> - Presentazione del curriculum personale all'atto di sottoscrizione della collaborazione - Rilevazione delle assenze degli allievi - Verifica della presenza di persone non iscritte (all'occorrenza invitarle a regolarizzare la propria posizione) - Presenza continua durante lo svolgimento delle lezioni - Accompagnamento durante le prove di esame
	Informazioni fornite	<ul style="list-style-type: none"> - Chiare - Esaurienti - Precise - Costantemente riesaminate ed aggiornate
	Procedure di iscrizione	<ul style="list-style-type: none"> - Celeri (preferibilmente con l'uso dei mezzi informatici)
	Modulistica	<ul style="list-style-type: none"> - Di facile lettura ed immediata comprensione - Contenente puntuali indicazioni in ordine al consenso esplicito dato dal Socio alla L.N.I. per il trattamento di dati personali secondo la disciplina legislativa vigente in materia di tutela della privacy
	Tempo max di risposta ai reclami	30 giorni lavorativi
	Comunicazioni	<ul style="list-style-type: none"> - Tempestività delle informazioni urgenti destinate agli allievi e ai docenti - Uso di mezzi celeri (telefono, fax, posta prioritaria ecc.) - Conferma telefonica prima dell'inizio dei corsi con adeguato anticipo
Sicurezza (**)	Controlli preventivi	<ul style="list-style-type: none"> - Richiesta dichiarazione liberatoria delle effettive ed indiscusse capacità natatorie degli allievi per i corsi che prevedono prove pratiche in acqua - Richiesta di idonei certificati medici comprovanti l'assenza di anomalie fisiche o psichiche (tosse persistente, difficoltà nei movimenti, evidente stanchezza, particolari stati emotivi ecc.)

CARTA DEI SERVIZI

LNI



LEGA NAVALE ITALIANA

www.leganavale.it - il portale di chi ama il mare



Orientarsi nella Carta

1. La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi
2. I nostri principi fondamentali
3. Attività istituzionali e servizi
4. Le nostre sedi

5. I nostri standard di qualità
6. Tutela dei Soci
7. Informazioni ai Soci
8. Attuazione della Carta dei Servizi



FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Sicurezza (**)	Precauzioni comuni a tutti i corsi pratici in acqua	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo del salvagente da parte degli allievi (ad esclusione delle pratiche di canottaggio e canoa) - Utilizzo del berretto da parte degli allievi - Uso di creme solari da parte degli allievi (secondo le prescrizioni del medico convenzionato) - Svolgimento di briefing generale sulla sicurezza in mare (prove di familiarizzazione col salvagente, con gli sbandamenti e gli assetti dell'imbarcazione) all'inizio di ogni corso e subito prima di ogni singolo imbarco - Presenza costante e vigile dell'istruttore sul mezzo assegnato durante l'attività in acqua - Massimo livello di attenzione dell'istruttore e degli aiutanti di campo all'efficienza dei mezzi impiegati - Massima attenzione degli istruttori e degli aiutanti di campo all'evoluzione dei fattori esterni che possono influenzare lo svolgersi dei corsi (condizione mare, vento, correnti ecc.) - Immediata interruzione dell'addestramento e rientro delle imbarcazioni al centro in caso di peggioramento delle condizioni meteorologiche o per qualsiasi altro motivo di pericolo
	Provvedimenti intrapresi dall'istruttore responsabile (o dall'aiutante di campo) in caso di incidente di grave entità	<ul style="list-style-type: none"> - Immediato soccorso all'infortunato - Disposizione, senza indugio, di provvedimenti necessari a ridurre i danni agli altri allievi e alle cose - Immediata interruzione dell'addestramento e rientro al centro - Immediato avvertimento, con ricetrasmittitore, al personale del centro che si trova a terra

Orientarsi nella Carta

1. La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi
2. I nostri principi fondamentali
3. Attività istituzionali e servizi
4. Le nostre sedi

5. I nostri standard di qualità
6. Tutela dei Soci
7. Informazioni ai Soci
8. Attuazione della Carta dei Servizi

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Requisiti di sicurezza (**) dei mezzi di assistenza	N. min di persone per ciascun mezzo di assistenza	2 per corsi di avviamento - 1 per perfezionamento ed allenamenti
	Età minima del personale conducente	18 anni (ridotti a 16 per particolari motivi e solo in seguito a specifica autorizzazione del Direttore del corso)
	N. min di ricetrasmittitori VHF o cellulari	1
	N. min di megafoni	1
	N. min di sagole di almeno 15 mt.	2
	N. min di cime per il rimorchio di imbarcazioni	2
	N. min di salvagente (oltre a quelli per i conduttori)	1
	N. min di coperte per eventuali casi di ipotermia per i corsi invernali	1
	N. min di contenitori con medicinali non medicinali di pronto impiego (lacci emostatici, buste di ghiaccio sintetico, garze ecc)	1
Requisiti di sicurezza presso il centro a terra	Distanza min di identificazione dei numeri di fiancata	50 m
Requisiti di sicurezza presso il centro a terra	N. min di cassette pronto soccorso contenenti quanto previsto dalle norme per la navigazione da diporto	1
Assicurazione	Percentuale di istruttori e allievi coperti da polizza RC per i danni causati alle persone imbarcate ed a terzi durante tutta la durata del corso	100%
Manutenzione delle imbarcazioni	Numero minimo di revisioni annue	1
	Tempo intercorrente tra un guasto e l'intervento	Tempestivamente
Criteri generali comuni a tutti i corsi di formazione erogati	N. di giorni di anticipo della comunicazione degli orari e calendario degli incontri rispetto all'inizio del corso	15 gg.
	Comunicazione dell'eventuale indisponibilità di imbarcazioni o dell'istruttore	Tempestiva e per le vie brevi

(*) Salvo realtà già esistenti al 31/12/2004 ed immobili sottoposti a vincoli.

(**) Per quanto riguarda la sicurezza si fa riferimento al "Regolamento di sicurezza per l'attività addestrativa in acqua" della Presidenza Nazionale.

Orientarsi nella Carta

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi | 5. I nostri standard di qualità |
| 2. I nostri principi fondamentali | 6. Tutela dei Soci |
| 3. Attività istituzionali e servizi | 7. Informazioni ai Soci |
| 4. Le nostre sedi | 8. Attuazione della Carta dei Servizi |

CARTA DEI SERVIZI

LNI



LEGA NAVALE ITALIANA

www.leganavale.it - il portale di chi ama il mare





6. TUTELA DEI SOCI

6.1. PROCEDURE DI RECLAMO

Ogni Sezione e Delegazione dispone di un servizio di segreteria che recepisce ogni eventuale segnalazione proveniente dai docenti, dai Soci o da altro personale impegnato, in relazione a possibili carenze nel funzionamento della struttura, nell'organizzazione dei corsi, oppure ad insufficienze delle attrezzature e degli strumenti di supporto didattico. Il servizio, una volta trasmessa la segnalazione all'organismo competente, dovrà provvedere a riscontrare tempestivamente l'intervento prodotto o assumere i motivi di un eventuale diniego, onde comunicare notizia agli interessati.

La Lega Navale Italiana assicura il massimo livello di attenzione in risposta ad ogni problematica che possa intervenire a turbare il regolare svolgimento delle attività programmate. I reclami possono essere presentati per iscritto. Comunque essi devono essere circostanziati e contenere le generalità del proponente. Sarà cura del Socio produrre tutta la documentazione necessaria per gli accertamenti.

Le risposte ai reclami saranno date al più presto, secondo gli standard stabiliti in questa Carta dei Servizi.

6.2. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La Lega Navale Italiana realizza un monitoraggio continuo del livello di soddisfazione dei Soci attraverso sia l'analisi dei reclami, sia l'effettuazione di appositi sondaggi o questionari sul livello di gradimento del servizio erogato. Agli allievi dei corsi saranno distribuiti questionari impersonali volti alla valutazione del gradimento e all'acquisizione di abilità e saperi "socialmente spendibili". Essi conterranno quesiti in ordine all'efficacia degli insegnamenti proposti, alla qualità dei servizi offerti, all'efficienza delle infrastrutture e delle attrezzature impiegate. Il Direttore del corso, eventualmente coadiuvato dal resto del personale docente, analizza i questionari e li consegna alla Segreteria affinché vengano elaborati in forma organica e comparata, per sottoporli all'esame del Presidente. Attraverso il ricorso ai mezzi informatici, la Lega Navale Italiana può attivare procedure di monitoraggio della propria utenza, analizzando i dati aggregati, al fine di adeguare la programmazione successiva alle reali aspettative dell'Utenza.

7. INFORMAZIONI AI SOCI

7.1. STRUMENTI DI INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Al fine di fornire ai Soci una informazione sempre aggiornata circa le procedure e le iniziative che possono interessare, ma anche di renderli partecipi e consentire loro di esprimere suggerimenti, osservazioni, critiche e proposte la Lega Navale Italiana utilizza i seguenti strumenti:

- il portale web www.leganavale.it, attraverso cui sono comunicati gli aspetti e le modalità dei servizi offerti, e che attraverso le Sezioni LegaNews, LegaEsperto, ScrivinLega ed il LegaForum dà la possibilità di un'ampia e partecipe discussione.

Orientarsi nella Carta

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi | 5. I nostri standard di qualità |
| 2. I nostri principi fondamentali | 6. Tutela dei Soci |
| 3. Servizi Offerti | 7. Informazioni ai Soci |
| 4. Le nostre sedi | 8. Attuazione della Carta dei Servizi |

In particolare, nel portale sono integralmente pubblicate tutte le norme (Statuto, Regolamenti, Circolari etc.) che regolano l'attività della Lega Navale.

- la rivista mensile "Lega Navale", edita dalla Presidenza Nazionale, che è il più "antico" periodico italiano di carattere marinaro in campo civile, inviato gratuitamente a tutti i Soci, con le sue sezioni:
 - la "voce del diportista"
 - le "lettere al Direttore"
 - l'Agenda LNI
- eventuali notiziari e siti internet sezionali
- opuscoli informativi periodicamente distribuiti, esplicativi delle attività svolte.

7.2. RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

Entro il 31 marzo di ogni anno, tutte le Sezioni e Delegazioni trasmettono alla Presidenza Nazionale una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente. A tal fine vengono riportati in apposita scheda, fornita dalla Presidenza Nazionale, i dati derivanti da monitoraggi interni attuati dalla struttura, dalla valutazione del grado di soddisfazione e dagli eventuali reclami dei Soci.

I Ministeri vigilanti (Ministero della Difesa; Ministero Infrastrutture e Trasporti) e la Corte dei Conti elaborano annualmente e trasmettono al Parlamento una dettagliata relazione sull'attività complessiva della Lega Navale. È cura della Presidenza Nazionale rendere pubblici i dati consuntivi sulle proprie attività ed iniziative attraverso gli ordinari canali di comunicazione della LNI (vedi paragrafo precedente).

8. ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La pratica attuazione di quanto contenuto nella presente Carta dei Servizi è affidata alla responsabilità etico-professionale di ciascuna parte direttamente impegnata e interessata. Resta pertanto esclusa ogni arbitraria o soggettiva interpretazione ed attuazione.

Il controllo viene automaticamente fatto dagli operatori e dai Soci, escludendo ogni forma conflittuale e fiscale. Eventuali difficoltà e inadempienze verranno democraticamente e tempestivamente segnalate per il loro superamento.

La presente Carta diventa operativa dal giorno 1 maggio 2005.

La Carta dei Servizi esprime la qualità della Lega Navale Italiana

Orientarsi nella Carta

1. La Lega Navale Italiana e la Carta dei Servizi
2. I nostri principi fondamentali
3. Servizi Offerti
4. Le nostre sedi
5. I nostri standard di qualità
6. Tutela dei Soci/Utenti
7. Informazioni all'Utenza
8. Attuazione della Carta dei Servizi



LEGA NAVALE ITALIANA

www.leganavale.it - il portale di chi ama il mare

