

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione MDS Impresa Sociale S.r.l.

Estremi atto rilascio accreditamento DD 7275 del 14 Maggio 2019

Codice accreditamento OF0273

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “[MDS Impresa Sociale S.r.l.](#)” assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari dell’attività formativa 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)

Allegato 1 – aggiornato al 21 Novembre 2023;

DIREZIONE: Rag. Alessandro Fantei, a.fantei@madonnadelsoccorsoets.it

AMMINISTRAZIONE: Sara Macelloni, s.macelloni@madonnadelsoccorsoets.it

AMMINISTRAZIONE E FINANZA: Antonella Nassi, a.nassi@madonnadelsoccorsoets.it

COORDINAMENTO: Alessandra Panicucci, a.panicuccimadonnadelsoccorsoets.it

VALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI: Alessandra Panicucci,
a.panicucci@madonnadelsoccorsoets.it;

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: DD 7275 del 14 Maggio 2019 n. OF0273;

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito per attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30

CERTIFICAZIONI QUALITA': UNI EN ISO 9001:2015, n. certificato 8210/2, Ente di Certificazione ICIM

POLITICA DELLE QUALITA' – Vd. Documento approvato ed aggiornato;

MISSIONE E VISION

La MDS Impresa Sociale S.r.l. di Fauglia (Pi) si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività l'utente con tutte le sue esigenze, i suoi bisogni e le sue aspettative. In particolare, si prefigge la valorizzazione della formazione della persona umana in tutte le sue dimensioni, da quella personale a quella sociale, lavorativo-professionale, sociale ed istituzionale. La peculiarità della nostra agenzia formativa è il forte legame e l'integrazione con il territorio, con la locale realtà istituzionale, sindacale, scolastica, produttiva, associativa, ecclesiale e del terzo settore. Sotto questo profilo l'offerta formativa è sempre molto calibrata, nel pieno rispetto delle disposizioni normative di settore, sui reali fabbisogni peculiari e settoriali di riferimento. A questa stringente sinergia con il territorio si aggiunge la particolare attenzione al taglio pratico-operativo assicurato al sistema formativo con l'adozione delle più moderne metodologie didattiche nonché, per i settori di competenza, la valorizzazione dell'alternanza lavoro, della docenza on the work e della valorizzazione dell'apporto degli stakeholder sia in fase di programmazione e progettazione che di controllo, monitoraggio e verifica delle attività dell'Mds Impresa sociale srl.

L'Agenzia è finalizzata ad assicurare la soddisfazione degli utenti in un'ottica di costante monitoraggio dei processi formativi ed miglioramento continuo del servizio offerto. Le linee strategiche fondanti dell'Agenzia formativa, nell'ottica della qualità, si articolano sui seguenti principi:

- Eguaglianza, imparzialità e pari opportunità così da garantire a tutti gli utenti, in possesso dei requisiti richiesti, l'accesso alle attività erogate nonché la piena parità di trattamento ai partecipanti, ancorché in presenza di prove di selezione in ingresso;
- Radicamento territoriale assicurato da una costante collaborazione con le istituzioni, le realtà produttive, scolastiche, sindacali, associative e del terzo settore del territorio di riferimento;
- Trasparenza, partecipazione e monitoraggio costante dei processi organizzativi dell'agenzia ai sensi delle procedure e dei protocolli adottati;
- Sviluppo professionale delle persone, perseguito attraverso il proprio contributo finalizzato a facilitare l'ingresso e la permanenza delle stesse nel mercato del lavoro;
- Sviluppo occupazionale perseguito attraverso la partecipazione attiva alla crescita economica del sistema produttivo territoriale cui consegue la tensione costante all'inserimento lavorativo degli utenti;
- Coinvolgimento del personale interno e dei consulenti esterni nel perseguimento degli obiettivi delineati tramite l'impegno condiviso, il lavoro congiunto ed in equipe - anche multidimensionali - e la formazione permanente di ogni risorsa umana al fine di assicurare, sia in fase di progettazione delle attività formative e orientative, sia in fase di erogazione dei servizi medesimi una qualità sempre crescente e misurata tramite appositi strumenti rilevatori;
- Massimo coinvolgimento degli stakeholder alla fase di programmazione e progettazione che di controllo, monitoraggio e verifica delle attività.

In tutto questo percorso, l'utente assume un ruolo centrale per il successo delle attività formative ed ogni aspetto organizzativo è mirato ad assicurargli sia un ambiente familiare, sia una formazione qualificata sia – all'occorrenza – anche gli opportuni sbocchi professionali ed occupazionali. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi reali bisogni e creare un'elevata modalità di rilevazione ed analisi del customer satisfaction quale elemento destinato ad assicurare l'adozione di costanti azioni correttive e migliorative del servizio e delle procedure nell'ottica di garantire il miglioramento costante della qualità e dell'organizzazione del servizio erogato.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: Da lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 e 14.30-18.30 e sabato ore 9.00-13.00

ORARIO RICEVIMENTO: Da lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 e 15.00-18.30 e sabato ore 9.00-13.00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU:

Sito Internet www.formazionemds.it

Brochure cartacea presente in segreteria "Catalogo corsi"

Pubblicazioni su progetti finanziati dalla Regione Toscana: "Sanità Opportunità anno 2017" e "Percorso di Adetto all'Assistenza di base PAAB anno 2018" 'Colline per i bambini' anno 2021;

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE : n. 1 ubicata in piazza San Lorenzo, 9 – Fauglia (PI), l'aula formativa è aperta da lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 e 15.00-18.30 e sabato mattina ore 9.00-13.00

LABORATORI Non presenti

ATTREZZATURE TECNICHE: video proiettore portatile, lavagna luminosa e tablet.

LABORATORIO MULTIMEDIALE Non presente

MATERIALI DIDATTICI: sono a disposizione degli utenti dispense cartacee, materiale di cartoleria individuale e materiale didattico su supporto multimediale.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

L'aula formativa con il relativo locale ingresso sono accessibili e fruibili anche da portatori di handicap ed aperti da lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 e 15.00-18.30 e sabato mattina ore 9.00-13.00 in conformità con l'apertura degli uffici/segreteria e previa richiesta alla segreteria.

I locali ufficio e sala d'aspetto sono accessibili e fruibili anche da portatori di handicap ed aperti da lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 e 15.00-18.30 e sabato mattina ore 9.00-13.00. La struttura è dotata di servizi igienici per disabili accessibili e fruibili.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

L'iscrizione ai corsi avviene attraverso il contatto diretto con la segreteria ai sensi della relativa procedura.

I moduli di pre-iscrizione e iscrizione sono scaricabili dal sito internet e possono essere trasmessi anche tramite mail.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Il pagamento dei corsi può essere effettuato in contanti, tramite bonifico e POS presente nell'ufficio/segreteria.

Il pagamento dei corsi, salvo quanto diversamente disposto da legge o regolamenti, comprende: Quota di iscrizione, Frequenza Corso, Materiale Didattico, Test finale, Attestato di Fine Corso.

L'Agenzia Formativa MDS offre la possibilità di pagamento dilazionato salvo la quota di iscrizione dovuta per intero al momento dell'iscrizione, il numero di rate è prestabilito in base alla durata del corso.

L'Agenzia Formativa MDS ha predisposto un modulo di richiesta per dilazionare il pagamento dovuto a disposizione presso la segreteria.

Condizioni di recesso e rimborso: In caso di rinuncia dopo l'iscrizione, la disdetta scritta dovrà pervenire alla sede dell'Agenzia formativa MDS Impresa Sociale S.r.l., piazza S. Lorenzo n. 9, via fax 050/657870 o posta raccomandata o PEC (formazionemds@pec.it) entro e non oltre 4 giorni lavorativi precedenti la data di inizio del corso. In caso contrario il partecipante dovrà comunque versare il 20% della quota.

La penale per il recesso non è comunque dovuta se Agenzia formativa MDS è in difetto. In caso di recesso durante il corso l'agenzia formativa tratterrà una quota percentuale in relazione alla percentuale di ore di corso frequentate e rimborserà all'utente la quota rimanente già pagata.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

L'Agenzia Formativa si impegna 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

L'Agenzia Formativa assicura servizi di accompagnamento professionali in ogni fase del percorso formativo offerti:- accompagnamento in ingresso che prevede una fase di informazione, accoglienza e presentazione iniziale del percorso formativo e dei suoi contenuti ai partecipanti nonché la verifica dei requisiti minimi richiesti agli allievi in ingresso al percorso secondo la tipologia di percorso e la relativa normativa;- accompagnamento in itinere che prevede le seguenti funzioni: a) tutoring: la funzione centrale del tutoring consiste nell'accogliere e nell' "accompagnare" il gruppo in formazione e i singoli utenti lungo tutto il percorso formativo, e nel creare le condizioni affinché vengano conseguiti gli obiettivi previsti, riguardanti la crescita personale e professionale dei partecipanti. Facilita inoltre, la progressiva acquisizione della "cultura del lavoro" e favorisce l'inserimento nel contesto produttivo. Il Tutoring è una procedura di accompagnamento presente lungo tutto il percorso formativo in quanto considerata fondamentale per il buon andamento e successo del percorso b) orientamento al lavoro: a corso inoltrato, in attuazione degli indirizzi

qualitativi, si prevede la diffusione di informazioni – anche individualizzate - tese ad orientare i partecipanti alla futura attività che li vedrà impegnati tenendo presenti le inclinazioni ed abilità personali nonché le aspirazioni e preferenze dell'utenza nell'ottica dell' appropriatezza dei percorsi in uscita dall'attività formativa c) incontro con il mondo del lavoro: durante il percorso il coordinatore programmerà modalità di incontro con la realtà produttiva per settore di riferimento anche con la partecipazione di attori provenienti dal mondo del lavoro in coerenza con il percorso formativo svolto;- accompagnamento in uscita del corso che risulta particolarmente importante soprattutto nei percorsi per favorire l'occupabilità e l'inserimento lavorativo ed è finalizzato a fornire agli allievi in uscita dal percorso di formazione le capacità di autonoma assunzione di responsabilità, di contatti da poter sviluppare e valorizzare, di maturare scelte consapevoli e di autovalutazione nel processo di crescita individuale finalizzate a considerare più adeguatamente le opportunità lavorative. Nelle ore di accompagnamento gli utenti saranno seguiti individualmente ed in gruppo in maniera che possano cominciare a riflettere sul loro progetto professionale e/o a concretizzare un'idea imprenditoriale.

L'Agenzia Formativa, al fine di assicurare una concreta parità di trattamento, pari opportunità e non discriminazione tra tutti gli aspiranti soggetti potenzialmente interessati a partecipare ai percorsi formativi offerti, indipendentemente dalla loro condizione personale, prevede l'attivazione di misure di supporto individualizzato, anche in collaborazione con gli enti istituzionali e del terzo settore presenti sul territorio.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Ai sensi dell'articolo 13 del Reg. UE/679/2016 informiamo che i dati personali, che raccogliamo per finalità connesse alla fornitura dei servizi formativi, l'agenzia formativa MDS Impresa Sociale S.r.l., Piazza S. Lorenzo n. 9, tratta i dati forniti dall'Utente, o comunque acquisiti in sede di esecuzione dei servizi.

A tal fine le facciamo presente che:

1. Il Legale rappresentante dell'Agenzia MDS Impresa Sociale Srl Alessandro Fantei è il titolare del trattamento (dati di contatto: Piazza San Lorenzo n 9, 56043 Fauglia (PI) (formazione mds@pec.it)

2. Il conferimento dei dati, che saranno trattati dal personale autorizzato con modalità manuale e/o informatizzata, è obbligatorio e il loro mancato conferimento preclude la partecipazione alle attività.

I dati raccolti non saranno oggetto di comunicazione a terzi, se non per obbligo di legge e non saranno oggetto di diffusione.

3. I dati saranno conservati presso gli uffici del Responsabile del procedimento per il tempo necessario alla conclusione del procedimento stesso, saranno poi conservati agli atti dell'Archivio dell' Agenzia per il periodo di legge previsto per questa tipologia di documenti.

4. E' garantito il diritto di accesso ai dati personali, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al Responsabile della protezione dei dati.

5. Il responsabile della protezione dei dati l'Avv. Riccardo Novi

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

L'Agenzia Formativa MDS prevede la possibilità di segnalare eventuali disservizi o il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta della qualità.

Oggetto delle segnalazioni/reclami possono essere tutte le procedure, protocolli o processi definiti dal sistema qualità dell'Agenzia Formativa, nonché la strumentazione, l'impiantistica, la medesima disposizione strutturale e tutto ciò che - direttamente o indirettamente - attiene alla qualità del servizio erogato. I principali indicatori sono i seguenti:

- a) Qualità dei docenti/fornitori/tutor;
- b) Qualità dell'organizzazione;
- c) Qualità dell'accoglienza e segreteria;
- d) Qualità della strumentazione;
- e) Qualità del materiale informativo e formativo messo a disposizione;
- f) Qualità del servizio amministrativo;
- g) Qualità strutturali.

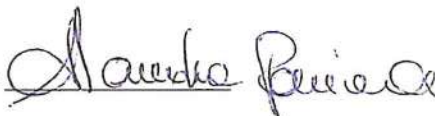
L'utente che vuole presentare reclamo lo deve fare utilizzando il modello predisposto depositato presso la segreteria (**Allegato 2**) e **consegnarlo o trasmetterlo via mail al responsabile di funzione individuato nella persona di Alessandra Panicucci – a.panicucci@madonnadelsoccorsoets.it – tel. 050 650398.**

Il responsabile di funzione appone la data di consegna o di ricezione sul modulo e lo sottopone con immediatezza al direttore che provvede a dare risposta scritta entro 30 gg dalla data di ricezione del documento da parte del responsabile di funzione.

Tutte le segnalazioni e le relative risposte saranno conservate in apposito archivio dei monitoraggi presso la Direzione. Qualora la segnalazione abbia indotto ad attivare un'apposita procedura, una variazione dell'organizzazione e simili, verrà comunicato per scritto al reclamante.

L'Agenzia Formativa MDS con la finalità del miglioramento continuo dei servizi offerti e della qualità dell'organizzazione stessa accoglie ogni suggerimento o segnalazione proveniente dagli utenti pertanto al termine di ogni percorso formativo propone un questionario di gradimento ai partecipanti con spazio dedicato a note e suggerimenti oggetto di valutazione annuale e monitoraggio costante per assicurare il miglioramento continuo della qualità.

Data ultima revisione 15 Gennaio 2024

Firma 



MANUALE DELLA QUALITÀ
AGENZIA FORMATIVA MDS IMPRESA SOCIALE SRL
UNI EN ISO 9001:2015

All. 2 alla Sez. 05

Rev. 9

RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
ORGANIGRAMMA

Data: 21/11/2023

Pag. 1 di 1

