

Carta qualità**Denominazione Organismo / Istituzione** _____**Estremi atto rilascio accreditamento** _____**Codice accreditamento** _____

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Soc.....denominazione agenzia formativa” 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

(inserire Organigramma dell’Organismo)

DIREZIONE: Nome cognome, indirizzo mail**AMMINISTRAZIONE:** Nome cognome, indirizzo mail**SEGRETERIA:** Nome cognome, indirizzo mail**ACCREDITAMENTO E QUALITA’****ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** estremi decreto, pubblicato sul BURT n. del gg/mm/aaaa**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accreditamento per sola attività Riconosciuta; Accreditamento per attività Finanziata, Accreditamento per Obbligo Formativo.**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO :** -----**CERTIFICAZIONI QUALITA’:** Standard adottato, n. certificato, Ente di Certificazione**EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI**

POLITICA DELLE QUALITA'

10 righe descrizione delle attività e dispositivi per l'utenza

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA

ORARIO ACCOGLIENZA

INFORMAZIONI REPERIBILI SU(indicare sito Internet, pagine linkedin, pubblicazioni, brochure, altro..)

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione)

LABORATORI (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione)

ATTREZZATURE TECNICHE (disponibilità di attrezzature tecniche e/o laboratori specializzati, caratteristiche, ubicazione e orari e modalità di fruizione)

LABORATORIO MULTIMEDIALE (caratteristiche tecniche, numero di postazioni, ecc.)

MATERIALI DIDATTICI (specificare caratteristiche e supporti, es. dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD ecc.)

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

(indicare quali aule/laboratori/spazi comuni sono accessibili - orario e modalità - e indicazione sulla fruibilità anche da portatori di handicap)

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

(es. iscrizione da sito internet, solo attraverso segreteria, candidature su bandi ecc.)

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

(indicare le possibili modalità: es. in contanti, tramite bonifico, POS, possibilità di pagamenti dilazionati, politica di rimborso totale e/o parziale ecc.)

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Impegno verso l'utenza, 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

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

Indicazione delle modalità del trattamento dati (es. banche dati informatiche, archivi cartacei ecc. e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati.

- nominativo del responsabile del trattamento dati

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
- modalità di comunicazione
- modulistica per comunicazione del disservizio
- modalità e tempistiche di risposta
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione

Data ultima revisione _____

Firma _____