

Allegato 13 – Carta qualità

### Carta qualità

**Denominazione Organismo / Istituzione**

**Associazione L'Altra Città**

**Estremo atto rilascio accreditamento**

**Decreto n. 6199 del 18/04/2019**

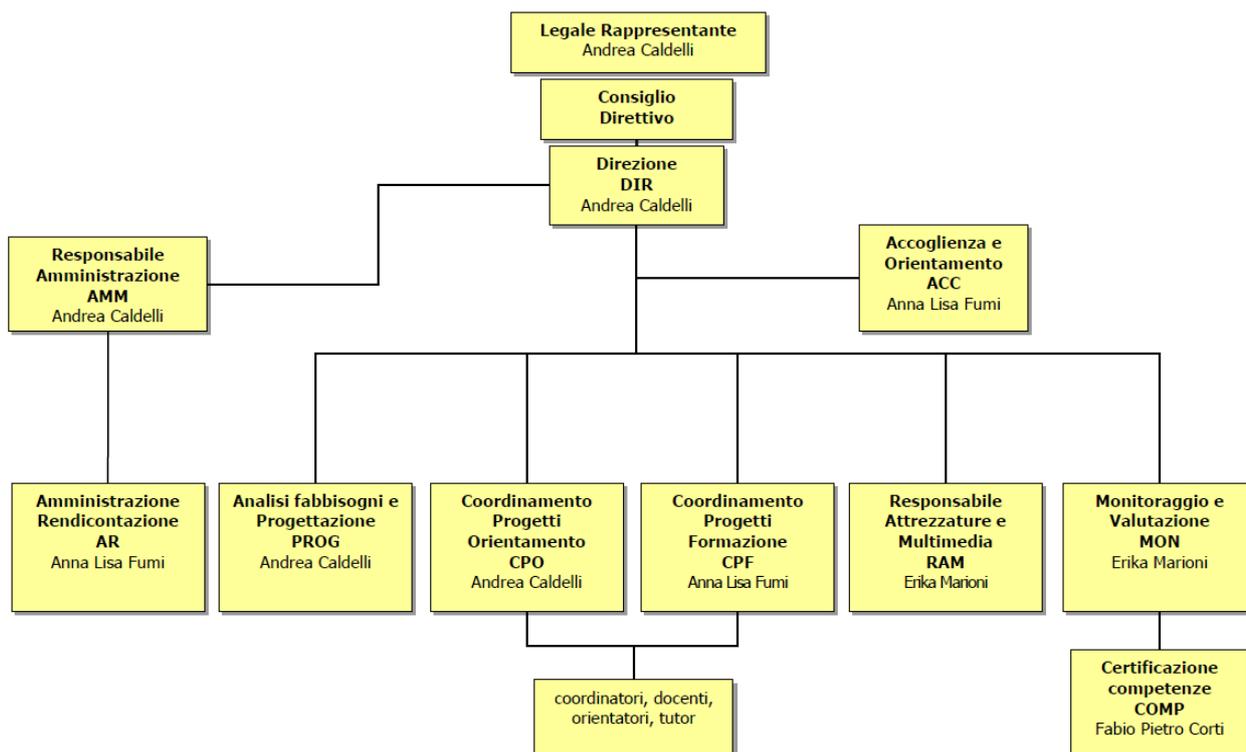
**Codice accreditamento**

**OF0247**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'Associazione L'Altra Città 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:** Andrea Caldelli, [a.caldelli@laltracitta.it](mailto:a.caldelli@laltracitta.it)

**AMMINISTRAZIONE:** Anna Lisa Fumi, [formazione@laltracitta.it](mailto:formazione@laltracitta.it)

**SEGRETERIA:** Anna Lisa Fumi, [formazione@laltracitta.it](mailto:formazione@laltracitta.it)

Via Ambra n° 29 – 58100 Grosseto

Tel. 0564 1936923

[www.laltracitta.it](http://www.laltracitta.it) – [formazione@laltracitta.it](mailto:formazione@laltracitta.it)



### **ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

<b>ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:</b>	Decr. Dirig. N. 6199 del 18/04/2019
<b>AMBITI ACCREDITAMENTO:</b>	Accreditamento per attività Finanziata e Riconosciuta
<b>PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO :</b>	25
<b>CERTIFICAZIONI QUALITA':</b>	UNI EN ISO 9001:2015, certificato n. SSG 13348 AQ 2673

### **POLITICA DELLA QUALITA'**

L'Agenzia formativa pone al centro del proprio lavoro sette obiettivi strategici.

1. Empowerment del cliente e del personale interno, attraverso l'adozione di metodologie di formazione e di orientamento di tipo qualitativo fondate sull'approccio costruttivista.
2. Rafforzamento della professionalità del personale e delle competenze dei volontari attraverso azioni di formazione continua formale e non formale e il riconoscimento delle competenze sviluppate in ambito informale.
3. Incremento del capitale sociale attraverso il lavoro di rete e la costruzione di partnership strategiche e di progetto, ed il rafforzamento della presenza sul territorio come agenzia accreditata e qualificata nel settore del lavoro sociale e nei servizi di orientamento.
4. Miglioramento continuo dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità del servizio attraverso il monitoraggio delle risorse e degli indicatori definiti dal controllo di gestione e dalla rendicontazione sociale e con l'applicazione di un Sistema di Gestione per la Qualità.
5. Accessibilità e trasparenza delle informazioni attraverso una pluralità di strumenti di comunicazione: sito Internet, collane editoriali, newsletter, social network, bilancio sociale relazioni e report periodici sulle diverse attività.
6. Miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi attraverso l'utilizzo di risorse umane qualificate e di strumenti tecnologicamente innovativi.
7. Gestione dei rischi e delle opportunità generate da un contesto territoriale e sociale in rapido mutamento attraverso strumenti di analisi e ricerca socio-educativa capaci di offrire risposte tempestive e idee per lo sviluppo di nuovi servizi

### **EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

#### **ORARIO DI APERTURA**

Dal lunedì al Venerdì: 9,00-13,00

#### **ORARIO RICEVIMENTO**

Dal lunedì al venerdì: 9,00-13,00

#### **INFORMAZIONI REPERIBILI SU:**

Sede legale: Via Ambra 29 – 58100 Grosseto

Sede operativa e aule: Via Ambra 29 – 58100 Grosseto

Mail: [info@laltracitta.it](mailto:info@laltracitta.it)

<http://www.laltracitta.it/>

<https://www.facebook.com/laltracittagr/>

<https://www.linkedin.com/company/77634564/admin/feed/posts/>

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

### *AULE FORMATIVE*

L'agenzia ha a disposizione un'aula formativa posta a Grosseto in via Ambra 29, fruibile negli orari di apertura e negli orari di programmazione delle attività formative alla presenza del tutor (dalle ore 9 alle ore 22). L'aula ha una dimensione di mq. 36, arredata con sedie e tavoli per massimo 20 allievi, con una biblioteca disponibile per i partecipanti. È dotata di videoproiettore e di lavagna a fogli mobili. L'aula è dotata di copertura wireless disponibile per i partecipanti ai corsi.

### *LABORATORI*

Non presenti

### *ATTREZZATURE TECNICHE*

Non presenti. Le eventuali attrezzature tecniche necessarie per i corsi di formazione che le richiedono vengono reperite di volta in volta.

### *LABORATORIO MULTIMEDIALE*

Non presente

### *MATERIALI DIDATTICI*

I materiali didattici utilizzati sono principalmente:

- dispense cartacee e digitali fornite dai docenti
- pubblicazioni e materiali specifici prodotti dal settore ricerca e sviluppo dell'Altra Città
- schede per le attività di orientamento individuale e di gruppo
- area di apprendimento a distanza costruita su ambiente moodle ([www.piaccapi.com/elearning](http://www.piaccapi.com/elearning)) che consente la fruizione di corsi di formazione su tutti i dispositivi sia in modalità sincrona che asincrona.

Docenti e studenti possono interagire nell'ambiente e consultare, caricare o scaricare i materiali didattici del corso in cui sono impegnati.

## **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

Tutti i locali dell'Agenzia sono accessibili negli orari di apertura indicati e secondo i calendari dei vari corsi. Tutti gli ambienti sono accessibili per portatori di handicap.

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

Le iscrizioni avvengono attraverso la compilazione di un apposito modulo da ritirare presso la sede dell'Agenzia formativa.

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

La partecipazione ai corsi che prevedono il pagamento di una retta, sono regolati dalla stipula di un contratto con l'associazione L'Altra città al momento dell'iscrizione. Il contraente potrà recedere dal contratto stipulato solo nel caso in cui il corso non sia ancora iniziato inviando all'Associazione L'Altra Città, raccomandata A/R entro 7 gg. dalla sottoscrizione.

In caso il recesso non sia comunicato o nei casi di mancata o parziale frequenza alle attività previste, si conviene che il contraente sarà egualmente tenuto a corrispondere la retta per intero come sopra pattuito.

Al momento della stipula del contratto il contraente è tenuto al versamento della quota di iscrizione; per il pagamento della rimanente parte viene concordato un piano personalizzato di dilazione che prevede, di minima, avanzamenti nei pagamenti progressivi con il completamento dell'attività formativa. Il contraente è comunque tenuto al pagamento dell'intera quota dovuta entro la fine del percorso o, se previsti, entro la data di programmazione degli esami finali.

In caso di impedimenti gravi e oggettivi che determinano l'impossibilità per il contraente di completare il percorso formativo, l'associazione L'Altra Città valuta la possibilità di concordare un rimborso parziale di quanto versato e/o di annullare gli eventuali pagamenti pianificati. In nessun caso possono essere accolte richieste di rimborso o di annullamento dell'obbligo di pagamento per le quote residue, quando l'impedimento di manifesti al superamento del 70% delle ore previste dal percorso.

I pagamenti devono essere effettuati in contanti o tramite bonifico bancario sul C/C intestato all'Associazione L'Altra Città.

## **MODALITA', TEMPISTICHE 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

Gli attestati saranno consegnati su supporto cartaceo entro 60 giorni dalla fine del progetto.

## **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

L'agenzia formativa L'Altra Città nasce nell'ambito del volontariato sociale e trova le sue radici nel "Progetto Uomo" che pone la persona con le sue potenzialità e capacità al centro di percorsi di crescita e empowerment. Negli anni ha sviluppato modalità di formazione e orientamento proprio a partire da questi assunti e dalla fiducia nelle capacità delle persone di progettare e costruire i propri percorsi.

In questo senso l'orientamento costituisce un elemento fondante che viene attuato in ogni fase del rapporto con i corsisti, dalle fasi iniziali di contatto e accoglienza e ricognizione dei bisogni formativi, alle fasi di aula e di successiva uscita dai percorsi.

L'orientamento è attuato con approcci narrativi che l'Altra Città sviluppa e modella da anni in partenariato con l'agenzia formativa Pratika e con diverse Università nazionali e che trovano un loro momento di confronto nel convegno nazionale "Le Storie Siamo Noi" che a cadenza biennale l'Altra Città e Pratika organizzano.

L'agenzia rende disponibile un servizio di orientamento individualizzato per la definizione di piani personali di sviluppo professionale. L'orientamento individualizzato viene offerto anche a soggetti svantaggiati.

## **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

L'Altra Città utilizza i dati personali facoltativamente conferiti dagli utenti al fine di realizzare le attività di formazione e orientamento. Ai sensi dell'articolo 13 del Reg. UE/679/2016 i dati personali, che raccogliamo per le finalità previste dalle norme per la formazione professionale saranno trattati in modo lecito, corretto e trasparente.

I dati personali potranno essere comunicati, esclusivamente per la realizzazione di finalità connesse al riconoscimento e alla certificazione delle attività svolte:

- » agli organismi intermedi per la gestione di Fondi Europei ed Interprofessionali (Regione Toscana)
- » al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
- » a tutti gli altri Enti pubblici o privati nei confronti dei quali la comunicazione dei dati risponde a specifici obblighi di legge (Ispettorato del Lavoro, INAIL ecc.).

Tali Enti agiranno in qualità di distinti "Titolari" delle operazioni di trattamento. I dati personali non saranno in alcun modo soggetti a diffusione.

I dati sono raccolti in archivi cartacei e informatici e sono trattati, con modalità strettamente necessarie alle indicate finalità, da personale opportunamente informato e istruito per le descritte operazioni di utilizzo dei dati, ivi comprese eventuali operazioni di custodia e di presidio dei locali in cui sono conservati.

All'utente sono riconosciuti i diritti previsti di accesso ai propri dati personali, di rettifica, di aggiornamento e di cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione alla legge, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, rivolgendone richiesta al titolare del trattamento dei dati.

Il titolare del trattamento dei dati per l'Altra Città è Simone Giusti presidente e legale rappresentante dell'associazione.

## **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

Eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta della Qualità potranno essere

segnalati secondo le seguenti modalità:

- nominativo del referente e recapito mail: Anna Lisa Fumi, [formazione@laltracitta.it](mailto:formazione@laltracitta.it)
- modalità di comunicazione: tramite mail o tramite telefono al n. 0564 1936923
- modulistica per comunicazione del disservizio: modulo disponibile in segreteria
- modalità e tempistiche di risposta: la risposta sarà data entro 3 giorni al riferimento indicato sul reclamo
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: ogni disservizio viene affrontato appena individuato e risolto al massimo entro 3 giorni
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: rivolgendosi direttamente al tutor presente in ogni attività formativa o attraverso appositi questionari di gradimenti messi a disposizione degli allievi

Data ultima revisione 4 aprile 2024

Firma 