Allegato 13 – Carta qualità

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione CENTRO STUDI TURISTICI

Estremi atto rilascio accreditamento decreto 962 del 10/03/2009

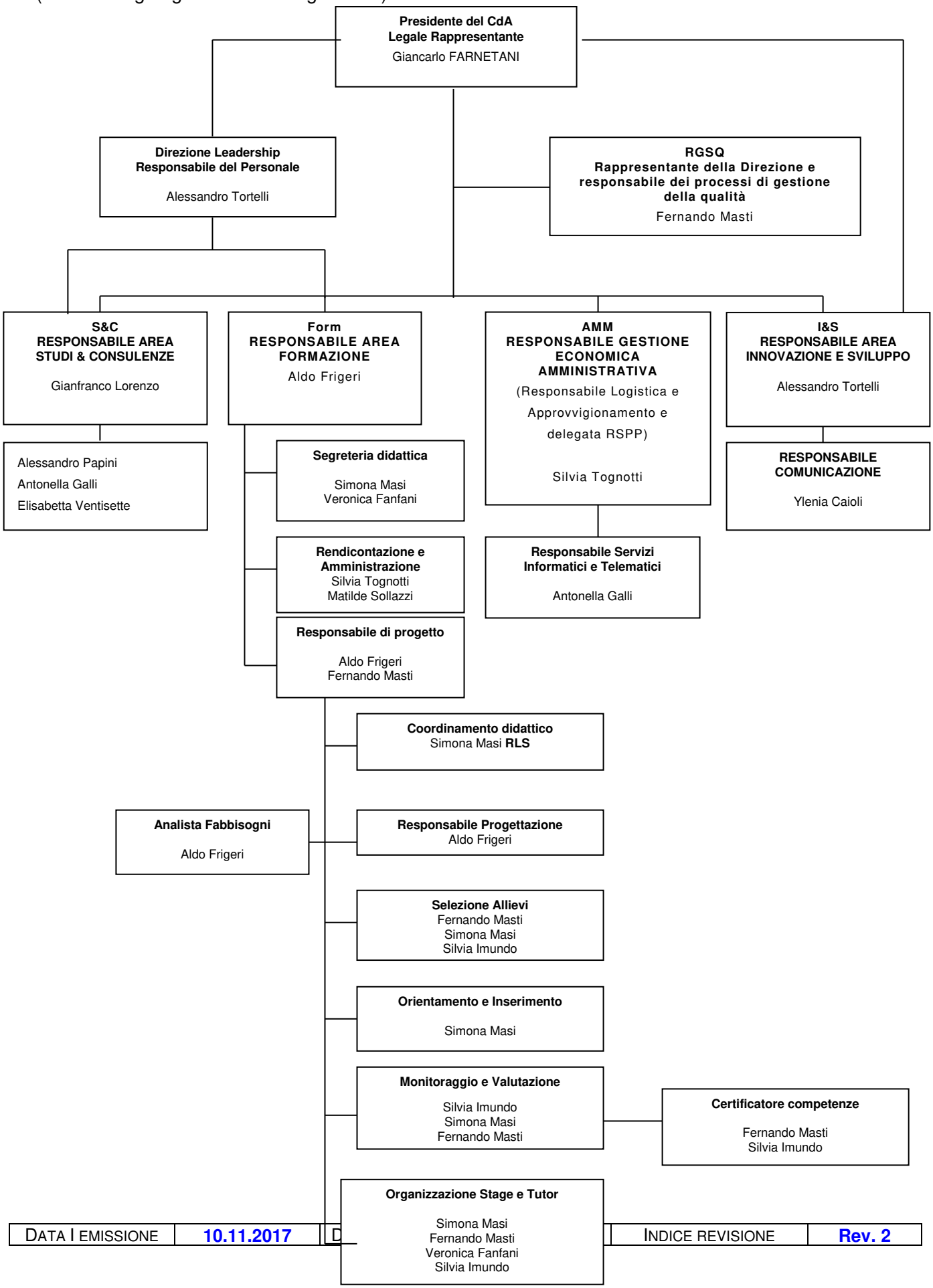
Codice accreditamento OF0186

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la "Associazione Centro Studi Turistici, denominazione agenzia formativa" 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)



DIREZIONE SETTORE FORMAZIONE:

ALDO FRIGERI
a.frigeri@cstfirenze.it

AMMINISTRAZIONE E RENDICONTAZIONE:

SILVIA TOGNOTTI
info@cstfirenze.it

SEGRETERIA:

SIMONA MASI
s.masi@cstfirenze.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: estremi decreto, pubblicato sul BURT n. 962 del 10/03/2009

AMBITI ACCREDITAMENTO:

Accreditamento per sola attività Riconosciuta;

Accreditamento per attività Finanziata,

Accreditamento per Obbligo Formativo.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30

CERTIFICAZIONI QUALITA': ISO 9001: 2015 , n. certificato CERT-13966-2004-AQ-FLR-SINCERT , Ente di Certificazione DNV

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

POLITICA DELLE QUALITA'

Nell'ambito della Politica di Qualità adottata dal Centro Studi Turistici si è provveduto a predisporre un processo di valutazione del servizio, sia da parte dell'utenza, sia da parte degli operatori. Le attività di monitoraggio e misurazione sono effettuate anche in fieri al processo al fine di attivare dei riesami che consentano di evidenziare le criticità e le eventuali NC e le relative azioni correttive.

A tutale degli utenti il CST provvede a misurare i propri fornitori in termini di logistica e docenza, sia accesso che in modo dinamico dopo l'effettuazione del servizio. Il procedimento porta all'eventuale esclusione/sospensione de fornitore.

I dati che emergono dalle attività di monitoraggio sono elaborati e commentati con l'obiettivo di portare miglioramenti alla progettazione ed erogazione del servizio.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA

Lunedì – Venerdì: 09,00 -13,00/14,00-16,00

ORARIO RICEVIMENTO

Lunedì – Venerdì: 09,00 -13,00/14,00-16,00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU

centrostudituristicifirenze.it

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE n. 1 aula formativa di mq. 44.74 e n. 1 aula formativa di mq 32.66 – rispettivamente n. 20 e 15 postazioni - Via Piemonte, 7 attrezzate con LIM

ATTREZZATURE TECNICHE: LIM e Postazioni PC - Via Piemonte, 7 - 09-14,00/14,00-18,00

LABORATORIO MULTIMEDIALE: 15 Postazioni informatiche mobili da utilizzare in qualunque tipo di aula didattica. I Notebook HP 15s-EQhanno le seguenti caratteristiche sistema operativo windows 11Pro, Schermo 15.6" processore RYZEN 7 5825U, RAM 16 GB, Disco 512ssd, programmi office 2021 Professional Plus, Antivirus Norton Security

MATERIALI DIDATTICI (specificare caratteristiche e supporti, es. dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD ecc.)

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

AULE FORMATIVE n. 1 aula formativa di mq. 44.74 e n. 1 aula formativa di mq 32.66 – rispettivamente n. 20 e 15 postazioni - Via Piemonte, 7 attrezzate con LIM

Toilettes, spazi ricreativi, giardino chiuso.

Le aule, i laboratori e le toilettes sono accessibili ai disabili, anche attraverso rampe di accesso.

Le iscrizioni possono essere effettuate tramite fax o mail, per Posta o direttamente presso i nostri uffici.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

- Contanti
- Bonifico bancario
- Possibilità di rateizzazione mensile dei corsi dal costo superiore a 500,00 Euro
- Il Rimborso delle quote versate avrà luogo in caso della mancata attivazione del corso, entro il termine di 10 giorni

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
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Il Centro Studi Turistici svolge attività a favore dell'utenza per un migliore apprendimento e inserimento nel mono del lavoro quali:

- Accompagnamento di gruppo nei percorsi formativi
- Accompagnamento individuale
- Tutoraggio nella compilazione di piani di Aggiornamento e Formazione
- Accompagnamento all'inserimento lavorativo tramite colloqui individuali
- Redazione CV personalizzati e inoltro alle aziende
- Tutoraggio individualizzato indirizzato a soggetti svantaggiati
- Misure di accompagnamento nell'ottica delle Pari Opportunità

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Indicazione delle modalità del trattamento dati :

I dati sono archiviati in un data base su postazione PC protetto da password e cartaceo in appositi contenitori chiusi in armadio dotato di chiave. Vi hanno accesso i responsabili designati.

I dati degli utenti sono utilizzati per inserimento sul data base regionale e per le operazioni inerenti tutte le attività corsuali previste dalla norma (schede iscrizione, verbale selezione e verbale esame).

- Responsabile trattamento dati personali: **Giancarlo FARNETANI**

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: Aldo Frigeri a.frigeri@cstfirenze.it
- modalità di comunicazione inviare mail a Aldo Frigeri
- modulistica per comunicazione del disservizio
- modalità e tempistiche di risposta 2 giorni
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: da valutare caso per caso e comunque entro una settimana dalla evidenza

- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione attraverso le attività di monitoraggio corsi derivanti dagli allievi.

Firenze 28/10/2023

Firma