

# CARTA QUALITA' DEI SERVIZI PER LA FORMAZIONE

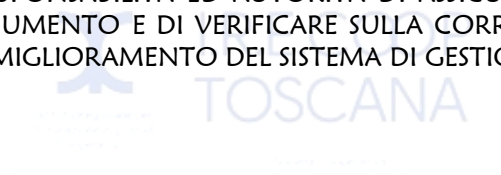


**DENOMINAZIONE: IRECOOP TOSCANA SOCIETA' COOPERATIVA**

**ESTREMI ATTO RILASCIO ACCREDITAMENTO: DECRETO N. 4809 DEL 02/04/2019**

**CODICE ACCREDITAMENTO: OF218**

IL PRESENTE DOCUMENTO SI PROPONE DI ESPLICITARE E COMUNICARE GLI IMPEGNI CHE IRECOOP TOSCANA SOCIETA' COOPERATIVA 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- PERSONALIGRAMMA:



NUOVO QUADRO DI RACCORDO TRA ORGANIGRAMMA FUNZIONALE E FUNZIONI DI PRESIDIO ACCREDITAMENTO REGIONALE		
FUNZIONI DI PRESIDIO INDICATE DALLA NORMATIVA ACCREDITAMENTO REGIONALE AGENZIE FORMATIVE D.G.R. 1417/2016	ORGANIGRAMMA FUNZIONALE	PERSONALIGRAMMA
FUNZIONE DI DIREZIONE DELL'ORGANISMO FORMATIVO	DIREZIONE GENERALE	MARCO PIPPOLINI
FUNZIONE DI GESTIONE AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA	GESTIONE AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA	



	COORDINATORE DELLE AREE AMMINISTRAZIONE EROGAZIONE DEI SERVIZI E RESPONSABILE CONTROLLO DI GESTIONE	
FUNZIONE AMMINISTRATIVA	CONTROLLO E GESTIONE ECONOMICA DEL SERVIZIO/COMMESSA  GESTIONE AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA	DAISI MANESCALCHI
FUNZIONE DI COORDINAMENTO	COORDINATORE DELLE AREE AMMINISTRAZIONE EROGAZIONE DEI SERVIZI E RESPONSABILE CONTROLLO DI GESTIONE	
FUNZIONE DI PROCESSO DI VALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI	DIREZIONE GENERALE	MARCO PIPPOLINI



## ACCREDITAMENTO COME AGENZIA FORMATIVA E QUALITA'

ACCREDITAMENTO FORMAZIONE REGIONE TOSCANA: DECRETO N. 4809 DEL 02/04/2019

**CODICE ACCREDITAMENTO: OF218**

AMBITI ACCREDITAMENTO: ACCREDITAMENTO PER ATTIVITÀ RICONOSCIUTA; ACCREDITAMENTO PER ATTIVITÀ FINANZIATA.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 30

CERTIFICAZIONI QUALITA': UNI-ISO 9001-2015, ENTE CERTIFICATORE TAYLLOR COX EU AMBITO: EA 37 PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE E DI ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

## POLITICA DELLE QUALITA':

PER OFFRIRE UN CONTRIBUTO POSITIVO AL SUCCESSO DI IRECOOP TOSCANA, CI IMPEGNIAMO A FORNIRE UN SERVIZIO CHE SODDISFI AL MEGLIO LE ASPETTATIVE DEI NOSTRI CLIENTI (ENTI PUBBLICI, DESTINATARI DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE, IMPRESE, STAKEHOLDER), IN CONFORMITÀ A LEGGI E REGOLAMENTI LOCALI, NAZIONALI ED INTERNAZIONALI. CI IMPEGNIAMO, INOLTRE, AD OPERARE NELL'OTTICA DI UN MIGLIORAMENTO CONTINUATIVO NEL RISPETTO DELLE NORMATIVE.

## QUESTO IMPLICA CHE:

- FORNIREMO UN SERVIZIO DI FORMAZIONE OPERANDO IN CONFORMITÀ AI REQUISITI LOCALI E NAZIONALI RIGUARDANTI IL MODELLO DI ACCREDITAMENTO DELLA REGIONE TOSCANA ED I SISTEMI PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ;
- CI IMPEGNEREMO A PRIVILEGIARE LE NECESSITÀ ED I BISOGNI DEGLI UTENTI CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALLE IMPLICAZIONI DI UN SERVIZIO PUNTUALE ED EFFICIENTE NEI LORO CONFRONTI, VOLTO A GARANTIRE LORO L'ACQUISIZIONE DI MAGGIORI COMPETENZE, CAPACITÀ E CONOSCENZE CHE POSSANO FAVORIRE L'INSERIMENTO LAVORATIVO OD UN MIGLIORAMENTO PROFESSIONALE CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLE COOPERATIVE ASSOCIATE A CONFCOOPERATIVE TOSCANA;
- PRESENTEREMO IL NOSTRO SERVIZIO IN MODO ETICO, DESCRIVENDOLO CON INFORMAZIONI RISPONDENTI AL VERO;
- SOLLECITEREMO, ACCOGLIEREMO ED ANALizzerEMO LE INFORMAZIONI DI RITORNO DAI NOSTRI CLIENTI, SOCI E SISTEMA ASSOCIATIVO ED INTERLOCUTORI SUL NOSTRO SERVIZIO CON L'OBIETTIVO DI OTTENERE INDICAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUATIVO DEI NOSTRI PROCESSI;
- CI IMPEGNEREMO AD ELABORARE INIZIATIVE E PROPOSTE ATTE A PROMUOVERE IL MODELLO COOPERATIVO ANCHE ATTRAVERSO PROGETTUALITÀ CONGIUNTE CON L'ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA (CONFCOOPERATIVE TOSCANA) DI CUI SIAMO STRUTTURA TECNICA DI RIFERIMENTO PER LA FORMAZIONE E L'ORIENTAMENTO;
- CI IMPEGNEREMO A SVILUPPARE RAPPORTI CON LE ALTRE AGENZIE DI PARTE SOCIALE ANCHE AL FINE DI GARANTIRE LA REALIZZAZIONE DI INTERVENTI FORMATIVI CONGIUNTI CHE POSSANO AUMENTARE O FAVORIRE L'IMPATTO OCCUPAZIONALE NELL'ATTUALE PERIODO DI CRISI CONGIUNTURALE;
- CI IMPEGNEREMO A TRASFERIRE E/O ADOTTARE TUTTE LE BUONE PRASSI DI CUI VERREMMO A CONOSCENZA ANCHE GRAZIE ALLA RETE TRANSNAZIONALE DI CUI FACCIAMO O FAREMO PARTE;
- CI IMPEGNEREMO A COINVOLGERE ENTI PUBBLICI LOCALI (COMUNI, PROVINCE, ECC.) PER LA CREAZIONE DI NUOVE RETI PER LO SCAMBIO DI BUONE PRASSI ED ESPERIENZA IN AMBITO INTERNAZIONALE RELATIVAMENTE A PARTICOLARI SERVIZI (FORMAZIONE, SERVIZI SOCIALI, NORMATIVA SULLE COOPERATIVE)
- CI IMPEGNEREMO AD ADOTTARE COMPORTAMENTI CHE FAVORISCANO IL RISPARMIO ENERGETICO ED UN MAGGIORE RISPETTO PER LA NATURA.

## EROGAZIONE DEL SERVIZIO PRESSO LA SEDE DI VIA VASCO DE GAMA 27-50127 FIRENZE

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 17.30 CON PAUSA TRA LE ORE 13.00 E LE ORE 14.00

ORARIO RICEVIMENTO: COME ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO.

INFORMAZIONI REPERIBILI SU:

- SITO INTERNET: [WWW.IRECOOPTOSCANA.IT](http://WWW.IRECOOPTOSCANA.IT)
- PAGINA FACEBOOK: [HTTPS://IT-IT.FACEBOOK.COM/IRECOOPTOSCANA](https://it-it.facebook.com/irecooptoscana)
- CENTRALINO 055 43 68 388 FAX 055 42 49 267

---

## CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

- AULE FORMATIVE DEL SET MINIMO ACCREDITATA: N. 1, VIA VASCO DE GAMA 27- 50127 FIRENZE, POSTI 23, UTILIZZABILE IN ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO O IN ORARI DA CONCORDARE SULLA BASE DELLA CALENDARIZZAZIONE DEI CORSI.
- MATERIALI DIDATTICI: TUTTI I MATERIALI DIDATTICI SONO FORNITI IN FORMATO ELETTRONICO ED IN FORMATO CARTECEO SU RICHIESTA.

---

## ACCESSIBILITA' AI LOCALI

SET MINIMO ACCESSIBILE ANCHE AI SOGGETTI CON SVANTAGGIO DI TIPO MOTORIO. L'ACCESSO DAVANTI ALL'AULA È GARANTITO DALLA STRADA ATTRAVERSO IL PERCORSO SEGNALATO DAL NS. SITO INTERNET.

---

## MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

- LE MODALITA' DI ISCRIZIONE PER LE ATTIVITA' RICONOSCIUTE E FINANZIATE DALLA REGIONE TOSCANA SONO INSERITE NEI SINGOLI AVVISI PUBBLICI.
- PER LE ATTIVITA' FORMATIVE DI ALTRO TIPO POSSONO ESSERE EFFETTUATE TRAMITE A COMPILAZIONE DELLE SINGOLE DOMANDE DI ISCRIZIONE.

---

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

(INDICARE LE POSSIBILI MODALITÀ: ES. IN CONTANTI, TRAMITE BONIFICO, POS, POSSIBILITÀ DI PAGAMENTI DILAZIONATI, POLITICA DI RIMBORSO TOTALE E/O PARZIALE ECC.)  
SONO ACCETTATE LE MODALITA' DI PAGAMENTO SIA IN CONTANTI, SIA TRAMITE ASSEGNO CIRCOLARE O BANCARIO, SIA TRAMITE BONIFICO BANCARIO IN OTTEMPERANZA DELLA NORMATIVA ANTI-RICICLAGGIO.

PER I CORSI RICONOSCIUTI DALLA REGIONE TOSCANA, SONO PREVISTI LE POLITICHE DI RIMBORSO E LE EVENTUALI DILAZIONI DI PAGAMENTO INDICATE NEGLI APPOSITI AVVISI.

PER LE ATTIVITA' FORMATIVE DI TIPO NON FINANZIATO E/O RICONOSCIUTE DALLA REGIONE TOSCANA VALGONO LE REGOLE STABILITE DAGLI APPOSITI CONTRATTI.

È POSSIBILE DILAZIONARE I PAGAMENTI IN BASE AGLI ACCORDI STIPULATI CON I SINGOLI UTENTI.

NON SONO ACCESSIBILI AL MOMENTO STRUMENTI DI PAGAMENTO TRAMITE POS MA SOLO ATTRAVERSO UN ACCOUNT PAYPAL



## MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

LA TIPOLOGIA DI ATTESTAZIONE RISULTA DAGLI AVVISI PUBBLICI PER I CORSI RICONOSCIUTI E FINANZIATI DALLA REGIONE TOSCANA SECONDO LE TRE TIPOLOGIE DI CORSO:

QUALIFICA E/O CERTIFICAZIONE DI ADA/UC

DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI

ATTESTATI DI PARTECIPAZIONE

IL RILASCIO DEGLI ATTESTATI AVVIENE TRAMITE ESCLUSIVA CONSEGNA A MANO O PER MEZZO RACCOMANDATA CON RICEVUTA DI RITORNO, REGISTRATA NELL'APPOSITO REGISTRO INTERNO DELLE ATTESTAZIONI.

---

## SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

IRECOOP TOSCANA FORNISCE I SEGUENTI SERVIZI, IN OTTEMPERANZA ALLA NORMATIVA REGIONALE A FAVORE DI IMPRESE E/O ALLIEVI:

- PROGETTAZIONE ED IMPLEMENTAZIONE DI PIANI FORMATIVI AZIENDALI, PIANI FORMATIVI INDIVIDUALI
- ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO
- ORIENTAMENTO AL LAVORO
- TUTORAGGIO PERSONALIZZATO PER LA REDAZIONE DI PIANI FORMATIVI IN AMBITO APPRENDISTATO

---

## TRATTAMENTO DATI PERSONALI

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.

IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI VIENE EFFETTUATO, PER I CORSI DI FORMAZIONE RICONOSCIUTI E/O FINANZIATI DALLA REGIONE CON LE MODALITÀ INSERITE NEI MODELLI DI DOMANDA DI ISCRIZIONE.

PER LE ATTIVITÀ FORMATIVE NON RICOLLEGABILI A PROGETTI FINANZIATI E/O RICONOSCIUTI DALLA REGIONE TOSCANA TUTTI I DATI SONO TRATTATI IN OTTEMPERANZA ALLA PRIVACY POLICY DI IRECOOP TOSCANA PUBBLICATA SU SITO INTERNET [WWW.IRECOOPTOSCANA.IT](http://WWW.IRECOOPTOSCANA.IT) E RIPORTATA IN TUTTA LA MODULISTICA AZIENDALE.

RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI È IL RAPPRESENTANTE LEGALE.

---

## PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

TUTTI I DISSERVIZI INERENTI LE ATTIVITÀ DI IRECOOP TOSCANA SONO GESTITI, ANCHE IN OTTEMPERANZA AL SISTEMA QUALITÀ, RIGUARDANTE GLI UTENTI DEI NOSTRI CORSI, DEVONO ESSERE FORMALIZZATI ATTRAVERSO LA COMPILAZIONE DI UN APPOSITO FORMAT SU SITO DI IRECOOP TOSCANA ALLA PAGINA: [HTTPS://FORMAZIONEIRECOOPTOSCANA.WEEBLY.COM/SEGNALA-UN-RECLAMO.HTML](https://formazioneirecooptoscana.weebly.com/segnala-un-reclamo.html) O ATTRAVERSO LA COMPILAZIONE E L'INVIO DI UN MODULO PRE-STAMPATO A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA PRESSO LA NS. SEDE.

L'UTENTE RICEVERÀ UNA RISPOSTA, A SECONDO DELLA CASISTICA DEL TIPO DI RECLAMO, NEI TEMPI INDICATI NELLO STESSO MODULO MESSO A DISPOSIZIONE.

PER QUANTO RIGUARDA LA POSSIBILITÀ DI FORMULARE PROPOSTE E SUGGERIMENTI VOLTI A MIGLIORARE L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO È A DISPOSIZIONE NELLA FASE DI MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE OVVERO NELLA SOMMINISTRAZIONE DEI TEST DI VALUTAZIONE È PREVISTA UNA APPOSITA DOMANDA.



INSERITA SUL SITO WEB IN DATA AL LINK:

[HTTPS://FORMAZIONEIRECOOPTOSCANA.WEEBLY.COM/CARTA-DEI-SERVIZI-FORMATIVI.HTML](https://formazioneirecooptoscana.weebly.com/carta-dei-servizi-formativi.html)

DATA: 5 MAGGIO 2023

FIRMATO IL DIRETTORE GENERALE MARCO PIPPOLINI



IRECOOP TOSCANA  
società cooperativa  
Piazza San Lorenzo, 1 - 50123 Firenze

FIRMATO IL PRESIDENTE GIANFANCO DONATO



IRECOOP TOSCANA  
società cooperativa  
Piazza San Lorenzo, 1 - 50123 Firenze

