



CARTA DELLA QUALITÀ



DATA 28 gennaio 2021

APPROVAZIONE DIREZIONE



CARTA DELLA QUALITÀ



SOMMARIO

1 LIVELLO STRATEGICO	6
1.1 LA NOSTRA POLITICA.....	6
1.2 OBIETTIVI ED IMPEGNI.....	8
1.3 MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÈ TALE POLITICA SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA A TUTTI I LIVELLI DI ORGANIZZAZIONE	9
2 LIVELLO ORGANIZZATIVO	10
2.1 INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI.....	10
2.2 LE RISORSE PROFESSIONALI.....	12
2.3 LE RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI.....	13
2.4 MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE	14
3 LIVELLO OPERATIVO.....	15
3.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI/CLIENTI.....	20
3.2 CONDIZIONI DI TRASPARENZA	21
3.3 ORGANIGRAMMA	22
3.4 MANSIONARIO.....	23
3.5 DIRITTI CONNESSI AL PASSAGGIO TRA I SISTEMI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE	24
3.6 ATTIVITA' DELLA SEGRETERIA	24
3.7 ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO	25
3.8 RELAZIONI CON IL PERSONALE.....	25
3.9 INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO.....	26
3.10 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI	26
3.11 ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO ALLA CONDIZIONE PERSONALE DELL'UTENTE	26
3.12 RIMEDI AL DISSERVIZIO.....	27
3.13 MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA CARTA.....	27



CARTA DELLA QUALITÀ



<i>RAGIONE SOCIALE</i>	<i>A.S.P.P.E.I. di D'Antoni Emanuela s.n.c.</i>
<i>SEDE LEGALE E OPERATIVA</i>	<i>VIA GUIDO ZANOBINI, 18/24 - 00175 ROMA</i>
<i>COD. FISCALE E PARTITA IVA</i>	<i>IT 04681051001</i>
<i>TEL. e FAX</i>	<i>+39067100506</i>
<i>E MAIL</i>	<i>info@asppei.it</i>
<i>SITO WEB</i>	<i>www.asppei.it</i>
<i>AUTORIZZAZIONI</i>	<i>G00215 del 19/01/2015 – G00111 del 9/01/2019 - G00795 del 30/01/2020</i>
<i>C.C.I.A.A.</i>	<i>N° 791011</i>
<i>ISCR. TRIBUNALE ROMA</i>	<i>N° 3014/94</i>



CARTA DELLA QUALITÀ



La nostra società è presente sul mercato dal 1990. Nata come una delle prime scuole autorizzate dalla Regione Lazio, si è evoluta nel tempo e nel 2015, avvalendosi dell'esperienza di professionisti nel campo dell'acconciatura, dell'onicotecnica (ricostruzione artificiale delle unghie), del tatuaggio & piercing e della somministrazione degli alimenti e delle bevande, si è accreditata presso la medesima Regione. Del team fanno parte, oltre all'Ente Gestore, Sig.ra Emanuela D'Antoni, nonché responsabile di direzione, dipendenti con esperienza ventennale e numerosi docenti laureati e specializzati nelle materie tecniche/teoriche previste nei corsi di formazione nonché consulenti esperti d'innovazione.

I corsi sono strutturati con programmi tecnico-pratici che prevedono oltre alle materie tecniche, anche materie quali etica professionale, informatica, inglese, dermatologia, cultura generale, organizzazione e sicurezza aziendale.

Per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti, gli obiettivi prefissati sono molteplici come la realizzazione ed erogazione di corsi di formazione rispondenti ai requisiti e a quelli previsti dalle normative tecniche vigenti, la ricerca e la soddisfazione di tutte le aspettative dell'allievo, l'istruzione, la formazione e l'addestramento del personale in un'ottica di crescita professionale con ottimizzazione dei tempi di realizzazione del servizio, standardizzazione dei processi riferibili al *know-how* acquisito e consolidato.



CARTA DELLA QUALITÀ



Il tutto con il pieno rispetto di tutta la normativa di settore e in materia di salute e sicurezza sul lavoro. La Carta della qualità della A.S.P.P.E.I. risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto con la sua clientela. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione dei clienti.



CARTA DELLA QUALITÀ



1 LIVELLO STRATEGICO

1.1 LA NOSTRA POLITICA

Vogliamo essere:

- Professionali,
- Ricettivi alle sollecitazioni del mercato e alle aspettative del cliente,
- Competitivi.

Vogliamo operare sul mercato per:

- Fornire servizi formativi validi che favoriscano l'ingresso dei giovani nel mercato del lavoro;

Consapevole che la parola QUALITA' implica la soddisfazione di tutti coloro che si muovono attorno all'azienda,

A.S.P.P.E.I. definisce i propri obiettivi tenendo in considerazione:

Esigenze dei clienti:

- Adempimento ai requisiti contrattuali;
- Adesione ad un percorso formativo finalizzato professionalmente, ma che non escluda l'accrescimento culturale dell'individuo.

Esigenze della Direzione:

- Competitività sul mercato che consenta di raggiungere gli obiettivi economici e di crescita prefissati;
- Ottimizzazione dell'immagine presso i clienti, in modo da favorire la promozione propri servizi anche attraverso il "**Passa Parola**";



CARTA DELLA QUALITÀ



Esigenze dei collaboratori.

- Migliorare costantemente la propria competenza professionale;
- Svolgere il proprio lavoro in un ambiente motivante, sereno e costruttivo.

Il Sistema di Gestione per la qualità nel suo complesso ed i piani di miglioramento nello specifico sono i metodi attraverso cui la Direzione si propone di definire e gestire gli obiettivi di qualità che dovranno essere perseguiti.

La Direzione si impegna a riesaminare tale politica annualmente, al fine di confermarne l'attualità e/o formulare gli eventuali nuovi obiettivi da perseguire.

Tutti, collaboratori e dipendenti dovranno assimilare, diffondere e sostenere i principi di questa politica ed esserne i diretti artefici.



CARTA DELLA QUALITÀ



1.2 OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Carta della Qualità di A.S.P.P.E.I. è un documento di garanzia per i propri clienti/allievi; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che la scuola si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare gli obiettivi da perseguire sono:

- Realizzazione ed erogazione di corsi di formazione, autorizzati dalla Regione Lazio, rispondenti ai requisiti posti dal committente se corsi privati, nelle condizioni contrattuali e a quelli previsti dalle normative tecniche vigenti;
- Ricerca e soddisfazione di tutte le aspettative del Cliente;
- Istruzione formazione ed addestramento del personale in un'ottica di crescita professionale;
- Crescita reddituale dell'organizzazione;
- Ottimizzazione dei tempi di realizzazione del servizio;
- Standardizzazione dei processi riferibili al *know-how* acquisito e consolidato;
- Pieno rispetto di tutta la normativa di settore e in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- Conseguimento e mantenimento dell'accREDITAMENTO in ingresso presso la Regione Lazio.

Per il conseguimento di tali obiettivi, la direzione ha stabilito i seguenti strumenti, modalità e risorse:



CARTA DELLA QUALITÀ



- Monitoraggio dei processi;
- Coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali nella politica della qualità, ed adeguata sensibilizzazione in merito, attraverso programmi di formazione/addestramento;
- Impegno continuo della Direzione nel mettere a disposizione le risorse necessarie per la piena attuazione della politica per la qualità.

1.3 MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÈ TALE POLITICA SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA A TUTTI I LIVELLI DI ORGANIZZAZIONE

L' A.S.P.P.E.I. promuove il coinvolgimento del proprio personale nel raggiungimento degli obiettivi suddetti e nel continuo successo dell'Organizzazione.

A tal fine la Direzione si impegna nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di tutti componenti aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della Qualità del Sistema.

Il Responsabile Gestione Qualità si occupa della diffusione degli obiettivi attraverso comunicazioni periodiche a tutto il personale dirigente ed operativo.



CARTA DELLA QUALITÀ



2 LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

Attività formative

L'A.S.P.P.E.I. svolge corsi formativi nel campo dell'estetica (i corsi disponibili al momento sono quelli per acconciatori, della ricostruzione artificiale delle unghie, del tatuaggio & piercing e della somministrazione di alimenti e bevande destinati ad allievi minori, se in possesso di attestato di qualifica triennale, e maggiorenni).

L'attività formativa si articola nelle seguenti fasi:

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Analisi e valutazione tecnico-economiche
- Studio degli obiettivi didattici del corso
- Ideazione e progettazione dell'attività didattica (programmazione del corso, della metodologia didattica, del materiale didattico e delle prove di verifica)
- Definizione dei requisiti per i docenti e selezione degli stessi
- Studio dei requisiti di ammissione degli allievi
- Definizione delle attrezzature e del materiale didattico necessari allo svolgimento del corso



CARTA DELLA QUALITÀ



- Organizzazione logistica delle aule
- Informazione e accoglienza per l'orientamento ai corsi
- Erogazione del servizio
- Certificazioni e/o attestazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati ottenuti, del corso e dei docenti

Le attività formative svolte dall'A.S.P.P.E.I. sono destinate a soggetti che abbiano assolto l'obbligo scolastico primario e si dividono in

- Formazione continua di base (che non richiede all'allievo nozioni e conoscenze nell'ambito del corso stesso)
- Formazione continua di specializzazione/ perfezionamento (che richiede particolari nozioni e capacità di base)



CARTA DELLA QUALITÀ



2.2 LE RISORSE PROFESSIONALI

L'A.S.P.P.E.I. individua le risorse necessarie ad ottemperare i requisiti del cliente provvedendo a fornire addestramento al personale in riferimento all'aggiornamento tecnico – professionale ed alla formazione orientata agli aspetti organizzativi della qualità.

Definizione delle competenze

L'Addestramento e la qualificazione del personale possono essere eseguiti nei casi di:

- Nuova assunzione
- Attribuzione di nuova mansione
- Necessità di aggiornamento della professionalità
- Aggiornamento del Sistema Gestione Qualità

Il personale di nuova assunzione viene scelto tenendo conto di requisiti minimi di seguito elencati e del curriculum vitae. Inoltre, tutto il personale di nuova assunzione, è tenuto a frequentare un corso della durata minima di una giornata lavorativa per l'illustrazione della Carta della Qualità dell'Accademia, corsi di formazione sulla sicurezza (D.lgs. 81/08) ed eventuali corsi previsti dalla normativa cogente. L'addestramento viene svolto a cura di un operatore esperto, scelto su indicazione della Direzione.



CARTA DELLA QUALITÀ



Almeno una volta l'anno la Direzione valuta le figure coinvolte nell'attività lavorativa, utilizzando il DOSSIER INDIVIDUALE per la valutazione delle competenze ed individua le persone da addestrare o qualificare definendo un PIANO DI SVILUPPO PROFESSIONALE in base alle necessità emerse.

2.3 LE RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

L'A.S.P.P.E.I. rispetta, secondo criteri di applicabilità, tutte le prescrizioni del D.Lgs. 81/08 e succ. mod., per la sicurezza e l'igiene dei luoghi di lavoro, in un'ottica di verifica dell'adeguatezza degli ambienti nei quali ha svolgimento la propria attività.

Nei locali dove si svolgono i corsi di formazione sono state effettuate, con apposito documento, tutte le valutazioni dei potenziali rischi che il personale dipendente e gli allievi della scuola possono correre (rischio incendio, rischio rumore, rischio chimico, ecc.), e sono state di conseguenza adottate tutte le relative misure di prevenzione e protezione necessarie.

L'ambiente di lavoro del personale amministrativo è adeguato e confortevole.

Esiste nelle aule un sistema di climatizzazione che garantisce temperature calde in inverno e fresche in estate. Le postazioni di lavoro sono studiate per ottenere una adeguata illuminazione, ed i computer sono tutti dotati di schermi a bassa radiazione; le sedie sono strutturate per offrire la migliore posizione ergonomica.



CARTA DELLA QUALITÀ



2.4 MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE

Le principali apparecchiature che l'A.S.P.P.E.I. utilizza per l'erogazione dei propri corsi sono:

hardware, software, sistemi audio video multimediali, nonché strumenti strettamente necessari all'espletamento della propria attività come: phon, piastre, attrezzi per allungamento capello, caschi, testine, forni per ricostruzione unghie, lenti a luce fredda, macchine tatuatrici etc. L'Accademia, effettua manutenzioni o riparazioni delle suddette attrezzature, utilizzando personale sia interno sia esterno.



CARTA DELLA QUALITÀ



3 LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, l'A.S.P.P.E.I. intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della soddisfazione del cliente è indispensabile al fine di evitare di basare valutazioni e decisioni non solo su impressioni, generando aspettative nel cliente che possono venire disattese.

La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto è strumento fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero

Fattori di qualità- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;

Indicatori di qualità - criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa;

Standard di qualità- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;

Strumenti di verifica- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del cliente.



CARTA DELLA QUALITÀ



Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 5 definiti come tempo target della risposta	1) Rilevazione a campione dei tempi di risposta



CARTA DELLA QUALITÀ



Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Gestione degli approvvigionamenti, selezione e valutazione fornitori	Adeguatezza oggetti fornitura	Valutazione positiva ottenuta dall'assegnazione del punteggio in relazione ai 5 aspetti analizzati	Parere positivo se la somma dei punteggi assegnati è maggiore di 64 su 100.	ELENCO FORNITORI QUALIFICATI SCHEMA VALUTAZIONE FORNITORE



CARTA DELLA QUALITÀ



Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione e valutazione del personale dei docenti	Preparazione e professionalità dei docenti	Valutazione positiva ottenuta dall'assegnazione di un punteggio agli 8 aspetti analizzati da questionari allievi e 9 valutati dalla Direzione	Parere positivo se le valutazioni superano il punteggio del 60%.	Scheda Valutazione Docenti
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Adeguate diffusione della Carta della Qualità e del Regolamento della scuola allegato al contratto.	Visione della CdQ e del Regolamento da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.



CARTA DELLA QUALITÀ



Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore a 60/100	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Prove finali di ogni corso.
Risultanze ex-post.	Controllo gestione economica	Confronto costi previsti con i costi effettivi	Coincidenza costi previsti con i costi effettivi	Validazione corso



CARTA DELLA QUALITÀ



3.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI/CLIENTI

L'A.S.P.P.E.I. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti e pertanto si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso la valutazione dei Questionari di Gradimento, sia attraverso i seguenti canali:

- ❖ per posta all'indirizzo **A.S.P.P.E.I. - Via Guido Zanobini, 18-24 00175 - Roma**
- ❖ per tel. **+39067100506** per fax **+39067100506**
- ❖ per e-mail all'indirizzo: **info@aspei.it**
- ❖ direttamente in amministrazione.

I reclami vengono curati dal Responsabile Gestione Qualità il quale provvede alla loro registrazione mediante la compilazione del modulo Reclamo Cliente. Qualora il reclamo venga ritenuto fondato viene aperta un'opportuna Azione Correttiva entro 5 giorni.



CARTA DELLA QUALITÀ



3.2 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, l'A.S.P.P.E.I. si impegna a diffondere la presente Carta della Qualità nei seguenti modi:

- ❖ Affissione sulla bacheca nella sede
- ❖ Pubblicazione sul sito web dell'Ente **www.aspei.it**
- ❖ Messa a disposizione della copia della carta agli allievi iscritti
- ❖ Consegna di copia al personale docente e non docente del corso

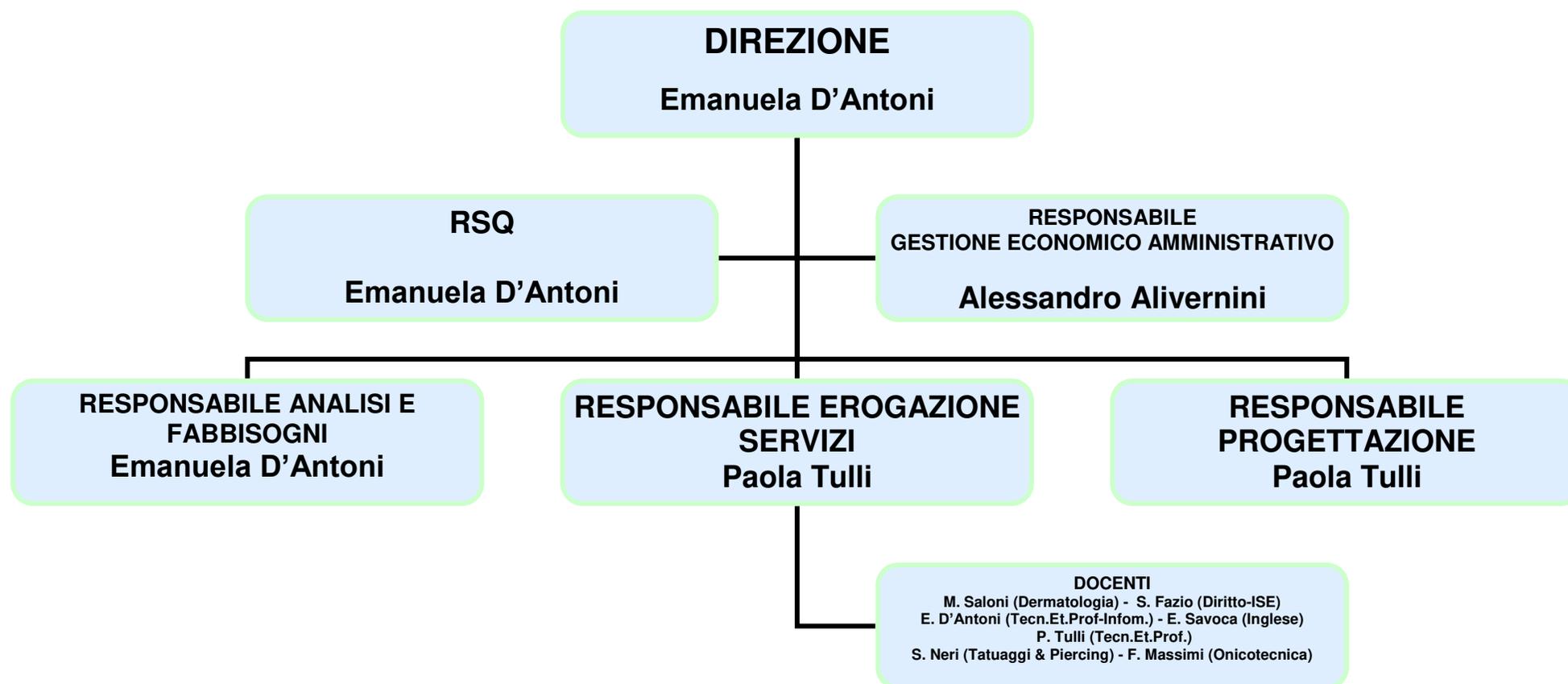
La Carta della Qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata in ogni aggiornamento dalla Direzione dal Responsabile Gestione Qualità.



CARTA DELLA QUALITÀ



3.3 ORGANIGRAMMA





CARTA DELLA QUALITÀ



3.4

MANSIONARIO

FUNZIONE	ATTIVITÀ
<p>Responsabile del processo di direzione</p> <p>Emanuela D'Antoni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • pianificazione strategica e operativa; • coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie; • supervisione della gestione e miglioramento del servizio; • gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; • valutazione e sviluppo delle risorse umane; • gestione delle relazioni con imprese, istituzioni, parti sociali, scuole pubbliche e private • promozione e commercializzazione dei servizi formativi.
<p>Responsabile del processo di gestione della qualità</p> <p>Emanuela D'Antoni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • comunicazione con la Regione in materia di accreditamento delle strutture formative • gestione della documentazione; • organizzazione delle visite di verifica (audit in loco)
<p>Responsabile dei processi economico-amministrativi</p> <p>Alessandro Alivernini</p>	<ul style="list-style-type: none"> • gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali • controllo economico • rendicontazione delle spese • gestione amministrativa del personale • gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione
<p>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni formativi</p> <p>Emanuela D'Antoni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale e/o aziendale; • rilevazione del fabbisogno formativo
<p>Responsabile del processo di progettazione di attività formative</p> <p>Paola Tulli</p>	<ul style="list-style-type: none"> • progettazione di massima; • progettazione esecutiva e di dettaglio; • progettazione di percorsi individualizzati.
<p>Responsabile del processo di erogazione dei servizi formativi</p> <p>Paola Tulli</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Coordinamento</i> (pianificazione e coordinamento risorse umane, tecnologiche ed organizzative di un progetto/intervento; attivazione relazioni con soggetti istituzionali, economici e sociali del territorio). • <i>Docenza</i> (progettazione di dettaglio di moduli/unità didattiche; erogazione della formazione; monitoraggio e valutazione degli apprendimenti; progettazione e produzione di materiali didattici anche multimediali). • <i>Tutoraggio</i> (animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo, organizzazione e affiancamento attività di stage e tirocinio; gestione operativa delle relazioni con gli attori del territorio, gestione della documentazione tecnico-amministrativa). • <i>Monitoraggio/valutazione</i> (monitoraggio delle azioni o dei programmi; valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento, tenendo conto dell'ottica di genere)

Roma, 28 gennaio 2021

Il Responsabile del Processo di Direzione



CARTA DELLA QUALITÀ



3.5 DIRITTI CONNESSI AL PASSAGGIO TRA I SISTEMI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Per i soggetti che partecipano ad attività formative valide per il soddisfacimento della formazione la scuola garantisce i seguenti servizi:

- Informazione rivolta agli allievi e alle famiglie, nel caso di allievi minorenni, sui contenuti del quadro normativo e le potenzialità formative offerte dalla struttura
- Costruzione partecipativa alla delineazione, condivisa tra tutor e allievo, di un percorso formativo personalizzato in base agli elementi raccolti
- Facilitazione dell'inserimento nel canale di formazione prescelto e definizione, in accordo con gli Enti e le Istituzioni preposte, del percorso formativo personalizzato
- Eventuale azione di affiancamento e/o sostegno per la rimozione delle difficoltà derivanti dall'inserimento e per una più efficace acquisizione delle competenze trasversali

L'orientamento in uscita è finalizzato a facilitare il passaggio dal sistema formativo agli altri (scuola e apprendistato).

3.6 ATTIVITA' DELLA SEGRETERIA

La segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici determinati in funzione delle esigenze degli allievi. L'orario di apertura è il seguente: il lunedì con orario 9.30-12.30 – dal martedì al venerdì con orario 9.30-16.30.

La segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente al numero 3392782425 ed in funzione anche nelle ore pomeridiane.



CARTA DELLA QUALITÀ



3.7 ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO

La scuola organizza, prima dell'apertura dei corsi, conferenze di introduzione agli stessi corsi, destinate agli aspiranti allievi.

Per ciascuna azione formativa deve essere organizzato un servizio di informazione ed orientamento

I servizi di informazione e di orientamento devono provvedere, in particolare, alle seguenti funzioni:

- mettere in contatto allievi di diversi corsi, che abbiano scelto aree comuni
- fornire informazioni su programmi delle lezioni, eventualmente rendendo disponibili, previa autorizzazione del docente, dispense o altro materiale relativo alle lezioni di altri corsi
- fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazioni intermedie
- consigliare, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione, eventualmente organizzando un contatto con il docente.

Tutte le attività di orientamento sono pubblicizzate mediante affissione di avvisi in bacheca.

3.8 RELAZIONI CON IL PERSONALE

Per ciascun insegnamento, il docente fissa orari di ricevimento degli allievi.

Gli allievi sono ricevuti dal docente stesso.

Ciascun docente mette a disposizione degli allievi un dettagliato programma delle attività didattiche e di ricerca relative al suo insegnamento.



CARTA DELLA QUALITÀ



3.9 INFORMAZIONE DI ORIENTAMENTO

La scuola garantisce all'allievo le informazioni ed il supporto necessario a scegliere il proprio corso e/o la propria attività.

3.10 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI

Per ciascuna azione formativa, relativamente al proprio insegnamento, la Direzione predispone strumenti (test) per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente.

L'esito dei test è oggetto di valutazione con il team dei docenti.

3.11 ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO ALLA CONDIZIONE PERSONALE DELL'UTENTE

La scuola adotta tutte le misure organizzative che agevolino l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di handicap e che consentano a questi la fruizione di tutti i servizi messi a disposizione dello studente. Il personale, docente e non docente, presta la massima collaborazione a questo scopo.

L'allievo disabile o portatore di handicap può segnalare il proprio arrivo presso la struttura mediante comunicazione telefonica, qualora necessiti di assistenza specifica, al fine di ricevere accoglienza da parte di personale adeguato.

La segreteria corsi provvede a istituire canali preferenziali di comunicazione con gli allievi disabili e portatori di handicap, avvalendosi del servizio postale, telefonico, di telefax, ecc.



CARTA DELLA QUALITÀ



Con riferimento alle attività formative cui partecipano soggetti svantaggiati ed al loro diritto attivo all'apprendimento il team docenti e il personale non docente incontra periodicamente (almeno 1 volta al mese) i genitori degli stessi, gli operatori e/o i responsabili dei servizi sociali preposti al fine di verificare l'adeguatezza del servizio alle esigenze personali dei soggetti svantaggiati e le eventuali azioni di adeguamento.

3.12 RIMEDI AL DISSERVIZIO

Nel caso in cui l'allievo non reperisca, nell'ora e nel giorno indicati, alcun docente o collaboratore abilitato a riceverlo può segnalare il disservizio al personale di segreteria o al coordinatore del corso. Quest'ultimo, previa verifica, decide di trasmettere la segnalazione al team dei docenti.

Gli allievi svantaggiati e i loro tutori potranno inoltre segnalare eventuali disservizi anche con le modalità di cui al precedente punto.

3.13 MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente carta verrà diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca della scuola
- Pubblicazione sul sito web della scuola
- Messa a disposizione di copia della carta agli allievi iscritti
- Consegna di copia al personale docente del corso.