

## **Carta qualità**

### **CIOFS FP TOSCANA**

**Estremi atto rilascio accreditamento** DD 1104 del 30/01/2019

**Codice accreditamento OF0130**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Associazione CIOFS FP TOSCANA” 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**

**ASSEMBLEA DEI SOCI:** M. BIANCHI, S. BIGLIETTI, C. FESTA, P. FARIOLI, F. FONTANILI, F. MIODA, T. OSIO, E. CHIERICI, M. PELIZZARI, G. PEZZOTTA, C. RASORI, [info@ciofsfptoscana.it](mailto:info@ciofsfptoscana.it)

**LEGALE RAPPRESENTANTE:** CARMEN RASORI, [carmenrasori@gmail.com](mailto:carmenrasori@gmail.com)

**CONSIGLIO DIRETTIVO:** C. RASORI, S. BIGLIETTI, P. FARIOLI, M. PELIZZARI, T. OSIO, [info@ciofsfptoscana.it](mailto:info@ciofsfptoscana.it)

**ORGANISMO DI VIGILANZA:** AVV. MONTEMARANO (PRESIDENTE), C. RASORI, M. PELIZZARI, M. LAMANDINI, [info@ciofsfptoscana.it](mailto:info@ciofsfptoscana.it)

**DIREZIONE:** ADRIANA SCAMMACCA, [ascammacca@ciofsfptoscana.it](mailto:ascammacca@ciofsfptoscana.it)

**RSPP:** CRISTIANO COLOMBI, [cristianocolo@tiscali.it](mailto:cristianocolo@tiscali.it)

**RESPONSABILE SICUREZZA:** CARMEN RASORI, [carmenrasori@gmail.com](mailto:carmenrasori@gmail.com)

**RESPONSABILE QUALITA':** SILVIA MANCINI, [smancini@ciofsfptoscana.it](mailto:smancini@ciofsfptoscana.it)

**COORDINAMENTO:** SILVIA MANCINI [smancini@ciofsfptoscana.it](mailto:smancini@ciofsfptoscana.it), SARAH CORSANI [scorsani@ciofsfptoscana.it](mailto:scorsani@ciofsfptoscana.it)

**PROGETTAZIONE:** ADRIANA SCAMMACCA [ascammacca@ciofsfptoscana.it](mailto:ascammacca@ciofsfptoscana.it), SILVIA MANCINI [smancini@ciofsfptoscana.it](mailto:smancini@ciofsfptoscana.it), SILVIA PASQUALI [spasquali@ciofsfptoscana.it](mailto:spasquali@ciofsfptoscana.it), SARAH CORSANI [scorsani@ciofsfptoscana.it](mailto:scorsani@ciofsfptoscana.it)

**ORIENTAMENTO:** SILVIA PASQUALI [spasquali@ciofsfptoscana.it](mailto:spasquali@ciofsfptoscana.it), SILVIA TRAMBUSTI [strambusti@ciofsfptoscana.it](mailto:strambusti@ciofsfptoscana.it), SARAH CORSANI [scorsani@ciofsfptoscana.it](mailto:scorsani@ciofsfptoscana.it), VERONICA PICCHI [vpicchi@ciofsfptoscana.it](mailto:vpicchi@ciofsfptoscana.it)

**SERVIZI AL LAVORO:** SILVIA PASQUALI [spasquali@ciofsfptoscana.it](mailto:spasquali@ciofsfptoscana.it) , SILVIA TRAMBUSTI [strambusti@ciofsfptoscana.it](mailto:strambusti@ciofsfptoscana.it), SARAH CORSANI [scorsani@ciofsfptoscana.it](mailto:scorsani@ciofsfptoscana.it), VERONICA PICCHI [vpicchi@ciofsfptoscana.it](mailto:vpicchi@ciofsfptoscana.it)

**TUTORAGGIO:** SILVIA TRAMBUSTI [strambusti@ciofsfptoscana.it](mailto:strambusti@ciofsfptoscana.it), SILVIA PASQUALI [spasquali@ciofsfptoscana.it](mailto:spasquali@ciofsfptoscana.it), VERONICA PICCHI [vpicchi@ciofsfptoscana.it](mailto:vpicchi@ciofsfptoscana.it)

**AMMINISTRAZIONE:** FEDERICA LUNARDI, [amministrazione@ciofsfptoscana.it](mailto:amministrazione@ciofsfptoscana.it)

**SEGRETERIA:** ELISA COROLINI, [info@ciofsfptoscana.it](mailto:info@ciofsfptoscana.it)

**PROCESSI DI VALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI:** ADRIANA SCAMMACCA [ascammacca@ciofsfptoscana.it](mailto:ascammacca@ciofsfptoscana.it) , SILVIA MANCINI [smancini@ciofsfptoscana.it](mailto:smancini@ciofsfptoscana.it) , SARAH CORSANI [scorsani@ciofsfptoscana.it](mailto:scorsani@ciofsfptoscana.it)

### ***ACCREDITAMENTO E QUALITA'***

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** DD 1104 del 30/01/2019

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per attività Riconosciuta; per attività Finanziata, per Obbligo Formativo.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 30**

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** UNI EN ISO 9001:2015, LRC 10398073 Lloyd's

**EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI ISO 21001**

### ***POLITICA DELLE QUALITA'***

La MISSION associativa si esprime

- Promuovendo iniziative formative, a vantaggio delle fasce sociali più deboli e per la valorizzazione delle peculiarità femminili, che garantiscano un inserimento/reinserimento lavorativo rispondente alle nuove richieste e esigenze del mercato, utilizzando misure formative quali colloqui di orientamento, percorsi per certificazione delle competenze, percorsi per qualifica, tirocini, attivazione di contratti di apprendistato per la qualifica;
- Curando il dialogo costante con il sistema cliente per comprenderne i reali bisogni di servizi e offrire risposte adeguate e spendibili sul mercato definendone le caratteristiche con la sua diretta collaborazione, attraverso specifici colloqui di accoglienza e presa in carico al front-office oltre che di orientamento;
- Operando in modo propositivo e proattivo nell'identificazione delle tematiche di sviluppo dei servizi dell'Associazione CIOFS FP Toscana, con ricerche-azioni, analisi di contesto e dei bisogni del territorio e delle persone.

### ***EROGAZIONE DEL SERVIZIO:***

**ORARIO DI APERTURA:** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.00

**ORARIO RICEVIMENTO:** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU sito internet ([www.ciofsfptoscana.it](http://www.ciofsfptoscana.it));  
pagina facebook (<https://www.facebook.com/CiofsFPToscana/>);  
pagina instagram ([https://www.instagram.com/ciofsfp\\_livorno/](https://www.instagram.com/ciofsfp_livorno/));  
pagina linkedin (<https://www.linkedin.com/company/ciofsfp-toscana/>);  
brochure cartacee e scaricabili dal sito e diffuse ad hoc.

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

Descrizione delle caratteristiche di:

### *AULE FORMATIVE:*

4 aule di teoria: aula teoria piano terreno di 46,5 mq, fruibile sempre; aula primo piano di 22,4 mq, fruibile sempre; aula secondo piano di 30 mq, fruibile sempre, aula secondo piano di 42,5 mq, fruibile sempre.

### *LABORATORI :*

laboratorio di informatica, primo piano di mq 35,6 con videoproiettore integrato, con postazioni PC collegati in rete e stampante laser, fruibile sempre

Laboratorio vendite, secondo piano, mq 24, fruibile sempre

Laboratorio di cucina didattica, piano terreno di mq 30, fruibile sempre

### *ATTREZZATURE TECNICHE*

Connessione wi-fi in tutti i locali, 4 lavagne multimediali, 20 tablet

Per vendite: scaffali, isole porta vestiti, registratori di cassa, vestiti, accessori

*MATERIALI DIDATTICI* (libri, dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD)

## **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

Tutti gli ambienti sono a nostra completa disposizione e sono accessibili da persone portatrici di handicap in carrozzina. Sono presenti e funzionanti ascensore e bagni H

## **MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI**

Da sito internet, da portale del Ministero (per la IeFP), attraverso la segreteria

## **MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO**

In contanti, tramite bonifico, possibilità di pagamenti dilazionati, politica di rimborso totale e/o parziale secondo il contratto stipulato per l'iscrizione ai percorsi.

## **MODALITA', TEMPORALITÀ E VALIDITÀ 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
- certificazioni delle competenze

- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

### ***SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO***

Al front office sono sempre presenti persone in grado di fornire corrette informazioni e aiutare gli utenti a destreggiarsi con misure formative complesse (es. voucher). Dal front office, quando necessario le persone vengono orientate a colloqui più approfonditi con personale specializzato nell'orientamento scolastico e professionale, nell'inserimento lavorativo, anche di persone disabili e in situazione di svantaggio. Si propongono anche orientamenti in gruppo, sia per i percorsi già attivi, che come ricerca di opportunità formative, non solo in sede ma anche presso scuole e altre organizzazioni.

### ***TRATTAMENTO DATI PERSONALI***

Adozione del regolamento UE 2016/679

- nominativo del responsabile del trattamento dati: **Adriana Scammacca**

### ***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: Adriana Scammacca, [ascammacca@ciofsfptoscana.it](mailto:ascammacca@ciofsfptoscana.it)
- modalità di comunicazione: solo scritta, cartacea o mail
- modulistica per comunicazione del disservizio: una modulistica specifica è presente nei questionari di qualità, altrimenti si accetta qualsiasi forma di comunicazione scritta.
- modalità e tempistiche di risposta: entro tre giorni
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: entro tre giorni, quando possibile prima.
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: nei questionari di qualità, a fine percorso; una cassetta per reclami e suggerimenti è visibile e accessibile alla postazione del front office.

Data ultima revisione

11 Dicembre 2023

Firma   
