

Carta qualità

Denominazione Organismo: DREAM FORMAZIONE E CONSULENZA SOCIETA' COOPERATIVA

Estremi atto rilascio accreditamento: Decreto 3569 del 13/03/2019

Codice accreditamento: OF0190

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “**DREAM FORMAZIONE E CONSULENZA soc. coop.**” 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	Luca Tonarelli
Coordinamento	Fabrizio Gressani
Valutazione degli apprendimenti	Silvia Poponcini
Gestione amministrativa/finanziaria	Marco Scarpelli
Funzione amministrativa	Daniela Bani
Progettazione didattica e formativa :	

DIREZIONE:	Luca Tonarelli	tonarelli@dreamformazione.it
AMMINISTRAZIONE:	Marco Scarpelli	scarpelli@dreamformazione.it
SEGRETERIA:	Daniela Bani	dreamformazione@gmail.com

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto 3569 del 13/03/2019

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditamento per attività Riconosciuta e per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 30 punti (al 26/05/2021)

CERTIFICAZIONI QUALITA': Standard adottato, n. certificato, Ente di Certificazione

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI**POLITICA DELLE QUALITA'**

La politica dell'Agenzia – che ha sviluppato le attività legate alla formulazione ed al riconoscimento del proprio SGQ conforme alla ISO 9001:2015 – 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 si colloca per altro sul mercato delle attività formative *in continuità* - di risorse e curriculari - con l'Agenzia già accreditata D.R.E.Am. Italia scaf, cui sono state diffusamente riconosciute 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 dalle 9.00 alle 13.00

ORARIO ACCOGLIENZA: dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU: <https://www.dreamformazione.it>

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE

Nella sede di Pratovecchio Stia (AR), ubicata in Via G.Garibaldi n. 3, numero 1 aula dotata di: televisore con videoregistratore, pc portatile connesso ad Internet con lettore DVD ed in rete con stampante, videoproiettore, lavagna a fogli mobili. Orari di fruizione: dal Lunedì al Venerdì, dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.

ATTREZZATURE TECNICHE:

Nella medesima sede di Pratovecchio Stia (AR): 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°3 postazioni di lavoro complete; n°1 stampante e n°1 fotocopiatrice senza limiti di pagine stampante sia in bianco e nero che a colori. Nei locali sarà garantita la connessione internet.

MATERIALI DIDATTICI:

Nella medesima sede di Pratovecchio Stia (AR), sono ubicati biblioteca ed archivio con dispense cartacee e materiale multimediale.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

I locali dedicati alle attività formative e di accoglienza/assistenza all'utenza nonché a Segreteria, sono a norma per la fruizione da parte dei portatori di handicap; la segreteria è aperta dal Lunedì al Venerdì, dalle 09.00 alle 13.00

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le iscrizioni vengono effettuate attraverso la Segreteria.

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', TEMPISITICHE 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

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

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).

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Tutti i dati personali (es. anagrafici, di contatto, recapiti, numeri di telefono, indirizzi e-mail), economici, professionali (iscrizioni ad albi, associazioni, ecc.) vengono trattati nel rispetto dell'articolo 13 del **Regolamento (UE) 2016/679 ("Regolamento" o "GDPR")**.

Il Titolare del trattamento dei dati è DREAM Formazione e Consulenza Società Cooperativa, Via Garibaldi, 3 - 52015 Pratovecchio Stia (AR), in persona del Legale rappresentante pro tempore, P.I.: 02320390517 segreteria@dreamformazione.it (di seguito "Titolare").

Il Responsabile alla protezione dei dati (DPO) è l'Ing. Massimo Di Menna

(massimo.dimenna@gruppoingegneria.it)

In relazione alle sopra indicate finalità, il trattamento dei dati personali, particolari, economici avviene cartaceamente e mediante strumenti manuali, informatici e telematici, anche automatizzati, atti a memorizzare e gestire i dati stessi, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza; i dati personali saranno dunque trattati nel rispetto delle modalità indicate nell'art. 5 Reg.to UE 2016/679, il quale prevede, tra l'altro, che i dati siano trattati in modo lecito e secondo correttezza, raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, esatti, e se necessario aggiornati, pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità del trattamento, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, mediante misure di protezione e sicurezza.

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 Luca Tonarelli in quanto Direttore dell’Agenzia, e da Laurette Leonessi nella figura di Responsabile interno SGQ.

L’Agenzia ha adottato nel proprio SGQ una procedura (PR1002) che illustra i criteri e le modalità con le quali vengono gestiti i reclami al fine di garantire al cliente le soluzioni al problema posto; a tal fine sono sviluppate le seguenti attività:

- rilevazione dei reclami;
- verifica della fondatezza del reclamo;
- definizione della soluzione del problema;
- comunicazione della risposta al cliente;
- correzione dell’eventuale errore rilevato;
- applicazione delle misure correttive volte al non ripetersi dell’errore.

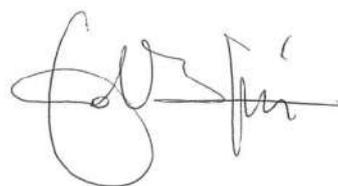
Qualora il problema segnalato comporti l’apertura di una non conformità, si applicano modalità e tempi da adottare per la risoluzione, secondo quanto previsto da norma e SGQ dell’Agenzia (PR1001).

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 12/09/2022

Firma

Il Legale rappresentante



Il Direttore

