

**CARTA QUALITA'**

**CENTRO L.I.F.E.**

**ANNO 2019**

**Denominazione Organismo / Istituzione :  
CENTRO L.I.F.E. - LAVORO INFORMAZIONE FORMAZIONE EDUCAZIONE**

**Estremi atto rilascio accreditamento Decreto n° 9571 del 11/06/2019**

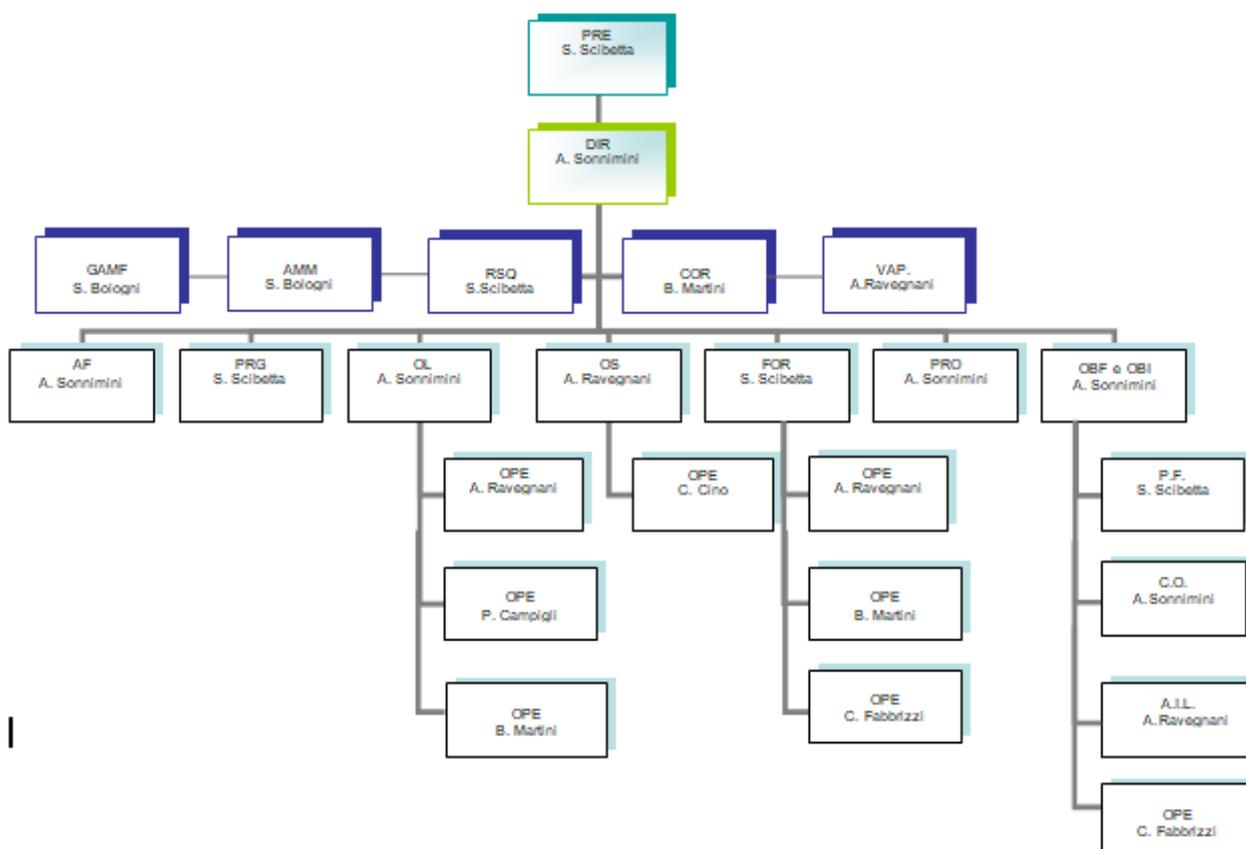
**Codice accreditamento OF0303**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Associazione Centro L.I.F.E.” 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)



<i>Sigla</i>	<i>Funzione</i>
PRE	Presidente
DIR	Funzione Direzione
RSQ	Responsabile Sistema Qualità
GAMF	Gestione Funzione Amministrativa e Finanziaria
AMM	Funzione Amministrativa
COR	Funzione Coordinamento
VAP	Funzione Valutazione Apprendimenti
AF	Analisi Fabbisogni
PRG	Progettazione
PRO	Promozione
OL	Responsabile Orientamento Lavoro
OS	Responsabile Orientamento Scolastico
FOR	Erogazione Formazione
OPE	Operatore Orientamento Lavoro, Orientamento Scolastico e Formazione
OBF- OBI	Obbligo Formativo e Obbligo d'Istruzione
P. F.	Progettazione Formazione
C.O.	Consulenza Orientativa
A.I.L.	Assistenza all'Inserimento Lavorativo

**DIREZIONE:** ANNA MARIA SONNIMINI [centrolife@alice.it](mailto:centrolife@alice.it)

**AMMINISTRAZIONE:** SILVANO BOLOGNI

**SEGRETERIA:** BRENDA MARTINI [centrolife@alice.it](mailto:centrolife@alice.it)

***ACCREDITAMENTO E QUALITA'***

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:**

**DGR 1407/2016 - Numero adozione 9571 - data adozione 11/06/2019**

**Codice Accredittamento : OF0303**

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Rilascio accreditamento per

- Formazione Riconosciuta (F.R.)
- Formazione Finanziata (F.F.)
- Obbligo di Istruzione (O.I.)

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 25**

**CERTIFICAZIONI QUALITA':**

**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' ISO 9001:2015**

N° CERTIFICATO 23949/05/S

Ente: RINA

Prima Emissione: 25/05/2005

Scadenza : 23/03/2020

**EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI**

## **POLITICA DELLE QUALITA'**

La Direzione, allo scopo di consolidare e sviluppare la presenza dell'organizzazione nel territorio di riferimento, adotta la qualità ed il suo miglioramento continuo come elementi prioritari e strategici. Essa stabilisce obiettivi, responsabilità e autorità ed assegna risorse adeguate per il raggiungimento degli obiettivi stessi.

L'Organizzazione intende perseguire i seguenti obiettivi fondamentali:

• Nei riguardi del territorio di riferimento:

- soddisfazione piena e continua delle esigenze espresse ed inesprese dagli utenti/committenti;
- rispetto dei requisiti dei servizi erogati;

miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione attraverso la prevenzione, come elemento fondamentale della gestione del SQ

• Per la gestione interna:

- favorire la crescita della professionalità, dell'interfunzionalità, della flessibilità, delle capacità decisionali del personale;
- sviluppare in azienda una mentalità, che vede la standardizzazione delle attività ed il miglioramento continuo delle stesse come fatti dinamici ed elementi di progresso, attraverso l'aggiornamento ed il perfezionamento delle operazioni giornaliere;

coinvolgere i fornitori nel processo di qualità dell'organizzazione

- , mantenendo con essi una stretta collaborazione;
- migliorare i risultati gestionali attraverso la riduzione dei costi dell'inefficienza e degli sprechi, intesi come attività che non danno valore aggiunto;
- 
- definire, predisporre e mantenere le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei servizi;
- definire e gestire le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per assicurare la conformità dei servizi.

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

ORARIO DI APERTURA : DAL LUNEDI AL VENERDI 10:00 – 13:00 e 15:00 – 18:00

ORARIO RICEVIMENTO :

DAL LUNEDI AL VENERDI 10:00 – 13:00 e 15:00 – 18:00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU : sito internet [www.centrolife.it](http://www.centrolife.it)

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE: Aula didattica dotata di 15 tavoli, 22 posti a sedere, una scrivania, lavagna a fogli mobili, schermo per video proiettore, ubicata presso la sede in via San Mamante, 44 Empoli.

Orari di fruizione : dal lunedì al venerdì 8:30 – 18.30

**ATTREZZATURE TECNICHE:** computer e video proiettore a disposizione presso i locali in via San Mamante, 44 Empoli.

**LABORATORIO MULTIMEDIALE :** 9 computer portatili con Programma Windows 10 e connessione a internet ubicato presso la sede in via San Mamante, 44 Empoli.

Orari di fruizione : dal lunedì al venerdì 8:30 – 18.30

**MATERIALI DIDATTICI :** cancelleria, dispense cartacee, materiali didattici informatizzati, libri, disponibilità di fruizione di moduli FAD

### **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

Tutti i locali (aula didattica, laboratori, uffici, servizi igienici), sono accessibili secondo l'orario sotto riportato e sono fruibili anche da soggetti diversamente abili

### **ORARIO**

Dal Lunedì al Venerdì 10:00 – 13:00 e 15.00 – 18:00

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

Le modalità di iscrizione ai corsi prevedono la compilazione di un apposito modulo di iscrizione, reperibile presso le segreterie dell'agenzia formativa o scaricabile presso il sito web [www.centrolife.it](http://www.centrolife.it), a cui devono essere allegati i documenti di identità e la documentazione indicata in base al tipo di corso a cui ci si vuole iscrivere.

Le domande di iscrizione e la documentazione allegata potranno essere consegnate, secondo le seguenti modalità:

- A mano c/o la segreteria: CENTRO LIFE, Via San Mamante, 44 – 50053 Empoli
- Via E-mail : [centrolife@alice.it](mailto:centrolife@alice.it)
- Via Fax: 0571 942190
- Tramite raccomandata A/R all'indirizzo:  
CENTRO LIFE, Via San Mamante, 44 – 50053 Empoli

Orari apertura Segreteria:

Lunedì – Venerdì. 10:00/13:00 – 15:00/18:00

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

Il pagamento deve essere effettuato al momento dell'iscrizione al corso con varie modalità: in contanti, tramite bonifico, assegno, possibilità di pagamenti dilazionati,

È attribuita al partecipante la facoltà di recedere dall'iscrizione al corso, entro e non oltre 10 (dieci) giorni prima dell'inizio dello stesso, anticipando la decisione del recesso via fax al n. 0571/942190 o tramite e-mail all'indirizzo [centrolife@alice.it](mailto:centrolife@alice.it) e confermando con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

L'Agenzia si impegna in questo caso a restituire l'eventuale somma versata come anticipo entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del recesso. Qualora tale comunicazione avvenga successivamente

all'inizio del corso ed in caso di dimissioni successive all'inizio del corso la somma erogata a titolo di anticipo non sarà restituita. L'utente può ottenere la restituzione della somma versata per la partecipazione al percorso, nel caso di revoca del riconoscimento da parte del competente Settore Regionale.

### ***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
- Certificazione di competenze
- Dichiarazione degli apprendimenti
- Attestati di frequenza
- Attestati di partecipazione

In esito ad ogni percorso formativo è previsto il rilascio di un attestato che varia in base alla tipologia del corso, per i corsi riconosciuti e finanziati, l'attestazione è rilasciata dalla Regione Toscana, per gli altri corsi l'attestazione è rilasciata direttamente dall'Agenzia Formativa, pertanto variano anche le tempistiche e le modalità del rilascio.

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

L'Agenzia fornisce servizi di Informazione Formazione Orientamento ed Accompagnamento nei confronti di soggetti che si trovano in condizioni di precarietà occupazionale o che devono fronteggiare incertezza riguardanti il mondo del lavoro, o che, infine, intendano raffrontarsi con il mondo del volontariato, dell'associazionismo, dell'impresa sociale, del servizio civile.

Attraverso colloqui individuali personalizzati vengono individuate le esigenze dei singoli soggetti, analizzate le loro richieste, elaborato con loro un Piano di Intervento personalizzato e stabilite le azioni da intraprendere per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Le varie fasi vengono monitorate e verificata l'efficacia delle azioni intraprese, nei casi in cui si rende necessario viene effettuato un accompagnamento all'inserimento lavorativo.

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

I dati personali sono trattati nel rispetto della Normativa di riferimento GDPR Regolamento Generale sulla protezione dei dati UE 2016/679 in vigore dal 25/05/2018.

I dati si trovano su banche dati informatizzate a cui può accedere solo chi è in possesso di Tessera Identificativa tramite codice pin, i dati archiviati nei file del computer sono protetti da password.

Gli archivi cartacei sono collocati in appositi spazi chiusi (armadi) situati all'interno di stanze chiuse a chiave.

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.

- Responsabile del trattamento dati: Anna Ravegnani

## **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità

- **NOMINATIVO DEL REFERENTE** : ANNA MARIA SONNIMINI centrolife@alice.it
- **MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**: invio della segnalazione di eventuali disservizi (reclamo) tramite apposito modulo predisposto dall’Agenzia, tramite posta elettronica o consegna a mano presso la sede dell’ente.
- **MODULISTICA PER COMUNICAZIONE DEL DISSERVIZIO**: il modulo per la comunicazione del disservizio contiene i dati anagrafici/residenziali, la sede di erogazione servizio, la data, la descrizione del fatto oggetto del reclamo e le richieste in merito al reclamo.
- **MODALITÀ E TEMPISTICHE DI RISPOSTA**: l’Ente si impegna a rispondere entro 7 giorni
- **INDICAZIONE DELLE MISURE E TEMPI DI RISOLUZIONE DEI DISSERVIZI**:  
L’apertura della contestazione, compete a RSQ che valuta l’ammissibilità del reclamo sulla base del modello inviato dal cliente e su resoconto (verbale) da parte di RESP o OPE. Nel caso che il reclamo non sia accolto, RSQ provvede a chiudere il reclamo informando il cliente, mediante lettera scritta, sui motivi di non ammissibilità della contestazione emessa.

Nel caso di ammissibilità RSQ provvede a registrare sul modulo “non conformità” (8.3.1) il motivo della contestazione, o la descrizione della NC, la proposta di soluzione del reclamo, la data di soluzione e i costi del reclamo, con l’eventuale indennizzo al cliente.

Nel caso di gestione economica e amministrativa del reclamo, conseguente alla proposta di rimborso al cliente, la soluzione del reclamo è sottoposta a DIR per approvazione. Nel caso di non approvazione, DIR invita RSQ a riformulare la soluzione.

RSQ informa il cliente, mediante lettera scritta, sulla soluzione adottata e/o approvata da DIR. Sulla base dell’accettazione della proposta da parte del cliente, mediante firma per accettazione della proposta medesima, RSQ provvede ad autorizzare RESP o OPE per l’attuazione della soluzione. Sulla base di motivazioni espresse dal cliente, successive al ricevimento della proposta di soluzione, RSQ si riserva di apportare eventuali modifiche all’azione, seguendo l’iter sopra indicato

- **POSSIBILITÀ DI FORMULARE PROPOSTE E SUGGERIMENTI VOLTI AL MIGLIORAMENTO DELL’EROGAZIONE**

Gli utenti che usufruiscono dei servizi possono esprimere proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell’erogazione tramite i questionari di gradimento., come previsto dal Sistema Qualità.