Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione ASSOCIAZIONE SMILE TOSCANA

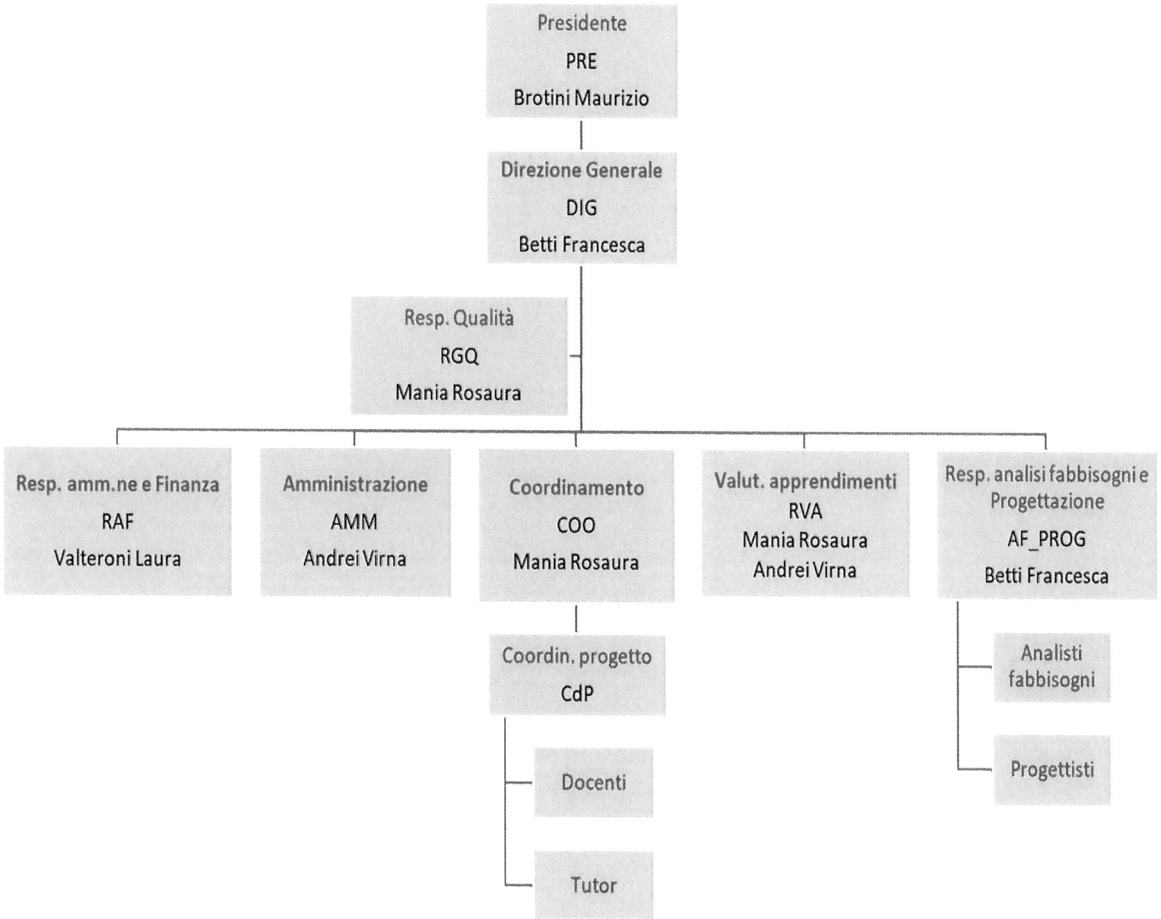
Estremi atto rilascio accreditamento DECRETO n. 11701 del 12/07/2019

Codice accreditamento OF0330

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'ASSOCIAZIONE SMILE TOSCANAA" assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

ORGANIGRAMMA



DIREZIONE: Betti Francesca f.betti@smiletoscana.it

AMMINISTRAZIONE: Andrei Virna v.andrei@smiletoscana.it

SEGRETERIA: Mania Rosaura, r.mania@smiletoscana.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: **Decreto_n.11701_del_12-07-2019 all. A** pubblicato sul BURT

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditamento per attività Riconosciuta; Accreditamento per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30 al 26/05/2021 (Attribuzione di 5 punti così come previsto dall'art. 18 dell'allegato A alla DGR 482 del 04/05/2021)

CERTIFICAZIONI QUALITA': UNI EN ISO 9001:2015 settore EA 37, Certificato numero 0412963 Ente di Certificazione INTERTEK

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

POLITICA DELLE QUALITA' (MAX 10 RIGHE)

La Direzione di **SMILE TOSCANA - AG. FORMATIVA** si impegna a realizzare interventi e progetti di formazione e di promozione culturale e civile delle lavoratrici e dei lavoratori, ed è impegnata ad operare in conformità agli indirizzi generali del sindacalismo confederale.
Per il conseguimento di questo importante obiettivo é operativo un Sistema di Gestione per la Qualità, certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001 che coinvolge l'intero arco produttivo e distributivo, tutto il personale aziendale ed i fornitori dei servizi più significativi.
SMILE TOSCANA - AG. FORMATIVA cura la diffusione della propria Politica per la Qualità a tutti i propri stakeholder di riferimento (sia interni che esterni) con le modalità ritenute maggiormente efficaci; in particolare il documento è disponibile in versione integrale presso la sede aziendale, pubblicato sul sito internet e divulgata al personale interno attraverso specifici incontri formativi.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA :
dal lunedì al giovedì dalle 09.00 alle 13 e dalle 14,00 alle 18.00
il venerdì dalle 09.00 alle 13 e dalle 14,00 alle 16.00

ORARIO RICEVIMENTO:
dal lunedì al giovedì dalle 09.00 alle 13 e dalle 14,00 alle 18.00
il venerdì dalle 09.00 alle 13 e dalle 14,00 alle 16.00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU www.smiletoscana.it

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE
descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE

1. Aula formativa, di mq 27 con 12 postazioni ubicata in Via Pier Capponi 7 - 50132 Firenze e fruibili secondo gli orari di apertura e comunque in base al calendario dei corsi.
2. Aula formativa di mq 100 con 20 postazioni ubicata in Via Repubblica Domenicana 80/G - 58100 Grosseto (GR), fruibile in base al calendario dei corsi.

3. Aula formativa di mq 52 con 20 postazioni, ubicata in Via Giotto Ciardi 8 – 57122 Livorno e fruibile in base al calendario dei corsi.
4. Aula formativa di mq 27 con 12 postazioni, ubicata in Viale F. Bonaini 71 – 56100 PISA e fruibile in base al calendario dei corsi.
5. Aula formativa di mq 35 con 19 postazioni, ubicata in Via Valter Tobagi - Loc. Grignano - 59100 PRATO e fruibile in base al calendario dei corsi

ATTREZZATURE TECNICHE

PC, stampanti, videoproiettore ubicati in Firenze, Via Pier Capponi 7 e fruibili secondo gli orari di apertura e comunque in base al calendario dei corsi.

MATERIALI DIDATTICI dispense cartacee/digitali.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

I locali inseriti nel set minimo, nonché le aule aggiuntive, sono fruibili secondo orari di apertura e comunque in base al calendario dei corsi. Tutti i locali sono accessibili dal piano stradale anche ai portatori di handicap.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le iscrizioni si effettuano mediante compilazione di apposita modulistica presente negli uffici di segreteria, o mediante apposita sezione sul sito internet.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

E' possibile effettuare pagamenti tramite bonifico bancario o POS.

La politica di rimborso totale e/o parziale di Smile Toscana prevede che:

- in caso di rinuncia entro il 10% delle ore corso previste, verrà rimborsata il 100% della quota versata;
- In caso di rinuncia successiva al 10% delle ore corso non è previsto nessun rimborso.

Niente sarà dovuto in caso di difetto dell'agenzia.

La comunicazione di rinuncia dovrà pervenire a mezzo raccomandata A/R o PEC

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

SMILE TOSCANA si impegna a comunicare in maniera inequivocabile la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

Le tempistiche di rilascio e la validità delle attestazioni rispettano quanto previsto dalle relative normative di riferimento.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO
(indicare l'esistenza di servizi complementari quali ad es. tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali, accompagnamento all'inserimento lavorativo, misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati, altro….)

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati sono archiviati in banche dati informatiche e in archivi cartacei accessibili soltanto al personale addetto all'organismo formativo e trattati secondo le normative vigenti ai soli fini dell'organizzazione e della gestione delle attività formative

- nominativo del responsabile del trattamento dati Brotini Maurizio

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità

- nominativo del referente e recapito mail: Mania Rosaura r.mania@smiletoscana.it
- modalità di comunicazione: PEC/raccomandata
- modulistica per comunicazione del disservizio: lettera
- modalità e tempistiche di risposta: le risposte verranno date in base alla tipologia del disservizio riscontrato e comunque entro 7 giorni lavorativi
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: le misure di risoluzione sono connesse alla tipologia del disservizio riscontrato, che comunque verrà risolto entro 10 gg lavorativi
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: mediante apposita sezione presente nel questionario di gradimento

Data ultima revisione 12/03/2024

Firma
Brotini Maurizio