

1. Cos'è la CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI?

La Carta della qualità dei servizi è un documento con cui la Società assicura la massima trasparenza nei riguardi dei clienti del Centro Studi per l'Alta Formazione S.C.A.R.L., al fine di garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri, attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti. La Carta, intesa come documento "dinamico" tendente al miglioramento continuo delle relazioni tra la società e l'utenza, è un "patto" tra Amministrazione e i clienti che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra la prima che eroga servizi e i secondi che ne usufruiscono.

2. I principi fondamentali. La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai principi di seguito descritti:

- **UGUAGLIANZA** Il Centro Studi per l'Alta Formazione eroga i servizi nel rispetto del principio di uguaglianza di tutti i suoi clienti. I rapporti tra i clienti e la società si fondano su criteri e comportamenti non discriminatori, sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
- **IMPARZIALITÀ** Nei confronti dei clienti sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **CONTINUITÀ** È garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, fatte salve eventuali ed improvvise cause di forza maggiore. In ogni caso sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.
- **PARTECIPAZIONE** È garantita la partecipazione dei clienti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla verifica della corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione con i clienti.
- **CHIAREZZA E TRASPARENZA** È garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi ed in merito ai diritti e alle opportunità ad essi correlati.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA** Il Centro Studi per l'Alta Formazione si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al conseguimento di quest'obiettivo.

3. Standard di Qualità del Servizio. Il Centro Studi per l'Alta Formazione considera determinanti, per la qualità dei servizi erogati, i seguenti fattori:

- **SODDISFACIMENTO DELLE ESIGENZE DEI CLIENTI** Per assicurare una copertura sul territorio, funzionale alle esigenze dei clienti, la società definisce gli standard per ogni servizio, a partire dall'analisi delle esigenze rilevate attraverso uno specifico sistema di indagine. Il cittadino può, inoltre, esprimere le proprie esigenze servendosi delle indicazioni contenute nella Carta della Qualità dei Servizi e attraverso gli strumenti di monitoraggio periodico.
- **COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI** Periodicamente vengono verificati i contenuti del materiale formativo e delle informazioni fornite, al momento di modifiche legislative o modifiche contenutistiche viene inviata mail di approfondimento alle aziende clienti, tramite assistenza telefonica viene richiesto feedback ai clienti per quanto riguarda i contenuti e la soddisfazione.
- **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI** La società si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo le modalità e i tempi previsti e, per l'erogazione dei servizi, può impiegare la propria struttura organizzativa o servirsi di fornitori esterni. Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità è perseguito tramite la programmazione degli interventi che la società è tenuta a realizzare e attraverso la pianificazione dei controlli sulla regolarità di erogazione del servizio.
- **RAPPORTO CON I CLIENTI E CAPACITÀ DI RISPOSTA** Il personale dipendente, i fornitori e il personale esterno, sono un veicolo importante dell'immagine della società; pertanto, il personale interno ed esterno è tenuto a rapportarsi con l'utenza con rispetto e cortesia e, nel limite delle proprie competenze, a rispondere alle esigenze espresse, a favorire l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi.

4. Informazione al Cliente. La società utilizza gli strumenti di comunicazione di cui dispone, al fine di garantire l'informazione sulle procedure e le iniziative di interesse per l'associato che comunica attraverso:

- | **NUMERO VERDE ED INFOLINE:** 06 9896 8093 | **INFORMAZIONI SERVIZI ED OFFERTE COMMERCIALI:** commerciale@centrostudialtaformazione.it |
- | **AEREA ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI:** social@centrostudialtaformazione.it | **AREA PROGETTAZIONE:** commerciale@centrostudialtaformazione.it |
- | **AREA EROGAZIONE (COORDINAMENTO MONITORAGGIO, VALUTAZIONE):** tutor@centrostudialtaformazione.it | **UFFICIO AMMINISTRATIVO/CONTABILE:** amministrazione@centrostudialtaformazione.it |
- | **UFFICIO PRESIDENZA:** direzione@centrostudialtaformazione.it | **COMUNICAZIONI UFFICIALI E RECEZIONE RECLAMI:** info@centrostudialtaformazione.it |
- | **SU PIATTAFORMA FAD TRAMITE:** chat virtuale *disponibile* |

5. Valutazione e monitoraggio del Servizio. Per assicurare la maggiore rispondenza possibile tra gli effettivi bisogni e le scelte operate, la Società monitora costantemente la soddisfazione del cliente e richiede feedback per poter ampliare i servizi in funzione delle richieste dei clienti. Inoltre, anche in previsione dei servizi che verranno implementati, la società somministrerà ai clienti sondaggi periodici per richiedere suggerimenti nelle implementazioni dei servizi.**6. Validità della Carta della Qualità dei Servizi.** La presente Carta descrive e assume impegni solo relativamente ai servizi di diffusione e comunicazione all'utenza. La Carta ha validità pluriennale. Verrà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato.**7. Trasparenza.** Nel rapporto fra la società ed il cliente, viene garantita trasparenza e coinvolgimento dei clienti, anche tramite rappresentanze sindacali, altre associazioni, organismi paritetici e organi ispettivi. La società, nei limiti definiti dalle disponibilità economiche e fatti salvi eventi non prevedibili di carattere tecnico-organizzativo; si impegna a garantire la realizzazione dei servizi nel rispetto di quanto previsto nella propria Carta della Qualità dei Servizi.**8. I Servizi all'utenza.****UFFICIO GESTIONE ECONOMICO AMMINISTRATIVO:**

PROMUOVE E FORNISCE ASSISTENZA FISCALE ED AMMINISTRATIVA, VERIFICA I PAGAMENTI EFFETTUATI, CONTROLLA LA GESTIONE FISCALE ED EMETTE FATTURE PER I CLIENTI, SI ADOPERA PER IL RECUPERO CREDITI DEI CLIENTI NON PAGANTI.

Mail: amministrazione@centrostudialtaformazione.it | **Tel:** 0698968093

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì: 09:00 – 18:00.

Destinatari dei servizi: tutti i clienti, tutti i discenti, tutti i docenti che erogano formazione per i clienti.

Tempi di risposta: 12 ore lavorative dal momento della ricezione della richiesta.

UFFICIO ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI:

CONTATTA LE AZIENDE CLIENTI PER LA COMPrensIONE DEI FABBISOGNI FORMATIVI, PER ANALIZZARE LE ESIGENZE DEL CLIENTE E DELINEARE PIANI E PERCORSI FORMATIVI PER L'AUMENTO DELLE COMPETENZE E DELLA PROFESSIONALITÀ DEI DISCENTI.

Mail: social@centrostudialtaformazione.it | **Tel:** 0698968093

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì: 09:00 – 18:00.

Destinatari dei servizi: tutti i clienti, tutti i discenti, tutti i docenti che erogano formazione per i clienti.

Tempi di risposta: 12 ore lavorative dal momento della ricezione della richiesta.

UFFICIO COMMERCIALE:

DÀ SPIEGAZIONE DEI SERVIZI DISPONIBILI A TUTTI I CITTADINI, STUDIA OFFERTE PERSONALIZZATE AL CLIENTE, ASSISTE I NUOVI ED I VECCHI CLIENTI NELLA NORMATIVA, NELLE MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI CORSI E LE TEMPISTICHE DEGLI STESSI E DEGLI ALTRI SERVIZI DA EROGARE. CONTATTA I DOCENTI VERIFICANDO CHE ABBIANO I REQUISITI CONSONI PER POTER SVOLGERE A NORMA DI LEGGE LA FORMAZIONE PER LA QUALE STANNO SVOLGENDO I CORSI, RICEVE FEEDBACK PER IL MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI.

Mail: commerciale@centrostudialtaformazione.it | **Tel:** 0698968093

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì: 09:00 – 18:00.

Destinatari dei servizi: tutti i clienti, tutti i discenti, tutti i docenti che erogano formazione per i clienti.

Tempi di risposta: 12 ore lavorative dal momento della ricezione della richiesta.

UFFICIO PROGETTAZIONE:

PROGETTA I CORSI DA INSERIRE ALL'INTERNO DEI CORSI DI FORMAZIONE, ELABORA I CONTENUTI E VERIFICA LA COERENZA DEGLI STESSI CON LA NORMATIVA, CREA I TEST PER LA VALUTAZIONE DEI CORSI, VALUTA L'INSERIMENTO DEI TITOLI RICHIESTI DA PARTE DELL'ASSOCIATO ALL'INTERNO DELLA PIATTAFORMA GESTIONALE IN MODO DA RENDERLI DISPONIBILI ALL'UTILIZZO ED AL RILASCIO DEGLI ATTESTATI. VALUTA LA COERENZA DEI PROGRAMMI DIDATTICI PERSONALIZZATI DEGLI ASSOCIATI E LA DURATA MINIMA DEI CONTENUTI.

Mail: commerciale@centrostudialtaformazione.it |

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì: 09:00 – 18:00.

Destinatari dei servizi: tutti i clienti.

Tempi di risposta: 12 ore lavorative dal momento della ricezione della richiesta.

UFFICIO EROGAZIONE (COORDINAMENTO, MONITORAGGIO, VALUTAZIONE):

COORDINA LE VARIE FUNZIONI AZIENDALI E LE RISORSE ESTERNE PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI. VALUTA LA SCELTA DEI FORMATORI ESTERNI PER LO SVOLGIMENTO DEI CORSI, MONITORA LA FORMAZIONE SVOLTA CONTROLLANDONE LA CORRETTA ESECUZIONE, CONTROLLA LA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA ALLO SVOLGIMENTO DEI CORSI, COORDINA L'AZIENDA CLIENTE CON IL FORMATORE.

Mail: tutor@centrostudialtaformazione.it |

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì: 09:00 – 18:00.

Destinatari dei servizi: tutti i clienti.

Tempi di risposta: 12 ore lavorative dal momento della ricezione della richiesta.