

Carta qualità ETS CHIANTIFORM

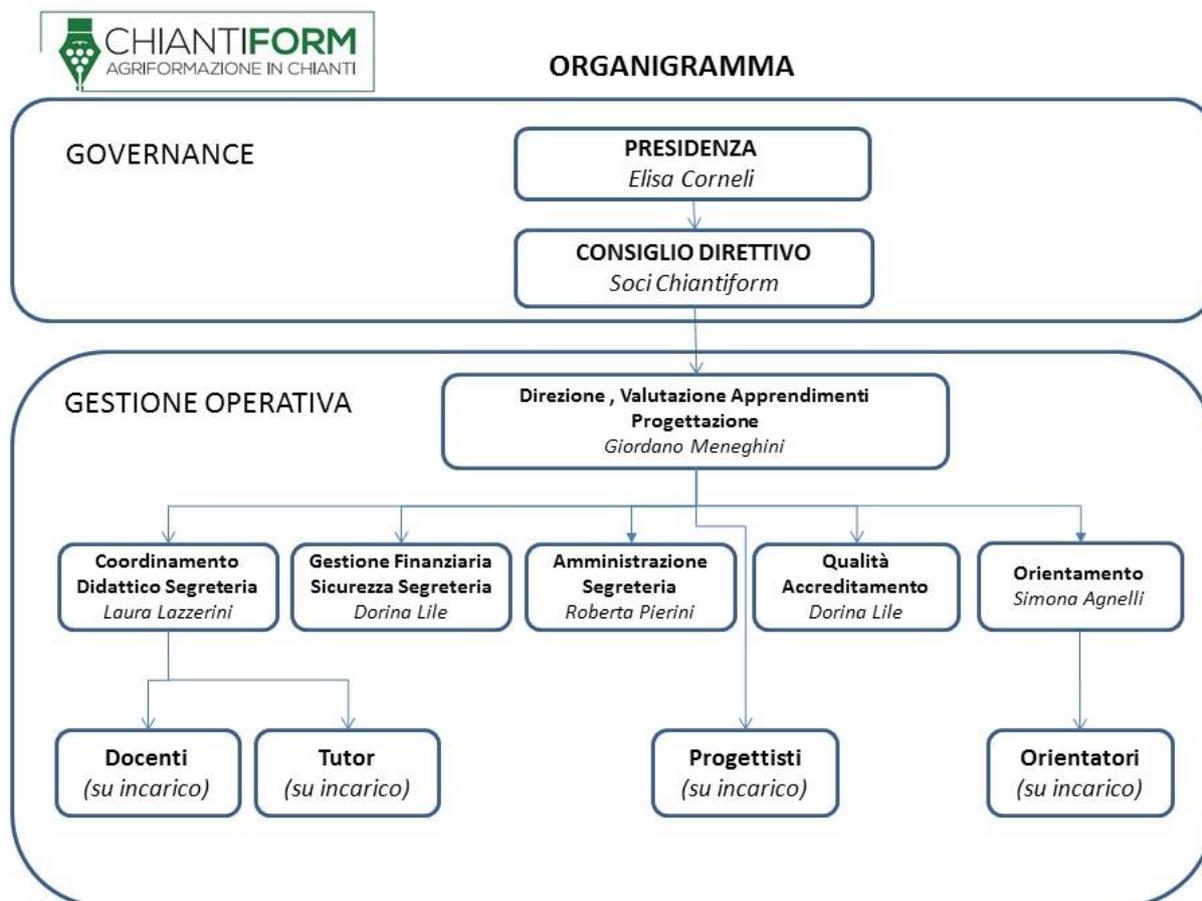
Denominazione Associazione Agriformazione in Chianti ETS in sigla Chiantiform ETS - Estremi atto rilascio accreditamento Decreto numero 7877 del 29/04/2022 Codice accreditamento OI0231

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'Agenzia Formativa **Chiantiform ETS**, assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia di qualità, accessibilità e trasparenza dei servizi formativi e di orientamento erogati.

Nella carta dei servizi vengono riportati i principi fondamentali che ispirano le modalità operative ed servizi sviluppati dall'Agenzia nonché le regole generali che li dirigono.

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



Ruoli di presidio

- DIREZIONE e VALUTAZIONE APPRENDIMENTI: Giordano Meneghini - mail g.meneghini@chiantiform.it
- COORDINAMENTO: Laura Lazzerini mail l.lazzerini@chiantiform.it
- AMMINISTRAZIONE e RENDICONTAZIONE: Roberta Pierini - mail r.pierini@chiantiform.it
- GESTIONE FINANZIARIA e SEGRETERIA: Dorina Lile - mail d.lile@chiantiform.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

- Primo ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto nr. 1663 del 20/04/2009, pubblicato sul BURT n. 17 del 29.4.2009



- **AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per attività Finanziata e Riconosciuta Regione Toscana
- **PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:** 23,50
- **CERTIFICAZIONI QUALITA':** ISO –UNI-EN 9001/2015, n. certificato CERT-16051-2005-AQ-FLR-SINCERT, Ente di Certificazione DNV-GL

POLITICA DELLE QUALITA'

CHIANTIFORM ETS ha adottato un Sistema Qualità conforme alla norma UNI-EN 9001/2015 certificato da un organismo di parte terza, DNV-GL. Le attività gestite di ETS CHIANTIFORM si indirizzano prioritariamente sulla formazione professionale indirizzata al settore agricolo ed alle attività adesso correlate in coerenza con le vocazioni produttive del territorio del Chianti di cui l'agenzia è diretta espressione. I principi su cui è basata la gestione sono: professionalità, responsabilità, soddisfazione del cliente, innovazione e diversificazione del servizio in una logica di miglioramento continuo. ETS CHIANTIFORM adotta metodologie di monitoraggio e valutazione conformi al SGQ e basate sulla misurazione puntuale di prestazioni e processi. Realizza corsi e servizi innovativi che soddisfino le aspettative dei clienti; diffonde la cultura della politica della qualità, dell'etica e della sicurezza delle informazioni attraverso opportune azioni informative nei confronti di tutto il personale; ottimizza e migliora il servizio offerto al cliente; migliora in modo continuo l'efficacia del SGQ; agisce nel pieno rispetto delle norme cogenti applicabili al settore di attività dell'impresa.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

- **ORARIO DI APERTURA** 9.00-13.00 (tutti i giorni) 14-18 (Martedì e Giovedì)
- **ORARIO RICEVIMENTO:** Tutti i giorni di apertura
- **Contatti:** Tel. 0558294624 Mail info@chiantiform.it, Sito web www.chiantiform.it

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

aule/laboratori/spazi comuni sono accessibili e fruibili per portatori di handicap

INFORMAZIONI REPERIBILI SU

- Sito Web Agenzia www.chiantiform.it
- Pagina Facebook: chiantiform - agri formazione in chianti

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

- Sede Legale: Via Machiavelli 56, 50026 San Casciano Val di Pesa (FI)
- Sede operativa: Via della Libertà 57, 50026 San Casciano Val di Pesa (FI)
- P. Iva: 05235000485

AULE FORMATIVE

1 Aula Didattica, Mq 30, (c/o sede operativa)

Dotazioni:

- Postazione PC per docente;
- Video proiettore, schermo per proiezione; e impianto audio
- Lavagna a Fogli Mobili;
- Lavagna per Pennarelli Cancellabili

LABORATORIO MULTIMEDIALE

1 Laboratorio Informatico, Mq 37, (c/o sede operativa)

Dotazioni:

- Postazione PC per docente;
- 15 postazioni PC per allievo (pc connessi in rete + schermo)
- Stampante in condivisione
- Video proiettore, schermo per proiezione; e impianto audio
- Lavagna a Fogli Mobili;
- Lavagna per Pennarelli Cancellabili

MATERIALI DIDATTICI

I materiali didattici forniti nell'ambito dell'erogazione dei servizi formativi consistono in:

- Dispense didattiche create ad hoc dai docenti disciplinari (in cartaceo o su file)
- Fotocopie o file delle slide utilizzate dal corpo docente
- Altro materiale informativo o di approfondimento (in cartaceo o su file)

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le modalità di iscrizione ai corsi sono on desk presso la segreteria di Chiantiform durante gli orari di apertura dell'agenzia.

La segreteria garantisce tutto il supporto informativo necessario, anche telefonicamente e via email.

La modulistica per l'iscrizione ai corsi è inoltre disponibile sul sito web dell'agenzia.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Per i corsi convenzionati e/o privati si prevedono le seguenti modalità di iscrizione e pagamento:

- L'iscrizione si perfeziona compilando la presente scheda in ogni sua parte e facendola pervenire a ETS Chiantiform– Via della Libertà, 57 – 50026 San Casciano Val di Pesa (FI) o inviandola via FAX al nr. 055/8294624 con allegata ricevuta di pagamento dell'anticipo. Il costo totale è comprensivo dell'iscrizione, frequenza, esami e certificazioni finali, materiale uso didattico individuale, assicurazione contro gli infortuni e rischi civili contro terzi, materiale didattico per esercitazioni, uso di laboratori ed attrezzature, tutoraggio, stage ecc.
- Pagamento completo al momento dell'iscrizione: Il pagamento comprende la quota di iscrizione (*cifra definita in base al costo complessivo*) + quota di frequenza. Nel caso in cui l'allievo comunichi per iscritto il suo recesso, prima dell'inizio del corso, avrà diritto al rimborso della quota di iscrizione stabilita. Il contratto si intenderà risolto con diritto dell'allievo alla restituzione della somma versata qualora l'agenzia non dia inizio al corso.
- Pagamento rateizzato: quota di iscrizione + non più di due rate: Al momento dell'iscrizione Viene versata la quota di iscrizione (*cifra definita in base al costo complessivo*) che sarà considerata in conto prezzo. Il pagamento sarà completato con non più di due rate con scadenza da concordare con l'agenzia formativa. Il contratto si intenderà risolto con diritto dell'allievo alla restituzione della somma versata qualora l'agenzia non dia inizio al corso. L'agenzia tratterà la quota di iscrizione in caso di recesso del partecipante prima dell'inizio e le rate versate in caso di recesso in itinere.

L'agenzia garantisce massima trasparenza sulla comunicazione di costi e modalità di pagamento ed eventuale recesso.

Il pagamento potrà avvenire:

- In contanti o assegno
- Attraverso bonifico

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:

In funzione della tipologia di servizi formativi erogati l'agenzia CHIANTIFORM, nell'ambito di attività finanziate e/o convenzionate con Regione Toscana o altri Enti di finanziamento, garantisce l'espletamento di tutte le procedure necessarie al rilascio delle attestazioni previste da progetto informando tempestivamente gli utenti in merito a procedure e tempistica per il rilascio della certificazione prevista:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

Per tutte le altre attività di natura privata è previsto il rilascio di:

- Attestato di partecipazione

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Nell'ambito dell'erogazione di servizi formativi ETS CHIANTIFORM garantisce ai propri clienti i seguenti servizi complementari

- Segreteria del Corso: informazioni sui corsi (desk, telefonica e via mail)
- Tutoraggio d'aula
- Tutoraggio e accompagnamento individualizzato su richiesta

- Tutoraggio di Stage (individuazione aziende e accompagnamento all'inserimento in stage degli allievi per i percorsi che prevedono l'attivazione di tirocini formativi)
- Orientamento e accompagnamento al lavoro (servizio realizzato nell'ambito dei percorsi finanziati dalla Regione Toscana)
- Supporto individualizzato a soggetti svantaggiati e portatori di handicap

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Informativa agli interessati ex art. 13 Regolamento UE n. 679/2016 "Regolamento Generale sulla protezione dei dati"

Il trattamento dei dati personali viene gestito ai sensi dell'articolo 13 del Reg. UE/679/2016.

I dati personali vengono raccolti per le finalità previste dalla L.R. 32 del 26 luglio 2002 e sue successive modificazioni.

Si fa presente che per quanto inerente le attività finanziate o convenzionate dalla Regione Toscana:

1. Chiantiform e La Regione Toscana sono titolari del trattamento (dati di contatto: P.zza Duomo 10 - 50122 Firenze; regionetoscana@postacert.toscana.it)
2. Il conferimento dei dati, che saranno trattati dal personale autorizzato con modalità informatizzata, è obbligatorio e il loro mancato conferimento preclude il conferimento di incarichi o iscrizione ai corsi. I dati raccolti non saranno oggetto di comunicazione a terzi, se non per obbligo di legge e non saranno oggetto di diffusione.
3. I dati saranno conservati agli atti dell'Archivio di Chiantiform per il periodo di legge previsto per questa tipologia di documenti della Pubblica Amministrazione
4. L'utente o professionista incaricato ha il diritto di accedere ai dati personali che Lo riguardano, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al Responsabile della protezione dei dati dell'agenzia e della Regione Toscana (dpo@regione.toscana.it).
5. L'utente o professionista incaricato, in caso di controversie, può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le indicazioni riportate sul sito dell'Autorità di controllo (<http://www.garanteprivacy.it/>)
6. Responsabile per il trattamento dati e privacy viene individuato nel Direttore Agenzia

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 Giordano Meneghini g.meneghini@chiantiform.it
- modalità di comunicazione: telefonica; email e comunicazione diretta
- modulistica per comunicazione del disservizio: modulo di reclamo registrato in SGQ
- modalità e tempistiche di risposta: presa in carico immediata; risposta entro una settimana dalla segnalazione
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: misure e tempi saranno correlati alla tipologia ed alla complessità delle criticità segnalate e formalizzate nella risposta al reclamo
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: gli utenti sono invitati a segnalare criticità o disservizi attraverso apposito modulo previsto dal SGQ.