

Indice:

1. Presentazione della Carta dei Servizi
2. Presentazione della Scuola Guida TICINO DRIVE Sagl
3. Presentazione della sede
4. Scopi e campo di applicazione delle attività
5. Valori pedagogici di riferimento
6. Valori andragogici di riferimento
7. Direzione e personale docente
8. Iscrizioni e ammissioni
9. Domande
10. Destinatari / prerequisiti
11. Costi
12. Cosa include il corso / materiale didattico
13. Percorso del reclamo

1. Presentazione della Carta dei Servizi

La carta dei servizi è uno strumento che **TICINO DRIVE** mette a disposizione dell'utenza per far conoscere i servizi offerti e le loro modalità.

Con la Carta dei Servizi ci poniamo i seguenti obiettivi:

- Fissare in modo chiaro i principi e i criteri di gestione e funzionamento dei nostri servizi formativi;
- Consentire ai nostri clienti di verificare che gli impegni assunti e gli obiettivi didattici pianificati siano rispettati;
- Consentire a tutti di esprimere le proprie valutazioni, anche attraverso osservazioni e reclami.

2. Presentazione della Scuola Guida TICINO DRIVE Sagl

L'autoscuola **TICINO DRIVE** nasce all'inizio degli anni '90 da un'idea del suo fondatore, Gianni Tadè, appassionato di ogni genere di veicolo e con un'approfondita conoscenza tecnica ed esperienza di guida in campo privato, lavorativo, agonistico e sportivo. La facilità di contatto con le persone, l'empatia, la rinomata pazienza ed una spiccata predisposizione per l'insegnamento del suo titolare hanno portato l'autoscuola a diventare un punto di riferimento per tutti coloro che vogliono intraprendere una formazione completa e professionale.

Siamo autorizzati ad offrire una formazione completa a tutti coloro intendono conseguire la licenza di condurre ad uso privato o professionale.

TICINO DRIVE offre inoltre un programma completo di formazione continua per autisti professionisti. Le lezioni possono essere frequentate in lingua italiana e francese. L'autoscuola dispone di una sede completamente attrezzata per le lezioni teoriche, veicoli e piazze di esercitazione per le lezioni pratiche, tra le quali anche la pista dell'aerodromo di Ambri.

3. Presentazione della sede

TICINO DRIVE si compone di una sede:

Via San Gottardo 104, 6775 Ambri.

Per le sedi valgono le seguenti caratteristiche:

- Apertura segretariato: dal martedì al sabato dalle 10:00 alle 18:00 (o su appuntamento).
- Apertura per lezioni: dal lunedì alla domenica con orari definiti in base al programma dei corsi e alle specifiche necessità di ogni cliente.

4. Scopi e campo di applicazione delle attività

Corsi di formazione:

- Corso soccorritori.
- Corso di sensibilizzazione ai problemi del traffico stradale
- Formazione teorica e pratica per tutte le categorie: M, G, F, A1, A, B, BE, C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D, DE, TPP.
- Corso di formazione per motociclisti.
- Corso di formazione per l'ottenimento del certificato di capacità OAut / CQC.
- Corsi di formazione OAut / CQC.
- Corsi di formazione continua Maestri conducenti.
- Corsi di formazione continua Maestri primi soccorsi.
- Corsi di educazione stradale (riduzione del periodo di revoca della licenza di condurre).

5. Valori pedagogici di riferimento

Nell'ambito dell'insegnamento, **TICINO DRIVE** si prefigge di:

- trasferire le conoscenze di base (nello specifico di base legale e/o da questo richiamato) sfruttando un approccio comunicativo in vari contesti situazionali idonei all'età del discente / dei discenti;
- trasferire competenze pragmatiche, ossia la capacità di perseguire il fine dell'atto comunicativo, in vari contesti situazionali idonei all'età e al pregresso del discente / dei discenti;
- scegliere dove previsto contenuti e tematiche di maggiore interesse e stimolo per i discenti, nonché in linea con le vigenti basi legali e normative;
- creare un'ambiente di apprendimento stimolante, tramite didattica in ambienti immersivi (es. con l'uso di strumenti tecnologici di varia natura) opportunamente modulati;
- riconoscere e adattarsi a potenziali esigenze specifiche che possano emergere durante le lezioni, quali ad esempio difficoltà di apprendimento.

6. Valori andragogici di riferimento

Nell'ambito dell'insegnamento agli adulti (dai 14 anni), **TICINO DRIVE** si prefigge di:

- identificare il profilo del discente e valutarne il livello di partenza;
- identificare la motivazione, gli obiettivi del discente e gli obiettivi di formazione;
- trasferire le conoscenze tecniche necessarie al raggiungimento degli obiettivi identificati (e concordati).

Durante la formazione vengono resi espliciti gli obiettivi, si sostiene la motivazione, l'ascolto dei bisogni dei partecipanti e si condividono le esperienze così da accrescere l'orientamento verso l'apprendimento.

Durante il corso sono fissati dei momenti puntuali di valutazione dell'apprendimento.

7. Direzione e personale docente

La responsabilità della conduzione della scuola compete alle seguenti figure:

- **Gerente**, si occupa di tutto ciò che concerne l'amministrazione dell'autoscuola; gestisce le richieste dei corsi in relazione alle esigenze specifiche dell'utente, alle disponibilità dei docenti e delle aule. Discute inoltre gli obiettivi formativi sia con il corsista che con il docente e definisce le modalità operative dei vari corsi, vigilando sul personale docente e sul regolare e corretto svolgimento dell'attività didattica.
- **Responsabile Qualità**, verifica del rispetto dei requisiti qualitativi richiesti dal Sistema di Gestione Qualità aziendale.

L'attuazione degli obiettivi formativi è garantita da personale qualificato con esperienza nel settore. Nello specifico i docenti hanno le seguenti responsabilità:

- redigere il programma del corso in collaborazione con il coordinamento;
- redigere il report di fine corso;
- sostenere la lezione di prova o altra forma di valutazione del cliente;
- creare o reperire il materiale didattico necessario allo svolgimento delle lezioni;
- assemblare, qualora necessarie, le dispense per le lezioni (seguendo le linee guida stilistiche dettate dalla scuola);
- partecipare ai programmi di formazione interna programmati dalla scuola;
- aggiornare autonomamente la propria formazione professionale partecipando a corsi di specializzazione, a seminari, a giornate di studio;
- in caso di situazioni disagiate o problematiche è tenuto a fare riferimento al coordinamento corsi.

8. Iscrizioni e ammissioni

Le iscrizioni ai corsi possono avvenire in ogni momento, secondo le modalità messe a disposizione dalla scuola. Tali modalità possono variare in base alla tipologia del corso richiesto.

Alcune tipologie di corso (ad esempio i corsi di gruppo) possono prevedere lo svolgimento di un test di ingresso per permettere alla scuola di individuare il livello del corsista in modo da inserirlo nel corso più corretto per le sue esigenze e garantire così un elevato standard qualitativo del corso.

9. Domande

Al momento della presa di contatto e comunque non oltre la fase di iscrizione sono date tutte le informazioni relative al corso. In ogni momento possono essere richieste ulteriori informazioni all'indirizzo e-mail: info@ticinodrive.ch

10. Destinatari / prerequisiti

Corso soccorritori.	Il corso è aperto a tutti. Età minima 11 anni.
Corso di sensibilizzazione ai problemi del traffico stradale.	Allievi conducenti della categoria A1 o B. Per partecipare al corso è necessario essere in possesso della licenza di allievo conducente valida.
Formazione teorica e pratica per tutte le categorie: M, G, F, A1, A, B, BE, C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D, DE, TPP.	Alle lezioni teoriche possono partecipare tutte le persone interessate, anche se non in possesso della licenza di allievo conducente. Per partecipare alle lezioni pratiche è necessario essere in possesso della licenza di allievo conducente valida per la categoria desiderata.
Corso di formazione per motociclisti.	Allievi conducenti della categoria A1 o A, in possesso della licenza di allievo conducente valida fino al termine corso.
Corso di formazione per l'ottenimento del certificato di capacità OAut / CQC.	Chi desidera ottenere il certificato di capacità e ha acquisito le categorie C/C1 o D/D1 dopo il 1° settembre 2009, deve superare l'esame OAut. Il partecipante iscritto al corso di formazione riceverà un certificato che lo autorizza a condurre per un anno prima di effettuare gli esami OAut.
Corsi di formazione periodica OAut / CQC.	I partecipanti devono essere in possesso della licenza di condurre delle categorie C/C1 o D/D1 e del relativo certificato di capacità.
Corsi di formazione continua Maestri conducenti.	Maestri conducenti categoria 201, 202, 204.
Corsi di formazione continua Maestri primi soccorsi.	Maestri / istruttori di primi soccorsi certificati.
Corsi di educazione stradale (riduzione del periodo di revoca della licenza di condurre).	Il corso è destinato ai conducenti colpiti da provvedimento amministrativo ove la decisione emanata dall'Ufficio giuridico della Sezione della circolazione o da altra autorità competente abbia ordinato, rispettivamente concesso la facoltà, di frequentare un apposito corso.

11. Costi

Corso soccorritori	I nuovi corsi, la descrizione dettagliata ed il costo verranno pubblicati e costantemente aggiornati al sito internet www.ticinodrive.ch alla pagina "corsi".
Corso di sensibilizzazione ai problemi del traffico stradale	I nuovi corsi, la descrizione dettagliata ed il costo verranno pubblicati e costantemente aggiornati al sito internet www.ticinodrive.ch alla pagina "corsi".
Formazione teorica e pratica per tutte le categorie: M, G, F, A1, A, B, BE, C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D, DE, TPP	A dipendenza del tipo di formazione e della categoria richiesta.
Corso di formazione per motociclisti	I nuovi corsi, la descrizione dettagliata ed il costo verranno pubblicati e costantemente aggiornati al sito internet www.ticinodrive.ch alla pagina "corsi".
Corso di formazione per l'ottenimento del certificato di capacità OAut / CQC	A dipendenza del tipo di formazione e della categoria richiesta. Il tema del corso, i nuovi corsi, la descrizione dettagliata ed il costo verranno pubblicati e costantemente aggiornati al sito internet www.ticinodrive.ch alla pagina "corsi".
Corsi di formazione periodica OAut / CQC	Il tema del corso, i nuovi corsi, la descrizione dettagliata ed il costo verranno pubblicati e costantemente aggiornati al sito internet www.ticinodrive.ch alla pagina "corsi".
Corsi di formazione continua Maestri conducenti	Il tema del corso, i nuovi corsi, la descrizione dettagliata ed il costo verranno pubblicati e costantemente aggiornati al sito internet www.ticinodrive.ch alla pagina "corsi".
Corsi di formazione continua Maestri primi soccorsi	Il tema del corso, i nuovi corsi, la descrizione dettagliata ed il costo verranno pubblicati e costantemente aggiornati al sito internet www.ticinodrive.ch alla pagina "corsi".
Corsi di educazione stradale (riduzione del periodo di revoca della licenza di condurre)	I nuovi corsi, la descrizione dettagliata ed il costo verranno pubblicati e costantemente aggiornati al sito internet www.ticinodrive.ch alla pagina "corsi".

12. Cosa include il corso: materiale didattico

Corso soccorritori	Durante le lezioni verranno consegnate le dispense del corso e dépliant informativi.
Corso di sensibilizzazione ai problemi del traffico stradale	A richiesta manuali del corso.
Formazione teorica e pratica per tutte le categorie: M, G, F, A1, A, B, BE, C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D, DE, TPP	Manuali e applicazioni per lo studio della teoria disponibili a richiesta.
Corso di formazione per motociclisti	--
Corso di formazione per l'ottenimento del certificato di capacità OAut / CQC	Manuali e applicazioni per lo studio della teoria. Dispense dei moduli effettuati, dépliant e materiale informativo.
Corsi di formazione periodica OAut / CQC	Durante le lezioni verranno consegnate le dispense del corso e dépliant informativi.
Corsi di formazione continua Maestri conducenti	Durante le lezioni verranno consegnate le dispense del corso e dépliant informativi.
Corsi di formazione continua Maestri primi soccorsi	Durante le lezioni verranno consegnate le dispense del corso e dépliant informativi.
Corsi di educazione stradale (riduzione del periodo di revoca della licenza di condurre)	Durante le lezioni verranno consegnate le dispense del corso e dépliant informativi.

13. Percorso del reclamo

Se i nostri corsisti dovessero riscontrare un mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono inoltrare reclami puntuali da presentare avvalendosi del modulo allegato, oppure possono inviare una mail al seguente indirizzo: info@ticinodrive.ch.

La scuola provvederà a dare risposta scritta al reclamo presentato dal corsista entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

Ambri il 01.05.2024
Gianni Tadè
(Direzione)

Modulo Reclamo

Data _____ Nome e cognome _____

Oggetto/descrizione reclamo:

Compilazione a cura di TICINO DRIVE

N° progressivo dell'anno:

Analisi delle Cause:

Modalità attuazione del trattamento:

Proposta di eventuali Azioni Correttive:

Verifica e Approvazione sulla gestione:

Data	Responsabile Gestione Reclamo	Responsabile Qualità
------	-------------------------------	----------------------