

Carta qualità 2019

Denominazione Organismo / Istituzione: IPSAR “G. Matteotti”

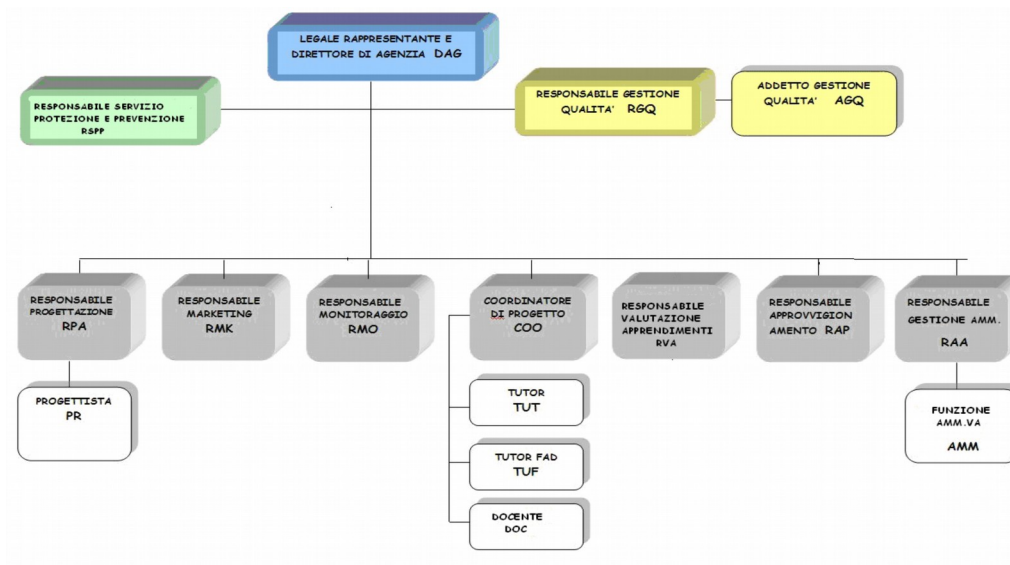
Estremi atto rilascio accreditamento: Decreto N. 15369 del 2/10/2018, pubblicato sul BURT della Regione Toscana

Codice accreditamento IS0009

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l’ “IPSAR G. Matteotti” 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: (DAG) Salvatore Caruso – preside@matteotti.it – torsalva@hotmail.com

RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE: (RAA) Maria Lucia Ferrante – dsga@matteotti.it

FUNZIONE AMMINISTRATIVA: (AMM) Paola Taddei – amministrazione@matteotti.it

RESPONSABILE GESTIONE QUALITA': (RGQ) Morris Simonini – servizids@matteotti.it

ADDETTO ALLA GESTIONE QUALITA' (AGQ)- Letizia Lami – servizids@matteotti.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto N. 15369 del 2/10/2018, pubblicato sul BURT della Regione Toscana.

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

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30,50 (2017)

CERTIFICAZIONI QUALITA':

. UNI EN ISO 9001:2000 - n. certificato IT 16307 – IIP n. 627 - IQNET CISQ

. UNI EN ISO 9001:2008 - n. certificato IT 16307 – IIP n. 627 - IQNET CISQ

. UNI EN ISO 9001:2015- n. certificato IT 16307 del 29/05/2018 – IIP n. 627 - IQNET CISQ

POLITICA DELLA QUALITA'

Il dovere dell'Agenzia è garantire la soddisfazione degli utenti in relazione alla domanda formativa.

Il servizio di formazione che viene fornito agli utenti deve essere di alto livello e coerente con le richieste espresse dal territorio perché la qualità è garanzia di reddito e un investimento per l'Agenzia.

Le attività svolte all'interno dell'Agenzia sono orientate al soddisfacimento delle aspettative dei fruitori del servizio formativo. Tutta l'organizzazione è partecipe al sostenimento del Sistema Qualità adottato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e pertanto tutti i dipendenti ed i fornitori (formatori, tutor, ecc.) si sentono impegnati in un miglioramento continuo della qualità del servizio.

L'Agenzia si impegna ad individuare e attuare le metodologie per valutare la rispondenza dei risultati alle attese degli utenti; organizzare programmi di formazione e fornire i mezzi e le risorse adeguati di controllo per assicurare il rispetto di queste politiche.

L'Agenzia lavora per progettare attività che agiscono nell'ambito delle politiche attive del lavoro anche in collaborazione con Aziende, Enti di formazione di tipo nazionale ed internazionale e con le Università.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: dalle ore 8,00 alle ore 23,00

ORARIO RICEVIMENTO UFFICI: dalle 10,30 alle 12,30 da lunedì a sabato

INFORMAZIONI REPERIBILI SU: sito www.matteotti.it

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE ACCREDITATE

La disponibilità di quanto sotto descritto è sito in via Garibaldi, 194 e fruibile in orario di apertura della struttura dalle 14,30 alle 23,00:

AULE FORMATIVE (n. 11 aule, tutte dotate di LIM e PC e n. 2 aule speciali)

LABORATORI e ATTREZZATURE TECNICHE: l'Agenzia dispone di n. 4 laboratori di cucina, n. 4 di sala, n. 4 di bar, n. 1 di pasticceria, n. 2 di ricevimento, n. 1 di lingue, n. 2 multimediali. Tutti i laboratori sono completamente forniti di attrezzature di ultima generazione necessarie allo svolgimento delle lezioni pratiche.

LABORATORI MULTIMEDIALI : **caratteristiche tecniche laboratorio M1:** n. 15 postazioni allievi, n. 1 postazione docente, n. 1 LIM, n. 1 stampante di rete, PC di ultima generazione.

Caratteristiche tecniche laboratorio M2: n. 20 postazioni allievi, n. 1 postazione docente, n. 1 LIM, n. 1 stampante di rete, PC di ultima generazione.

MATERIALI DIDATTICI previsti per le lezioni teoriche, sono forniti dal docente della materia, con caratteristiche e supporti che saranno ritenuti più idonei in base anche alla tipologia del corso. Nella struttura è presente una fornita biblioteca aperta all'utenza dal lunedì al sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutte le aule e laboratori della struttura sono accessibili negli orari di apertura anche dai portatori di handicap tramite scivoli di accesso e ascensori per gli spostamenti ai piani.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

La modulistica per l'iscrizione ai corsi è reperibile sul sito www.matteotti.it nella sezione "Agenzia Formativa", oppure presso la segreteria amministrativa sita in via Garibaldi, 194 a Pisa aperta al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 10,30 alle 12,30.

La domanda, completa di tutti gli allegati, del contratto di fornitura e copia del versamento della quota di partecipazione, può essere consegnata nello stesso ufficio o inviata alla mail: serviziids@matteotti.it entro la data di scadenza indicata sul bando.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Il pagamento della quota di partecipazione ai corsi può deve essere effettuato tramite bonifico bancario: IT 26 M 05034 14027 000000121346 intestato a IPSAR Matteotti. Se effettuato presso la banca cassiera Banco Popolare ag. 7 via Santa Marta – Pisa, non sono previste spese accessorie di bonifico.

La copia del versamento deve essere consegnata o inviata alla mail serviziids@matteotti.it contestualmente alla modulistica di iscrizione.

E' possibile il recesso con rimborso totale della quota con richiesta scritta entro 5 giorni dall'avvio del corso secondo le modalità previste dal "Contratto di fornitura dei corsi" sempre reperibile nella stessa sezione.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

L'Agenzia si impegna verso l'utenza a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo utilizzando il format Regionale di Reperimento Utenza, nel quale verrà espressamente indicato se per il corso presentato è previsto il rilascio di:

- qualifica professionale
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestato di partecipazione

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

L'Agenzia formativa "Matteotti" ha al suo interno personale qualificato in grado di effettuare servizi complementari di accompagnamento e orientamento per la formazione e informazione dell'utenza e per la compilazione di piani formativi individualizzati per i soggetti svantaggiati. Periodicamente l'Agenzia partecipa a Progetti formativi dedicati proprio a questi soggetti in partenariato con Enti locali.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Le modalità del trattamento dati avviene attraverso l'utilizzo di banche dati informatiche, archivi cartacei e i livelli di accessibilità sono assegnati ai dipendenti dal Responsabile del Trattamento.

I dati forniti saranno trattati secondo le modalità previste dal Regolamento Europeo UE n. 679/2016 e per le finalità previste dalla L.R. 32 del 26/7/2002 e s.m. e dai Regolamenti Comunitari del Fondo Sociale Europeo.

- Titolare del Trattamento Dati: Salvatore Caruso preside@matteotti.it
- Responsabile del Trattamento Dati: Maria Lucia Ferrante dsga@matteotti.it

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; Letizia Lami – serviziids@matteotti.it
- modalità di comunicazione: tramite Modulo M-0204 reperibile sul sito www.matteotti.it nella sezione "Agenzia Formativa"
- modulistica per comunicazione del disservizio: modulo M-0204 reperibile sul sito www.matteotti.it nella sezione "Agenzia Formativa"
- modalità e tempistiche di risposta: 10 giorni dal ricevimento comunicazione
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: 30 giorni s.c.
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: Modulo M-0204 reperibile sul sito www.matteotti.it nella sezione "Agenzia Formativa"

Data ultima revisione 06/09/2019

F.to Il Dirigente Scolastico

Prof. Salvatore Caruso

(Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi

e per effetti dell'art.3, c. D.Lgs n. 39/93)