

**Carta qualità**

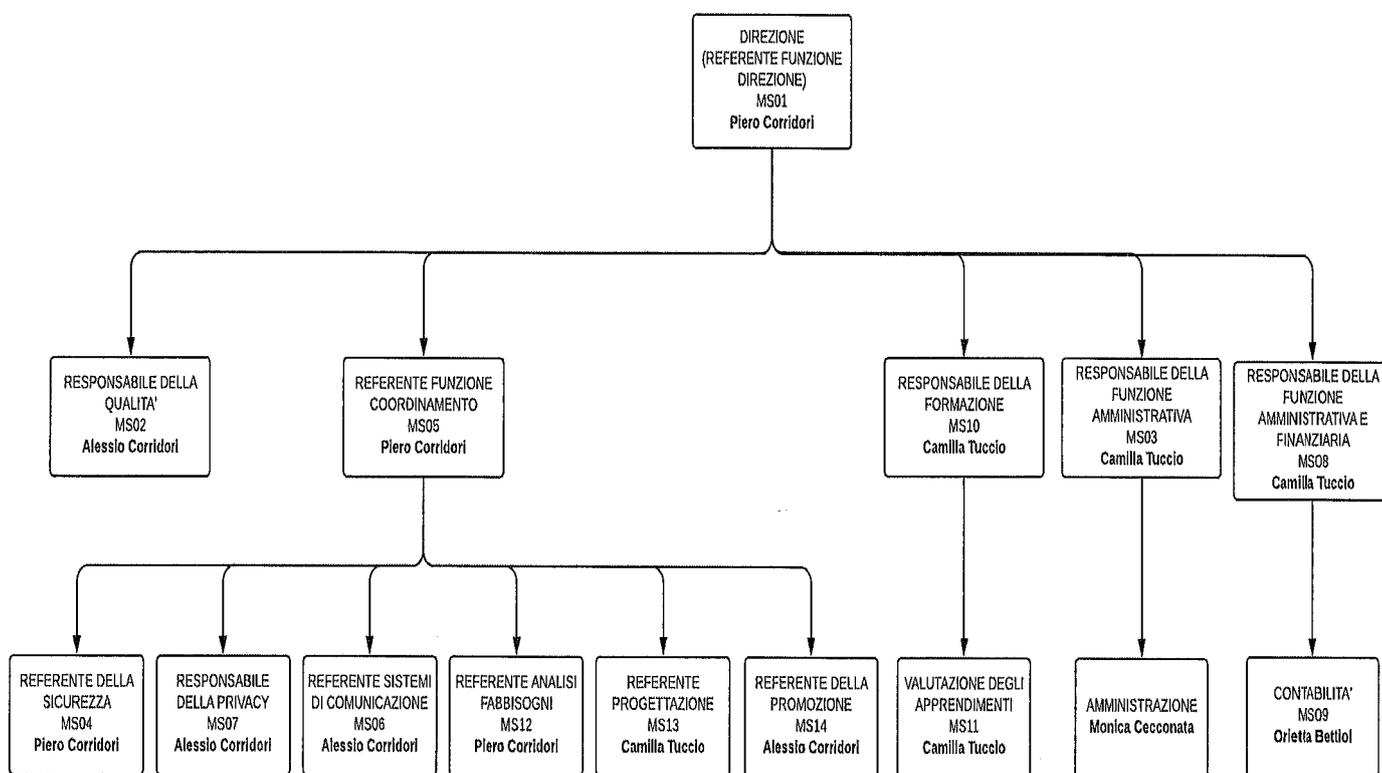
**Denominazione Organismo CIEFFE SERVIZI IMPRESE SRL**  
**Estremi atto rilascio accreditamento D. 3415 del 10.08.2011**  
**Codice accreditamento GR0801**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l’Agenzia Formativa CIEFFE SERVIZI IMPRESE SRL assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

L’Agenzia Formativa si impegna ad aggiornare la carta della qualità ed a rispettare quanto in essa contenuto; si impegna inoltre a divulgare e rendere noto all’utenza il presente documento.

*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:** PIERO CORRIDORI [info@cieffeservizimpres.com](mailto:info@cieffeservizimpres.com)

**AMMINISTRAZIONE:** CAMILLA TUCCIO [formazione@cieffeservizimpres.com](mailto:formazione@cieffeservizimpres.com)  
 MONICA CECCONATA [info@cieffeservizimpres.com](mailto:info@cieffeservizimpres.com)

**SEGRETERIA:** ORIETTA BETTIOL [amministrazione@cieffeservizimpres.com](mailto:amministrazione@cieffeservizimpres.com)

**ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** Decreto n° 3415 del 10.08.2011 pubblicato sul BURT n. 34 del 24/08/2011

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per sola attività Riconosciuta

## **PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 24**

**CERTIFICAZIONI QUALITA'**: Standard adottato ISO 9001:2015, n. certificato FS 589923, Ente di Certificazione BSI Group Italia S.r.l.

## **EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI**

## **POLITICA DELLE QUALITA'**

L'agenzia formativa si rivolge a singoli utenti, ad aziende private e ad aziende pubbliche erogando principalmente corsi di formazione dovuti per legge, di base e di aggiornamento, sia riconosciuti che non riconosciuti dalla Regione Toscana nei seguenti settori:

- Area igiene degli alimenti e sicurezza alimentare
- Area sicurezza sul lavoro
- Area altre tematiche e corsi di specializzazione tecnica e formazione continua

L'agenzia formativa dispone di un'aula accreditata, attrezzata di tavoli, sedie, pc connesso ad internet, wi-fi, videoproiettore e lavagna a fogli mobili. A seconda delle tipologie di corsi vengono predisposti materiali cartacei o viene fornito del materiale di prova su cui effettuare esercitazioni pratiche.

## **EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

ORARIO DI APERTURA dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00

ORARIO RICEVIMENTO dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU <http://www.cieffeservizimprese.com/>

Pagina facebook "cieffe servizi imprese srl"

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

descrizione delle caratteristiche di:

**AULE FORMATIVE** n° 1 aula didattica, 75.94 mq, sita in Via Giordania, 32 orari di fruizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00, su richiesta degli utenti è possibile utilizzare la sala anche in orari serali e nel week-end.

**LABORATORI** nessuno. Su richiesta degli utenti ed in base alle necessità dei corsi la direzione individua sedi e laboratori atte all'uopo.

**ATTREZZATURE TECNICHE** l'aula didattica è attrezzata di tavoli, sedie, pc connesso ad internet, wi-fi, videoproiettore e lavagna a fogli mobili. A seconda delle tipologie di corsi viene fornito del materiale di prova su cui effettuare esercitazioni pratiche.

**LABORATORIO MULTIMEDIALE** nessuno.

**MATERIALI DIDATTICI** Viene fornito del materiale didattico sia in formato cartaceo che multimediale a seconda dei corsi. Inoltre, è possibile partecipare a seminari ed incontri tematici mediante video conferenza.

## **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

Tutti gli spazi sono accessibili dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00, su richiesta degli utenti è possibile utilizzare l'aula didattica anche in orari serali e nel week-end.

Per le persone diversamente abili l'accessibilità dall'esterno è consentita tramite accesso assistito mentre all'interno dell'edificio è presente un ascensore.

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

Le domande di iscrizione ai corsi, redatte su appositi moduli e corredate del documento di identità in corso di validità, dovranno essere presentate all'Ufficio dell'Agenzia Formativa CIEFFE SERVIZI IMPRESE SRL Via Giordania n. 32 dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00 dal lunedì al venerdì.

I moduli per l'iscrizione sono reperibili presso la sede dell'Agenzia Formativa indicata sopra oppure, sul seguente sito internet: <http://www.cieffeservizimprese.com>

Le domande di iscrizione possono essere consegnate a mano, o inviate, per posta, accompagnate dalla fotocopia del documento di identità. Il soggetto che invia la domanda per posta è responsabile del suo arrivo all'Agenzia formativa CIEFFE SERVIZI IMPRESE SRL, entro la scadenza sopra indicata. Non fa fede il timbro postale.

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

I corsi possono essere pagati mediante contanti, assegno bancario non trasferibile, bonifico bancario, POS. Sono ammessi pagamenti dilazionati.

È ammesso il recesso entro 10 gg lavorativi a partire dalla data di iscrizione, con comunicazione scritta da trasmettersi, anche a mezzo mail, all'agenzia formativa allegando copia del documento di riconoscimento.

In caso di esercizio del diritto di recesso, per motivi organizzativi dell'iscritto, viene riconosciuto un credito economico da utilizzare per la fruizione di un corso successivo, pari alla quota versata prima del recesso. Il richiedente sarà esonerato dal pagamento della restante parte.

Nel caso il recesso sia da imputarsi ad un difetto organizzativo dell'organismo formativo, all'iscritto verrà restituita la quota versata in precedenza.

Decorso il termine per il valido esercizio del diritto di recesso, la mancata o parziale frequenza del corso da parte del richiedente comporterà comunque l'obbligo del versamento dell'intera quota di partecipazione al corso.

Nel caso in cui l'allievo non si qualifichi per l'ammissione all'esame o non superi l'esame è comunque tenuto al versamento dell'intera quota di partecipazione al corso. Inoltre, verrà rilasciata dichiarazione degli apprendimenti, se dovuta.

Eventuali eccezioni all'esercizio del diritto di recesso saranno prese in considerazione ed eventualmente deliberate solo nel caso in cui il partecipante sottoponga all'Organismo Formativo documentazione scritta comprovante l'eccezione.

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

L'agenzia formativa si impegna a comunicare all'utenza, in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti. Le attestazioni possono essere:

- qualifica professionale
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestato di partecipazione

Tale indicazione è inserita all'interno del contratto di acquisto del corso di formazione, in cui sono contenuti tutti i riferimenti relativi a: modalità di pagamento, modalità di recesso, tipologia di attestazione rilasciata, costo e durata del percorso.

L'attestato viene rilasciato entro e non oltre 30 giorni dopo il termine del corso ed ha validità a seconda della normativa a cui il corso si riferisce.

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

L'agenzia formativa offre servizi di supporto/accompagnamento a singoli utenti o ad aziende nella realizzazione di Piani formativi (individuali o aziendali); supporto alla compilazione della modulistica di iscrizione ai corsi; valutazione della formazione effettuata per riconoscimento dei crediti; supporto alla compilazione delle pratiche per inserimento ad albi/abilitazioni/elenchi professionali.

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

I dati personali vengono trattati in conformità al regolamento Europeo 679/2016 (GDPR) relativo alla protezione delle persone fisiche ed al trattamento dei dati personali.

Tutte le informazioni vengono gestite sotto la supervisione del Responsabile del Trattamento all'interno delle procedure del Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001 e della privacy policy aziendale.

L'informativa viene illustrata ed il consenso al trattamento viene acquisito direttamente presso gli interessati al momento dell'iscrizione o alla data di svolgimento della prima lezione.

I dati vengono gestiti e conservati in archivi cartacei ed informatici, tenuti in sicurezza ed accessibili solo al personale incaricato.

Nessun dato elettronico viene gestito di fuori della rete informatica locale (tenuta isolata dall'accesso Wi-Fi disponibile ai docenti ed agli allievi partecipanti ai corsi) ed al database della Regione Toscana.

Il responsabile del Trattamento dei Dati è il sig. Alessio Corridori, disponibile per qualsiasi informazione negli orari di ufficio dell'agenzia attraverso il numero della segreteria.

In riferimento al regolamento EU 679/2016 in materia di Protezione dei Dati Personali vi comunichiamo inoltre quanto segue:

- I dati personali vengono richiesti ai fini della corretta gestione della vostra iscrizione e partecipazione ai percorsi formativi e lo svolgimento delle attività amministrative e fiscali dovute per legge.

- I dati da voi forniti saranno inseriti nella nostra banca dati relativa alle attività formative e conservati per tutta la durata di validità dei certificati.  
Sulla base delle autorizzazioni dato nel consenso al trattamento firmato potranno essere utilizzati per eventuali successive comunicazioni relative al nostro settore formativo.
- I dati sono gestiti dal personale dell'agenzia e non saranno comunicati e/o diffusi a terzi al di fuori destinatari individuati ed incaricati dal Responsabile del Trattamento (docenti, tutor, commissari di esame, uffici competenti della Regione Toscana).

Per la verifica e l'accesso ai vostri dati da noi trattati e l'esercizio dei diritti indicati nel regolamento Eu 679/2016, potrete rivolgervi al Responsabile del Trattamento dei Dati della CIEFFE SERVIZI IMPRESE srl, Via Giordania, 32 – 58100 Grosseto (GR) al numero della segreteria.

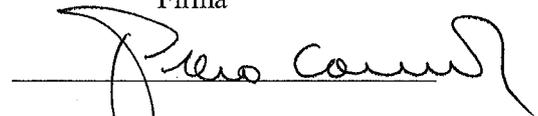
### **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità

- Referente disservizio: Camilla Tuccio 0564/1791003 [formazione@cieffeserviziimpresesrl.com](mailto:formazione@cieffeserviziimpresesrl.com)  
[cieffeserviziimpresesrl@pec.it](mailto:cieffeserviziimpresesrl@pec.it) via Giordania, 32 Grosseto
- modalità di comunicazione: tramite mail, PEC, raccomandata a/r, raccomandata a mano
- modulistica per comunicazione del disservizio: MG07 Verbale di reclamo del cliente
- modalità e tempistiche di risposta: il referente si impegna a rispondere entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di disservizio
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: il referente si impegna a fornire una risoluzione del disservizio entro 30 giorni dalla risposta di notifica del reclamo
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione mediante apposita sezione all'interno del questionario di gradimento

Data ultima revisione 04/02/2019

Firma



**CIEFFE SERVIZI IMPRESE S.R.L.**  
Via Giordania, 32  
58100 GROSSETO (GR)  
P. IVA 01507780532