

**Carta qualità**

**Denominazione Organismo / Istituzione HEIMAT SERVIZI AMBIENTALI soc. coop. a r.l**

**Estremi atto rilascio accreditamento** Decreto 962 del 10/03/2009

**Codice accreditamento GR0359**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la **HEIMAT SERVIZI AMBIENTALI** 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**

(inserire Organigramma dell'Organismo)

Leonardo Savelli – Legale Rappresentante e valutatore delle competenze

Federica Moroni – Direttore di Agenzia

Ilaria Pastorelli – Coordinamento e servizi di segreteria

Rossella Netti – Servizi amministrativi

**DIREZIONE:** Nome cognome, indirizzo mail

Leonardo Savelli – Direzione generale e amministrativa – direzione@heimat.toscana.it

Federica Moroni – Direzione formativa – moroni@heimat.toscana.it

**AMMINISTRAZIONE:** Nome cognome, indirizzo mail

Rossella Netti – servizi di segreteria e amministrativi – amministrazione@heimat.toscana.it

**SEGRETERIA:** Nome cognome, indirizzo mail

Ilaria Pastorelli – servizi di Coordinamento e tutoraggio – pastorelli@heimat.toscana.it

**ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** estremi decreto, pubblicato sul BURT del 25/03/2009

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata,

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : --25,50**

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** Certificazione ISO 9001:2015 n. certificato 50 100 4638 – Rev.006, Ente di Certificazione TUV Sud

**EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI**

**POLITICA DELLE QUALITA'**

10 righe descrizione delle attività e dispositivi per l'utenza

Heimat è un ente certificato TUV Italia. Ha elaborato e revisiona periodicamente la propria "Politica della qualità", tesa al consolidamento della struttura nel tempo ovvero al progressivo innalzamento sia della quantità dei servizi formativi resi sia degli standard di progettazione ed erogazione degli stessi. Dopo aver definito rischi e opportunità derivanti dalle condizioni interne ed esterne alla struttura, Heimat ha codificato procedure puntuali, supportate da evidenze documentali, per la gestione delle attività. Nello specifico, a garanzia dell'utenza, Heimat predispone per ogni corso formativo:

1. Documenti di Pianificazione dell'intervento (Pianificazione della progettazione e Pianificazione della Gestione), nei quali sono indicati: la tempistica (data prevista e data reale), le azioni, le risorse umane e materiali impiegate, gli output da acquisire (es: bandi, piani finanziari, formulari di progettazione, comunicazioni, iscrizioni, valutazioni e validazioni, registri presenze, relazioni)
2. Documenti di gestione e monitoraggio: questionari di gradimento compilati periodicamente dagli allievi; questionari di valutazione compilati al termine di ogni corso o modulo: osservazione sistematica e non episodica dell'allievo da parte del corpo docente e del tutor per avere un quadro globale, progressivo, delle abilità e delle carenze degli allievi; interviste, rilevazioni e relazioni periodiche del tutor e del direttore anche sull'attività amministrativa e gestionale generale.

### ***EROGAZIONE DEL SERVIZIO:***

ORARIO DI APERTURA      9,00-13,00/14,00-18,00

ORARIO RICEVIMENTO      9,00-12,00/14,00-17,00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU (indicare sito Internet, pagine linkedin, pubblicazioni, brochure, altro..) sito internet: [heimat.toscana.it](http://heimat.toscana.it)

### ***CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE***

descrizione delle caratteristiche di:

*AULE FORMATIVE* (1 , aula didattica di 35 mq dotata di banchi, sedie, lavagna, videoproiettore. L'aula è ubicata nei locali adiacenti agli uffici ed è fruibile in qualsiasi fascia oraria (mattina, pomeriggio, sera)

*LABORATORI* - non disponibili

*ATTREZZATURE TECNICHE* - disponibili

*LABORATORIO MULTIMEDIALE* - non disponibile

*MATERIALI DIDATTICI* I materiali didattici sono predisposti ed acquistati ad hoc per ogni intervento formativo. In linea di massima per ogni corso vengono prodotte dispense cartacee o fornite su dispositivi informatici. In alcuni casi si ritiene opportuno dotare gli allievi testi didattici o comunque di materiali specifici.

### ***ACCESSIBILITA' AI LOCALI***

(indicare quali aule/laboratori/spazi comuni sono accessibili - orario e modalità - e indicazione sulla fruibilità anche da portatori di handicap)

Compatibilmente con gli orari dei corsi (calendari pubblicati sul sito internet), esclusivamente nelle fasce di apertura al pubblico, sono gratuitamente a disposizione di utenti esterni e corsisti che necessitino di spazi per lo studio, l'aula didattica, la saletta riunioni, il materiale bibliografico, la connessione internet e i 2 PC portatili. I fruitori sono responsabili e chiamati a rispondere in solido di ogni danno cagionato a strutture e infrastrutture, nonché per l'uso improprio che ne venisse fatto. Si tiene un registro presenza con indicato: nome cognome dell'utente, data, orario, scopo della permanenza, n. documento d'identità.

I locali sono raggiungibili con ascensore; è presente bagno per portatori di handicap; il personale presta assistenza per il collocamento in postazione degli utenti in carrozzina.

Heimat svolge inoltre funzione di "incubatore di impresa": mette a disposizione spazi attrezzati per singoli che hanno una propria attività ma difficoltà a sostenerne i costi; mette a disposizione la propria soggettività giuridica (coperture legali e amministrative) e le proprie competenze per sviluppare idee e progetti che provengono dall'esterno. E' un contenitore aperto per chiunque.

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

(es. iscrizione da sito internet, solo attraverso segreteria, candidature su bandi ecc. )

Per le attività finanziate le procedure d'iscrizione fanno riferimento a quanto indicato nei bandi e nei formulari di progetto. Heimat riceve la modulistica richiesta per e-mail, per posta ordinaria o con consegna a mano presso i propri uffici. Riguardo alle attività a pagamento (e riconosciute) Heimat raccoglie in modo continuativo "adesioni preliminari", sia per e-mail, sia telefonicamente, registrandole in un apposito archivio di "richieste e fabbisogni". Qualora si riscontri la possibilità di formare un'aula per un determinato corso, viene dapprima effettuata un'azione di recalling degli aderenti quindi attivate le procedure come da normativa regionale (richiesta matricola on line, pubblicizzazione, avvio). Le modalità di iscrizione formale sono indicate nel contratto di iscrizione in vigore. Nello specifico:

#### ***art 2. Iscrizione ai corsi***

L'iscrizione al Corso avverrà a seguito dell'invio a Coop Heimat del "Modulo di Iscrizione", debitamente compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal Cliente, entro la data della scadenza delle iscrizioni stesse. L'iscrizione si intende completata se ad essa viene allegata la ricevuta del pagamento effettuato secondo le modalità di cui al punto 4.

#### ***art 4. Corrispettivi***

Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo previsto non oltre 10 giorni lavorativi antecedenti alla data iniziale del Corso. Seguirà fattura debitamente quietanzata. In caso contrario l'iscrizione non avrà esito positivo e l'iscritto non sarà ammesso al corso.

Il cliente può effettuare il pagamento:

- a) in contanti, al momento della consegna a mano dell'iscrizione; Heimat rilascia ricevuta di pagamento che allega all'iscrizione rendendola effettiva;
- b) tramite assegno non trasferibile intestato a Coop Heimat; Heimat allega fotocopia dell'assegno alla domanda d'iscrizione rendendola effettiva;
- c) mediante bonifico sul conto corrente bancario (codice IBAN IT 76W0103072160000000698909); Heimat verifica l'avvenuto pagamento e allega estratto conto alla domanda d'iscrizione rendendola effettiva;

Per i corsi dal costo superiore ai 600,00 euro, è previsto il pagamento rateale (2 o 3 soluzioni a scelta dell'utente); salvo diversi accordi con la Direzione, la prima rata, a titolo di acconto, di euro 400,00 o 500,00 va versata al momento dell'iscrizione, con rilascio di ricevuta. Seguirà fattura debitamente quietanzata. In caso contrario l'iscrizione non avrà esito positivo e l'iscritto non sarà ammesso al corso. Per i corsi rientranti nella categoria "attività riconosciuta", gli utenti hanno la possibilità di ottenere la restituzione delle somme versate qualora il competente Settore regionale revochi ad Heimat il suddetto riconoscimento.

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

(indicare le possibili modalità: es. in contanti, tramite bonifico, POS, possibilità di pagamenti dilazionati, politica di rimborso totale e/o parziale ecc.)

Come da contratto di Iscrizione:

#### ***Art 4 - Corrispettivi***

Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo previsto non oltre 10 giorni lavorativi antecedenti alla data iniziale del Corso. Seguirà fattura debitamente quietanzata. In caso contrario l'iscrizione non avrà esito positivo e l'iscritto non sarà ammesso al corso.

Il cliente può effettuare il pagamento:

- a) in contanti, al momento della consegna a mano dell'iscrizione; Heimat rilascia ricevuta di pagamento che allega all'iscrizione rendendola effettiva;

- b) tramite assegno non trasferibile intestato a Coop Heimat; Heimat allega fotocopia dell'assegno alla domanda d'iscrizione rendendola effettiva;
- c) mediante bonifico sul conto corrente bancario (codice IBAN IT 76W0103072160000000698909); Heimat verifica l'avvenuto pagamento e allega estratto conto alla domanda d'iscrizione rendendola effettiva;

Per i corsi dal costo superiore ai 600,00 euro, è previsto il pagamento rateale (2 o 3 soluzioni a scelta dell'utente); salvo diversi accordi con la Direzione, la prima rata, a titolo di acconto, di euro 400,00 o 500,00 va versata al momento dell'iscrizione, con rilascio di ricevuta. Seguirà fattura debitamente quietanzata. In caso contrario l'iscrizione non avrà esito positivo e l'iscritto non sarà ammesso al corso. Per i corsi rientranti nella categoria "attività riconosciuta", gli utenti hanno la possibilità di ottenere la restituzione delle somme versate qualora il competente Settore regionale revochi ad Heimat il suddetto riconoscimento.

#### ***Art. 5 - Disdetta e recesso***

Il Cliente che risulta ammesso al corso potrà recedere dandone comunicazione scritta a Coop Heimat, anche via fax. Se tale disdetta avviene entro 8 giorni lavorativi prima dell'inizio del corso, il cliente può richiedere e ottenere il rimborso della quota versata nella misura del 75%. Se la disdetta avviene entro 5 giorni lavorativi prima dell'inizio del corso, il cliente può richiedere e ottenere il rimborso della quota versata nella misura massima del 50%. La quota non è rimborsabile in caso di mancata disdetta, né qualora il partecipante non si presenti al Corso o interrompa la frequenza per cause non attribuibili alla Coop Heimat. Per le quote successive alla prima, l'utente che si ritira dal corso può richiedere il rimborso del 50% dell'ultima quota versata, a patto che la disdetta dalla frequenza pervenga ad Heimat entro 5 giorni lavorativi dal pagamento della stessa; contrariamente la quota non è rimborsabile. Previo accordo da stipularsi entro 5 giorni lavorativi prima dell'inizio del corso, la quota versata potrà costituire un credito del cliente per eventuali edizioni successive del corso.

Nel caso di corsi riconosciuti dalla Regione Toscana, l'importo è interamente rimborsabile agli utenti qualora l'agenzia incorra nella revoca del riconoscimento da parte del competente Settore regionale.

#### ***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

Per quanto concerne le attività riconosciute e/o finanziate, la tipologia di attestazione rilasciata è evidenziata nei bandi per il reperimento dell'utenza, realizzati su format regionale e dalla stessa Regione approvati. Se trattasi di attività di aggiornamento, riqualificazione, seminariale, non riconosciuta, a favore di aziende o terzi, la tipologia di attestazione è riportata nei documenti interni di promozione e nel relativo progetto formativo. Inoltre, la stessa si evince nel "Contratto di Iscrizione" che ogni utente è chiamato a sottoscrivere prima dell'inizio dell'attività. Gli attestati sono rilasciati entro 30 giorni dalla conclusione del percorso e/o sostenimento dell'esame finale. Heimat, su richiesta dell'utente e senza costi, rilascia certificazione provvisoria di attestazione valida per gli usi consentiti dalla legge.

In caso di percorsi non conclusi dall'utente, Heimat, su richiesta dello stesso rilascia "dichiarazione degli apprendimenti", dalla quale emerge il set di conoscenze e capacità (e relative UC di riferimento) effettivamente presidiate, utili per le procedure di riconoscimento crediti di corsi futuri. La procedura è regolata da standard minimi che assicurano la qualità del processo e concorrono a garantire la validità di quanto certificato in termini di coerenza rispetto al sistema complessivo di standard regionali (professionali, di percorso, relativi ai processi di riconoscimento e validazione delle competenze acquisite in contesti non formali/informali).

## **art. 1. Oggetto**

Oggetto delle presenti Condizioni Generali è la fornitura da parte della Coop Heimat, con le modalità di seguito descritte, di corsi di formazione a favore di terzi. Nello specifico, il presente contratto fa riferimento al corso per “    titolo    ”, matricola \_\_\_\_\_, durata \_\_\_\_\_ ore, Tipologia profilo: “Qualifica – esito positivo – nessuno” il cui costo è fissato in euro \_\_\_\_\_ (importo esente Iva se trattasi di attività riconosciuta).

## **Art.6. Attestazioni**

Al termine del corso Heimat rilascia attestazioni di frequenza, qualifica e/o idoneità solo ai partecipanti che abbiano maturato almeno il 70% delle ore di presenza e che siano risultati idonei alle eventuali prove di verifica come da progetto (esame finale in caso di corsi qualifica). Ciò fatto salvo diverse disposizioni per corsi riconosciuti e normati da leggi regionali o nazionali che richiedano una percentuale più alta di frequenza. Nello specifico la percentuale di presenza sale al 90% delle ore previste per i corsi cosiddetti “dovuti per legge” di “aggiornamento”. Per i corsi “dovuti per legge” con “esito positivo”, occorre aver frequentato almeno il 75% delle ore previste per poter essere ammessi all’esame finale di idoneità.

## **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

(indicare l’esistenza di 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, altro....)

### **Servizi individuali.**

1. Orientamento al lavoro e alla formazione tramite incontri individualizzati o di gruppo (su appuntamento) finalizzati all'analisi del contesto locale e delle relative opportunità occupazionali e di creazione di impresa.
2. Bilancio e certificazione delle competenze a partire dalla ricostruzione delle esperienze formative/lavorative e delle competenze acquisite in contesti formali e non formali; analisi e l'emersione di conoscenze e capacità individuali trasversali; analisi delle abilità e delle attitudini da perfezionare tramite attività formative, stesura del curriculum, orientamento ai servizi dei centri per l'impiego in materia di certificazione delle competenze e delle esperienze.
3. Conduzione pratiche per la presentazione e gestione di voucher formativi regionali.
4. Incrocio domanda offerta di lavoro, con servizio di supporto alla ricerca attiva del lavoro tramite la stesura curriculum e veicolazione dello stesso tra le aziende della propria rete ed esterne.
5. Incubatore di impresa: Heimat mette a disposizione spazi attrezzati per singoli che hanno una propria attività ma difficoltà a sostenerne i costi di struttura; mette a disposizione la propria soggettività giuridica (coperture legali e amministrative) e le proprie competenze per sviluppare idee e progetti che provengono dall'esterno. E' un contenitore aperto per chiunque ne voglia usufruire.

### **Servizi alle imprese**

Heimat ha stipulato con aziende e professionisti del territorio un protocollo di relazione che prevede la fornitura dei seguenti servizi:

1. progettazione ed erogazione di attività formative a valere su bandi pubblici e fondi interprofessionali;
2. erogazione di formazione riconosciuta professionalizzante e dovuta per legge (obbligatoria);
3. consulenza in materia di selezione o reperimento risorse umane;
4. indagine dei fabbisogni di competenza e formativi in relazione agli obiettivi aziendali o della struttura;
5. orientamento interno, bilancio e certificazione delle competenze e delle attività formative;
6. supporto alla formazione, facilitazione alla frequenza e tutoraggio in interventi formativi gestiti direttamente;

## **Progettazione sociale e per l'integrazione**

Heimat collabora e supporta le associazioni culturali e di volontariato locale nella realizzazione di progetti a favore di soggetti appartenenti alle fasce deboli della popolazione. In accordo con altri attori sociali, lavora nel campo dell'inclusione sociale, proposto e propone:

1. Progetto "Isola" – tirocini per soggetti svantaggiati - capofila Società della Salute Amiata grossetano – attività di formazione e tutoraggio tirocinanti; supporto alle attività di progettazione e coordinamento.
2. Orientamento ai servizi formativi, lavorativi, sanitari per cittadini italiani e stranieri (in orario di ufficio resta disponibile il personale qualificato di Heimat). Attivi progetti OXFAM e una convenzione con la Cooperativa "Solidarietà e Crescita", gestore di un CAS in Semproniano, per servizi agli ospiti della struttura.
3. Implementazione interventi di Agricoltura sociale attraverso:
  - Azioni di promozione e comunicazione territoriale. Creazione di condizioni ambientali favorevoli all'esercizio e allo sviluppo di attività economiche sostenibili; integrazione a fini turistici delle risorse culturali, della terra, dell'artigianato.
  - Formazione operatori e soggetti svantaggiati. Diffusione di competenze per l'integrazione lavorativa dei soggetti svantaggiati o l'attivazione di nuove filiere (agricoltura, apicoltura, front-office musei, biglietterie, manutenzione del verde e del patrimonio faunistico, colture dedicate)
4. Supporto al disagio sociale, fisico e psichico con interventi di didattica e animazione per anziani e disabili anche grazie alle figure professionali formate a seguito delle edizioni del corso "Tecnico qualificato per l'animazione di comunità" e "Addetto all'assistenza di base".
5. Co-gestione della "La Bottega della Solidarietà" in collaborazione con l'Associazione Solidarietà senza confini Onlus

## **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Indicazione delle modalità del trattamento dati (es. banche dati informatiche, archivi cartacei ecc. e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati.

- nominativo del responsabile del trattamento dati

Il responsabile del trattamento dati è Federica Moroni. Le modalità di trattamento dati sono stabilite in base alle normative vigenti e in recepimento del regolamento UE 679/2016. Nel dettaglio sono definiti:

1. L'elenco/registo dei trattamenti di dati personali, mediante la individuazione dei tipi di dati personali trattati, la descrizione delle aree, dei locali e degli strumenti con i quali si effettuano i trattamenti, l'elaborazione della mappa dei trattamenti effettuati, che si ottiene incrociando le coordinate dei due punti precedenti.
2. La distribuzione di compiti e responsabilità nell'ambito delle strutture preposte al trattamento dei dati
3. L'analisi dei rischi che incombono sui dati
4. Le misure già adottate e da adottare per garantire l'integrità e la disponibilità dei dati
5. I criteri e le modalità di ripristino dei dati, in seguito a distruzione o danneggiamento
6. I criteri e le modalità per effettuare la formazione del personale preposto al trattamento dei dati
7. I criteri da adottare per garantire l'adozione delle misure minime di sicurezza in caso di trattamenti di dati personali affidati all'esterno

In sintesi, con riferimento alle attività formative:

1. Raccolta dati cartacea. Per lettere di incarico, registri, documenti contabili, fatture, moduli di iscrizione, contratti di prestazione, contratti di lavoro: contengono o è allegata ad essi informativa privacy (consenso informato controfirmato dagli utenti) in format adeguato alle nuove disposizioni.
2. Raccolta dati informatica. Solo per info di contatto utenti (numero di telefono o e-mail), no dati sensibili; nel caso di scansioni di documenti cartacei contenenti dati sensibili, i relativi file vengono conservati come al punto 4; lo stesso dicasi per documenti di utenti/fornitori trasmessi per e-mail o come allegati.
3. Conservazione dati cartacei: in cartelline sigillate, accessibili solo dal personale dell'agenzia, conservate in scaffali con ante chiuse a chiave.

4. Conservazione dati informatici: in files data base, all'interno di server (fisicamente posizionato in stanza separata chiusa a chiave) accessibile solo dai PC del personale tramite collegamento a rete interna dotata di password (password anche in singoli PC in utilizzo al personale, aggiornabili ogni 3 mesi); i dati del server vengono sottoposti a backup quotidiano in remoto e settimanalmente in hard disk esterno; i PC sono dotati di anti-virus e fire-wall

5. Distruzione dei dati cartacei: dopo 10 anni, nelle modalità previste.

6. Distruzione dati informatici: dopo 10 anni tramite cancellazione cartelle e rimozione file di backup.

## PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

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

I disservizi vengono gestiti secondo quanto previsto nelle procedure di qualità interne all'agenzia. In particolare:

- nominativo del referente e recapito mail Ilaria Pastorelli – [pastorelli@heimat.toscana.it](mailto:pastorelli@heimat.toscana.it)
- modalità di comunicazione

L'organizzazione, attraverso l'Analisi dei bisogni, fornisce ai propri clienti informazioni relative a :

- servizio;
- offerte e relativi aggiornamenti;
- reclami / segnalazioni.

Le informazioni del caso sono comunicate attraverso posta elettronica, contatto diretto, telefono o fax, sito internet.

- modulistica per comunicazione del disservizio

Nel caso di reclami, l'organizzazione assicura una tempestiva analisi e una pronta risposta al cliente. Nel caso di reclami, viene quindi aperto un apposito fascicolo/cartella in cui sono archiviati:

- reclamo del cliente,
- analisi da parte dell'organizzazione per verificare la fondatezza del reclamo,
- verbale di non conformità (vedere paragrafo 8.3 del presente MdQ) nel caso in cui il reclamo sia fondato, ed eventuale azione correttiva (vedere paragrafo 8.5.2 del presente MdQ),
- comunicazioni intercorse al cliente

- modalità e tempistiche di risposta

L'organizzazione si impegna comunque a comunicare al cliente la presa in carico del reclamo entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso: nel caso di reclami presentati in forma scritta e con indicazione del mittente, la risposta sarà nella stessa forma e recapitata al diretto interessato; nel caso di reclami "anonimi" fatti pervenire alla Direzione, si provvederà ad elaborare una risposta scritta da affiggere alla bacheca di Heimat.

- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi

I reclami, fondati o meno, vengono analizzati periodicamente per determinare l'eventuale necessità di pianificare azioni correttive e/o preventive.

I reclami sono oggetto di riesame da parte della Direzione (vedere paragrafo 5.6 del presente MdQ).

Data ultima revisione \_\_25/09/2018\_\_

Firma

