

Allegato 13 – Carta qualità

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione: CTP Toscana

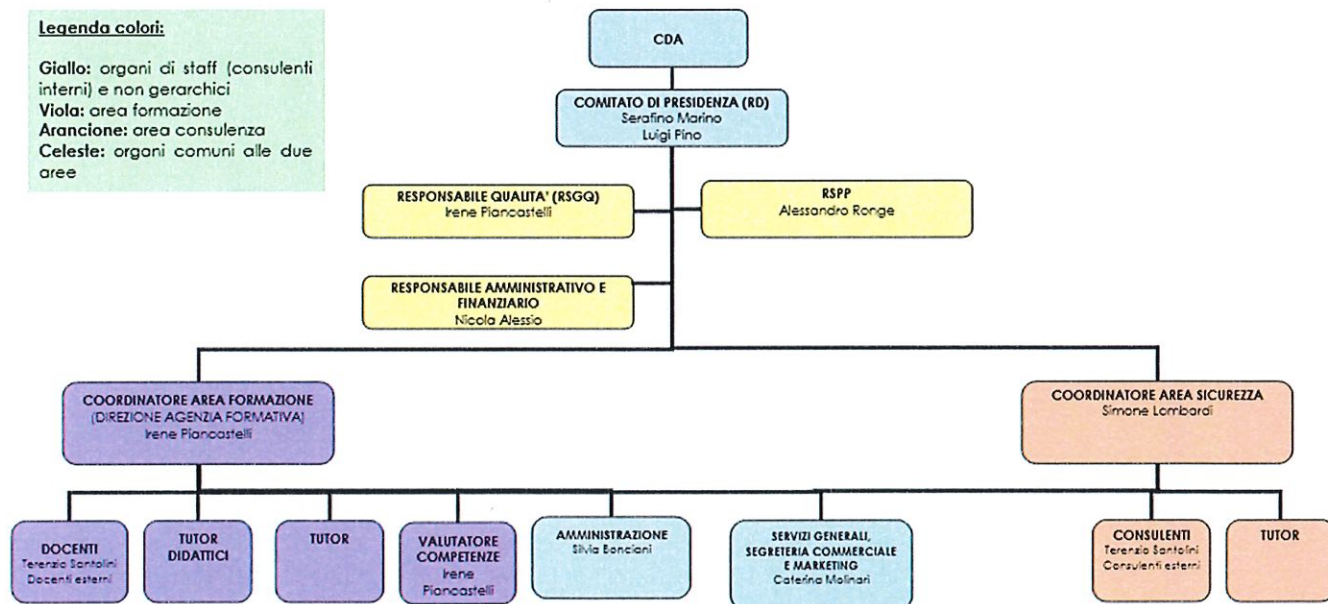
Estremi atto rilascio accreditamento: decreto 4803 del 01/04/2019

Codice accreditamento: OF0216

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “CTP Toscana agenzia formativa” 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 : IRENE PIANCASTELLI, irene.piancastelli@ctp.toscana.it

AMMINISTRAZIONE : SILVIA BONCIANI, silvia.bonciani@ctp.toscana.it

SEGRETARIA : CATERINA MOLINARI, caterina.molinari@ctp.toscana.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: decreto 1622 del 04/05/2011 pubblicato sul BURT n°20 del 18/05/2011
Parte II

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito per attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata,
PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30

CERTIFICAZIONI QUALITA': UNI EN ISO 9001:2015 n. certificato **IT24/00000197**, Ente di Certificazione **SGS**

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI: nessuna

POLITICA DELLE QUALITA'

Il Comitato Tecnico Paritetico della Toscana è un ente paritetico ed è costituito, ai sensi dell'art. 36 e seguenti del codice Civile e a norma dei C.C.N.L. e accordi integrativi stipulati fra le OO. SS. dei Lavoratori – FILLEA/CGIL, FILCA/CISL, FENEAL/UIL - e le Organizzazioni Imprenditoriali – ANIEM/CONFAPI Toscana, ARCPL/LEGA Toscana, ATCPL/AGCI Toscana, FIAE/CASA Toscana, FEDERLAVORO Toscana, ANSE-ASSOEDILI/CNA Toscana FREA/CONFARTIGIANATO Toscana.

I principali obiettivi del Comitato Tecnico Paritetico sono:

1. Lo studio dei problemi generali e specifici riguardanti la prevenzione degli infortuni, l'igiene sui luoghi di lavoro e in genere il miglioramento dell'ambiente di lavoro, formulando proposte e suggerimenti e promuovendo o partecipando a iniziative;
2. la promozione e l'organizzazione di attività di formazione relativa alla sicurezza e più in generale di formazione professionale di tutti gli addetti al settore edile, secondo quanto previsto dai CCNL vigenti, dagli accordi territoriali stipulati dalle organizzazioni costituenti e dalla normativa in vigore;
3. la promozione dell'informazione sugli argomenti della sicurezza sul lavoro, della prevenzione degli infortuni, dell'igiene ed in genere del miglioramento dell'ambiente di lavoro.

Il Comitato Tecnico Paritetico, partendo da tali presupposti, si impegna costantemente a raggiungere livelli di miglioramento continuo dei prodotti, dei processi e dell'organizzazione stessa, in modo da poter rispondere prontamente ed in modo adeguato alle sollecitazioni provenienti dall'esterno. A tal fine, la Direzione si impegna a perseguire una politica per la qualità appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione, in grado di supportare i propri indirizzi strategici che prevede l'impegno al soddisfacimento dei requisiti del Cliente, attraverso:

1. il rispetto dei requisiti applicabili della norma UNI EN ISO 9001:2015

2. la valutazione dei rischi e delle opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi
3. il rispetto delle norme e leggi vigenti;
4. il rispetto degli impegni contrattuali;
5. l'analisi della percezione del Cliente al fine di incrementare la sua soddisfazione, coinvolgendo tutto il personale interno;
6. il miglioramento dei rapporti con il Cliente sia in fase amministrativa - commerciale, sia in fase di erogazione del servizio;
7. il miglioramento del servizio offerto attraverso:
 - il controllo e la correzione;
 - l'innovazione e l'evoluzione;
8. la garanzia di un luogo di lavoro sicuro e salubre
9. l'accrescimento delle competenze e delle conoscenze del personale interno
10. l'accrescimento del business aziendale;
11. la promozione dell'immagine sul territorio;
12. il miglioramento continuo della efficacia del sistema di gestione per la qualità;
13. il riesame della propria politica alla luce dei cambiamenti interni ed esterni;
14. il miglioramento del rapporto con i fornitori
15. la garanzia dell'adeguatezza delle risorse informatiche anche ai fini della protezione dei dati personali

Allo scopo di attuare tale politica il CTP attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, si impegna a:

- ☐ perseguire tali obiettivi attraverso azioni di miglioramento
- ☐ definire indicatori per la misurazione di tali obiettivi
- ☐ riesaminare sistematicamente la politica e gli obiettivi al fine di indirizzare e concentrare le azioni di miglioramento sulla soddisfazione del cliente.

La direzione informa sistematicamente tutto il personale interno sulla propria politica, sugli obiettivi definiti, sulla capacità del sistema di perseguirli. In tali processi di miglioramento il personale è attivamente coinvolto.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: Dal lunedì al giovedì 9.00-13.00; 14.00-18.00. Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

ORARIO RICEVIMENTO: Dal lunedì al giovedì 9.00-13.00; 14.00-18.00. Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

INFORMAZIONI REPERIBILI SUL sito web istituzionale www.ctp.toscana.it

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione)

Aula presso gli uffici del CTP in Via Val di Pesa, 6 Firenze di mq 46,15 con N°20 posti. Dal lunedì al giovedì 9.00-13.00; 14.00-18.00. Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

LABORATORI Nessuno

ATTREZZATURE TECNICHE 1 postazione di lavoro per il docente (tavolo e sedia); 20 postazioni di lavoro per i discenti (tavoli, sedie), 1 videoproiettore, 1 lavagna a fogli mobili, 4 pc portatili, 3 stampanti portatili + 1 laser multifunzione

LABORATORIO MULTIMEDIALE No

MATERIALI DIDATTICI dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD ecc. resi disponibili secondo le tipologie di attività)

ACCESSIBILITA' AI LOCALI Gli uffici e l'aula didattica sono sempre accessibili dal lunedì al giovedì 9.00-13.00; 14.00-18.00. Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Circa la fruibilità anche da portatori di handicap si segnala che l'ingresso principale dell'edificio, è posto al n° 7 di via Valdipesa. L'ingresso principale risulta accessibile da portatori di handicap su sedie a ruote o comunque una persona con qualsiasi tipo di limitazione della capacità motoria. Presso l'ingresso è posto, ad altezza da terra di 135 cm, il pulsante e il segnale per l'accessibilità condizionata: segnalando la propria presenza, il personale degli uffici, affiancherà l'utente nelle procedure di accesso al piano superiore.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

L'iscrizione ai corsi può essere effettuata solo sul sito web istituzionale, nell'apposita sezione, indicando il codice fiscale del partecipante. Se il soggetto è già anagrafato verranno presentati direttamente i corsi ai quali è possibile iscriversi. Nel caso in cui il soggetto non fosse già anagrafato, dovrà inserire prima i suoi dati anagrafici e poi potrà indicare il corso al quale vuole iscriversi.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

La modalità di pagamento accettata è il bonifico bancario o PayPal.

Non è prevista la possibilità di pagamenti dilazionati.

Tutte le richieste di rimborso devono essere presentate per iscritto al CTP in formato libero tramite mail info@ctp.toscana.it

CTP rimborserà la quota versata se, per ragioni interne, gli iscritti non potranno partecipare alle lezioni, durante l'orario stabilito e solo se i discenti rifiutano la possibilità di riprogrammare le lezioni. Non sono previsti rimborsi parziali per le lezioni perse per causa non imputabile al CTP.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

CTP si impegna nei confronti dell'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

Non sono presenti servizi complementari quali ad es. tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali, accompagnamento all'inserimento lavorativo, misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali forniti è finalizzato all'espletamento delle attività di formazione/informazione erogate dal personale tecnico qualificato in materia di salute e sicurezza sul lavoro e formazione professionale.

I Suoi dati personali verranno trattati, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza, pertinenza e necessità, in forma cartacea, informatizzata e telematica ed inseriti nelle pertinenti banche dati cui potranno accedere gli incaricati al trattamento dei dati.

Il trattamento potrà anche essere effettuato da terzi che forniscono specifici servizi elaborativi, amministrativi o strumentali necessari per il raggiungimento delle finalità di cui sopra.

Il Titolare del trattamento è la CTP Toscana, con sede in Firenze, Via Val di Pesa, 6. L'elenco aggiornato dei Responsabili e dei soggetti autorizzati (incaricati) al trattamento dati è messo a disposizione degli interessati presso la sede principale per la libera consultazione.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Ogni segnalazione di eventuale disservizio o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità deve essere presentata per iscritto al CTP in formato libero tramite mail info@ctp.toscana.it

Relativamente ai reclami provenienti dai Clienti CTP Toscana assicura che:

- a) sia documentato l'oggetto del reclamo
- b) sia analizzato per verificarne la fondatezza
- c) il Cliente sia informato sulle correzioni individuate
- d) siano predisposte, eventualmente, azioni per eliminare le cause del reclamo
- e) sia monitorata la percezione della soddisfazione del Cliente sulla corretta gestione e risoluzione del reclamo.

Attraverso il suddetto canale mail è prevista altresì la possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione

Data ultima revisione _18.06.2026

Firma _____

C. T. P.
Comitato Tecnico Paritetico della Toscana
Via Valdipesa, 6/7 - 50127 FIRENZE
Cod. Fisc.: 94099730486
P IVA: 05662840486