

## *Carta qualità*

**Denominazione Organismo: D.R.E.Am. Italia**

**Estremi atto rilascio accreditamento**

**AGENZIA DI NUOVA COSTITUZIONE**

**Codice accreditamento**

**NON ANCORA ATTRIBUITO**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'agenzia formativa "D.R.E.Am. Italia" Società Cooperativa Agr. For. 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**

Direzione	Marco Mariotti
Coordinamento	Marcello Miozzo
Valutazione degli apprendimenti	Elena Niccolai
Gestione amministrativa/finanziaria	Tiziana Palma
Funzione amministrativa	Donata Magnini

Progettazione didattica e formativa :

<b>DIREZIONE:</b>	Marco Mariotti	<a href="mailto:mariotti@dream-italia.it">mariotti@dream-italia.it</a>
<b>AMMINISTRAZIONE:</b>	Tiziana Palma	<a href="mailto:formazione@dream-italia.it">formazione@dream-italia.it</a>
<b>SEGRETERIA:</b>	Donata Magnini	<a href="mailto:segreteria-pt@dream-italia.it">segreteria-pt@dream-italia.it</a>

### **ACCREDITAMENTO E QUALITA':**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: L'AGENZIA E' DI NUOVA COSTITUZIONE**

**AMBITI ACCREDITAMENTO: FORMAZIONE FINANZIATA E RICONOSCIUTA**

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : IN FASE DI ELABORAZIONE**

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** UNI EN ISO 9001:2015 - EA37

**EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI** “ “ “

## ***POLITICA DELLE QUALITA'***

La prima politica dell'Agenzia – il cui primo certificato qualità è stato emesso il 22 Settembre 2000 – riguarda l'impegno a mantenere le caratteristiche progettuali, organizzative e gestionali da cui dipendono certificazioni ed accreditamenti, al fine di conseguire un miglioramento costante nel tempo delle proprie performances e quindi della soddisfazione del cliente / utente.

L'Agenzia D.R.E.Am. Italia Soc. Coop. Agr. for., già accreditata in passato, ha ottenuto all'interno del mercato delle attività formative, diffusi riconoscimenti di competenze e professionalità in particolare nell'ambito agricolo-forestale, con percorsi – sviluppati anche su programmi comunitari, oltre che dovuti per legge – sia per occupati (dirigenti ed addetti) che per giovani.

## ***EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

ORARIO DI APERTURA: dal Lunedì al Venerdì – ore 09.00-13.00, ore 14.00-23.00

ORARIO DI RICEVIMENTO : dal Lunedì al Venerdì – ore 10.00-12.00, ore 15.00-17.00 (in loco o telefonica)

INFORMAZIONI REPERIBILI SU [dream-italia.it](http://dream-italia.it)

## ***CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE***

### ***AULE FORMATIVE:***

Nella sede operativa di Lamporecchio (PT), ubicata in Via di Giugnano n. 135, numero 1 aula dotata di: pc portatile connesso ad Internet con lettore DVD ed in rete con stampante posta nell'Area Accoglienza/Ufficio, videoproiettore, e telo per proiezione, lavagna a fogli mobili. Orari di fruizione: dal Lunedì al Venerdì, dalle 09 alle 23.

### ***ATTREZZATURE TECNICHE:***

Nella medesima sede di Lamporecchio (PT): aula formativa: n°12 postazioni di lavoro complete (tavoli e sedie) per allievi; n° 1 postazione di lavoro completa per docente; n°1 personal computer con videoproiettore e telo per proiezione; uffici: n°1 postazioni di lavoro completa; n°1 stampante e n°1 fotocopiatrice senza limiti di pagine stampate sia in bianco e nero che a colori. Nei locali sarà garantita la connessione internet.

Orari di fruizione: dal Lunedì al Venerdì, dalle 09 alle 23.

### ***MATERIALI DIDATTICI:***

Nella medesima sede di Lamporecchio (PT), sono ubicati biblioteca ed archivio con dispense cartacee e materiale multimediale. Orari di fruizione: dal Lunedì al Venerdì, dalle 09 alle 17.

## ***ACCESSIBILITA' AI LOCALI***

I locali dedicati alle attività formative e di accoglienza/assistenza all'utenza nonché a Segreteria, a norma per la fruizione da parte dei portatori di handicap, sono accessibili dal Lunedì al Venerdì, dalle 09.00 alle 17.

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

Le iscrizioni vengono effettuate attraverso la Segreteria, anche previa registrazione sul sito dell'Agenzia.

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

Il pagamento può essere effettuato in contanti, assegni, tramite bonifico, POS. Vengono offerte modalità di pagamento dilazionate. In caso di recesso da parte del cliente, non si prevedono rimborsi economici per le quote già versate né obblighi o penali in relazione a quelle rimanenti, ma la possibilità di recuperare successivamente le attività non fruite.

### ***MODALITA', TEMPISTICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI***

L'Agenzia si Impegna verso l'utenza a comunicare in maniera inequivocabile e tempestiva, e comunque sempre entro le eventuali "scadenze" previste di volta in volta dalle specifiche normative di riferimento, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti, nonché dettagli circa la relativa "spendibilità" (si tratti di corsi di qualifica o "dovuti per legge" che di certificazioni di competenze, ma anche di percorsi di educazione non formale).

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

E' previsto un tutoraggio personalizzato alla definizione dei percorsi di formazione, nonché alla eventuale necessità per i corsisti di utilizzare piattaforme on-line per la presentazione di domande di contributo.

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

Gli archivi contenenti i dati anagrafici dei clienti / corsisti vengono utilizzati nella fase di stipula dei contratti di partecipazione alle attività formative e di eventuale rendicontazione: sono conservati in forma sia cartacea che informatica presso la Segreteria dell'Agenzia, accessibili alla sua Direzione ed Amministrazione, sotto la responsabilità del "trattamento dati" affidata a Paolo Bazzini in quanto Legale Rappresentante.

### ***PREVENZIONE DEI DISSERVIZI***

Eventuali disservizi possono essere segnalati da clienti, corsisti, partners, fornitori attraverso e-mail o pec, per essere prese in carico dalla Segreteria generale e dal Coordinatore della singola attività "in causa", e venire poi "trattate" dalla Direzione, nelle figure di Marco Mariotti in quanto Direttore dell'Agenzia, e da Laurette Leonessi nella figura di Responsabile interno SGQ.

Non esiste format standard per tali eventuali comunicazioni, alle quali si risponde al massimo entro 48 ore (salvo particolari urgenze), o con la stessa modalità di ricezione (e-mail o pec), o tramite contatto telefonico diretto con l'interessato.

Non hanno alcun valore formale e vincolante segnalazioni / contestazioni solo verbali.

Qualora il problema segnalato comporti l'apertura di una non conformità, si applicano modalità e tempi da adottare per la risoluzione, secondo quanto previsto da norma e SGQ dell'Agenzia.

A conclusione delle attività formative (o anche in fase intermedia, a seconda della loro durata e complessità), qualora l'Ente / Committente di riferimento non prevedano apposite procedure e modulistiche, viene erogato a tutti i corsisti un questionario / check di gradimento secondo una scala di valori numerica che va da 1 (min) a 6 (max), integrato da una sezione "aperta" riservata ad eventuali suggerimenti migliorativi.

Data ultima revisione Prtovecchio-Stia, 17/12/2018

Firma

(Legale rappresentante)

D.R.E.A.M. Italia Soc. Coop. Agr. Eur.  
Rodolfo Tassinari  
PRESIDENTE



Firma

(Direttore)

