

CARTA DELLA QUALITA'

Indirizzo sede formativa:

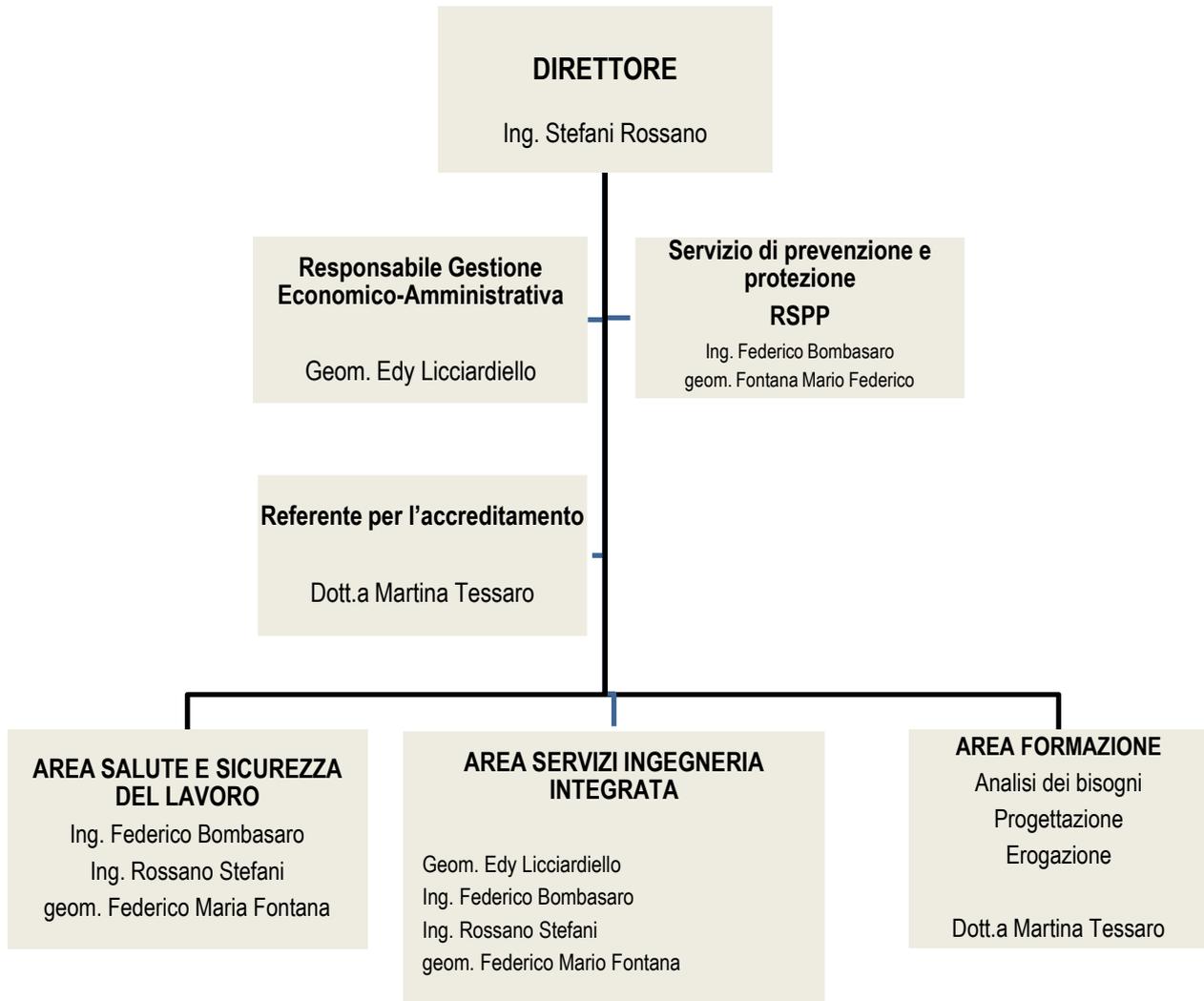
Via Nazionale 16 - 38055 Grigno (TN)

tel. 0461/1918385

fax: 0461/1918385

mail: info@studioessequattro.it

www.studioassociatoessequattro.com



Riferimenti: Stefani Rossano, Federico Bombasaro, Edy Licciardiello, Federico Fontana, Tessaro Martina.

Sito: www.studioassociatoessequattro.wordpress.com

Responsabile della procedura: Il responsabile dei processi di cui alla presente procedura, Stefani Rossano, svolge i seguenti compiti:

- Supervisione delle procedure complessive del Servizio Formazione e gestione di modifiche e aggiornamenti
- Gestione procedura relativa alle comunicazioni delle caratteristiche della struttura dello studio e dell'offerta formativa (coordinate fisiche e giuridiche, modello organizzativo e principali responsabilità di funzione, esiti raggiunti)
- Gestione procedura relativa alla Carta della Qualità (presenza, utilizzo e messa a disposizione della CdQ)

PRINCIPALI BENEFICIARI: Titolari e dipendenti di imprese operanti sul territorio regionale ed extra regionale.

INFORMAZIONI PER I BENEFICIARI

Relazioni con il territorio

Lo studio associato Esse Quattro ha stipulato un protocollo di intesa e collaborazione con la Comunità di valle Valsugana e Tesino. La necessità di un accordo con un soggetto di rappresentanza sul territorio è nata dal desiderio di instaurare un rapporto con un soggetto che, rappresentando indistintamente le comunità locali curandone gli interessi e promuovendone lo sviluppo, ci permetta di instaurare un dialogo ed un confronto con le realtà del territorio per rispondere a reali esigenze formative attuali e future. La Comunità di Valle inoltre, promuovendo il sostegno all'industria, all'artigianato, al commercio, all'agricoltura e a tutte le attività del terziario in un'ottica di sviluppo sostenibile e ponendo una particolare attenzione al mondo del lavoro e alle problematiche sociali può trovare nello Studio Essequattro un supporto nella lettura dei bisogni reali delle aziende del territorio sui temi della salute e della sicurezza.

Principali attività svolte

Lo studio associato Esse Quattro ha valorizzato il processo relativo ai servizi formativi con l'obiettivo di costruire un progetto articolato di iniziative formative capace di rispondere alle esigenze delle imprese e al tempo stesso di proporre innovazione nella prospettiva di una formazione continua con particolare riferimento alle tematiche facenti parte del nostro oggetto sociale. Le attività formative hanno come obiettivo prioritario l'aggiornamento delle competenze di tipo tecnico-professionale di titolari, soci e/o dipendenti di aziende artigiane del territorio e piccole imprese. Esse si distinguono in attività passibili di finanziamento ed in attività non soggette a finanziamento, ma regolamentate da specifiche leggi o disposizioni che richiedono l'accreditamento (ad esempio All.XXI del D.lgs 81/08 per la formazione degli addetti all'utilizzo di macchinari).

Le principali attività dello studio si articolano in due macro segmenti:

Attività di formazione

Progettare e realizzare corsi sulla sicurezza e igiene del lavoro; progettare piani formativi e realizzare corsi anche in funzione di richieste di contributi e finanziamenti pubblici; progettare e realizzare attività di orientamento lavorativo, qualificazione e riqualificazione professionale; attuare percorsi di formazione professionale in ambito aziendale ed extra

aziendale in proprio o per conto di imprese, enti pubblici ed organizzazioni in genere; organizzare e gestire iniziative formative normate da specifiche leggi di settore statali e provinciali, che abilitino all'esercizio di una determinata attività o comportino il rilascio di un particolare patentino di mestiere o certificato di idoneità; promuovere e divulgare le offerte formative ed esercitare l'attività di rendicontazione e controllo; svolgere attività di direzione e coordinamento delle azioni formative; fornire docenze, assistenza, tutoraggio e supporto per le iniziative promosse; attivare percorsi di formazione a distanza e sviluppare nuove tecnologie didattiche.

Servizi di ingegneria

Fornitura di servizi e prestazioni ad elevato contenuto tecnico e professionale; progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza in progettazione e in esecuzione inerenti ai settori dell'architettura, dell'ingegneria civile e industriale, dell'ambiente e del territorio, della salute e della sicurezza sul lavoro.

Messa a disposizione della Carta della Qualità

La Carta della Qualità dei Servizi Formativi è un impegno che lo Studio Associato si assume nei confronti degli utenti che si avvalgono dei servizi formativi proposti. Attraverso questo documento si definiscono formalmente, e si rendono noti a tutte le parti interessate, i principi che caratterizzano i servizi formativi offerti, le modalità di erogazione e gli standard di qualità degli stessi. Lo Studio Associato si impegna pertanto a rispettare i seguenti obiettivi:

1. Il nostro studio si impegna a mantenere la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio in relazione anche a potenziali rischi di genere
2. La formazione è erogata in maniera continuativa; il nostro Studio si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate dell'erogazione del servizio, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione dei disagi.
3. Il nostro studio si impegna a promuovere un interscambio di informazioni e di opinioni tra i fruitori del servizio di formazione ed i formatori, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento ed attivando verifiche del grado di soddisfazione dei partecipanti.
4. Il nostro studio si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di formazione, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili. Per dare evidenza dei risultati raggiunti e nel rispetto della trasparenza operativa, sono resi visibili agli interessati, tramite affissione in spazi ben visibili presso le aule di formazione, gli indicatori qualitativi del servizio formativo erogato aggiornati annualmente.
5. Il personale è posto al centro dell'attenzione come soggetto che richiede riconoscimento, valorizzazione e sviluppo delle proprie competenze all'interno di un clima di lavoro favorevole per poter fornire servizi sempre più efficienti e di qualità agli utenti.

Il nostro studio garantisce a tutte le parti interessate il mantenimento del modello organizzativo in accordo con la normativa di accreditamento per la formazione in materia di sicurezza del lavoro. L'organigramma indicante i vari responsabili del servizio erogato verrà consegnato ai fruitori dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi, è valida dal momento della sua emanazione, ed è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato. La stessa consente a tutte le parti

interessate di constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti, di essere informate sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

Lo Studio con la politica per la qualità punta a raggiungere un'organizzazione del lavoro che riesca ad equilibrare e coordinare persone, tempo e mezzi affrontando problemi, proponendo soluzioni nuove ed alternative per riuscire a lavorare in modo sereno e stimolante, in un ambiente piacevole.

I nostri principali obiettivi sono quelli di affermare la nostra posizione nel settore della consulenza tecnica e della formazione, mirando ad una corretta interpretazione delle esigenze del Cliente nonché di prevenire qualsiasi evento che possa pregiudicare la soddisfazione del Cliente e delle varie parti interessate, puntando al miglioramento continuo dei risultati già raggiunti.

Per sviluppare e realizzare tale politica i nostri sforzi sono rivolti a:

- garantire un'elevata competenza / qualifica del personale dedicato all'erogazione del servizio sia in termini di formazione di base che di successive qualifiche perfezionate attraverso studi interni, affiancamenti e corsi di aggiornamento periodici;
- garantire la correttezza professionale garantendo a tutte le parti interessate la corretta gestione dei lavori e la riservatezza delle informazioni delle quali si è venuti a conoscenza;
- mettere a disposizione le risorse umane, tecniche e documentali che permettano di svolgere e controllare il lavoro nel modo più adeguato e mantenerle efficienti nel tempo;
- gestire tutte le attività nel completo rispetto delle prescrizioni e degli adempimenti legislativi applicabili;
- misurare ed analizzare l'efficienza dei processi nell'ottica del miglioramento continuo.

Periodicamente la Direzione riesamina la politica della qualità, così che ne siano garantiti l'adeguatezza e l'aggiornamento costante.

Il sistema di valutazione messo a punto si articola in funzione delle tipologie di azione formativa. Per ogni iniziativa viene progettato un sistema di valutazione "ad hoc" che tiene conto dei seguenti elementi minimi:

- rilevazione del clima d'aula;
- valutazione degli apprendimenti;
- valutazione dello stage;
- valutazione dei servizi offerti dallo studio.

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti/esperti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

Standard di qualità del servizio

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica. I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura dell'ufficio.

Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;
- chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- tempestività nella risposta alle richieste dei beneficiari finali e dei committenti;

- flessibilità organizzativa e gestionale nell'erogazione del servizio (orari, giornate, accessibilità delle risorse)

Rimedi al disservizio Nel caso in cui si verifichi un contrattempo l'utente può segnalare il disservizio ai tutor o al coordinatore di progetto, o rivolgersi direttamente alla direzione, sia per via telefonica che per email al seguente indirizzo: **info@studioessequattro.it**

Modalità di diffusione della carta La presente carta verrà diffusa, a cura dello studio, mediante una o più delle seguenti modalità:

- consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti.
- consegna di copia al personale docente e non docente.
- affissione sulla bacheca nella sede dell'ente.
- pubblicazione sul sito internet dello studio