

## Carta qualità

**Denominazione Organismo / Istituzione ASSOCIAZIONE SMILE TOSCANA**

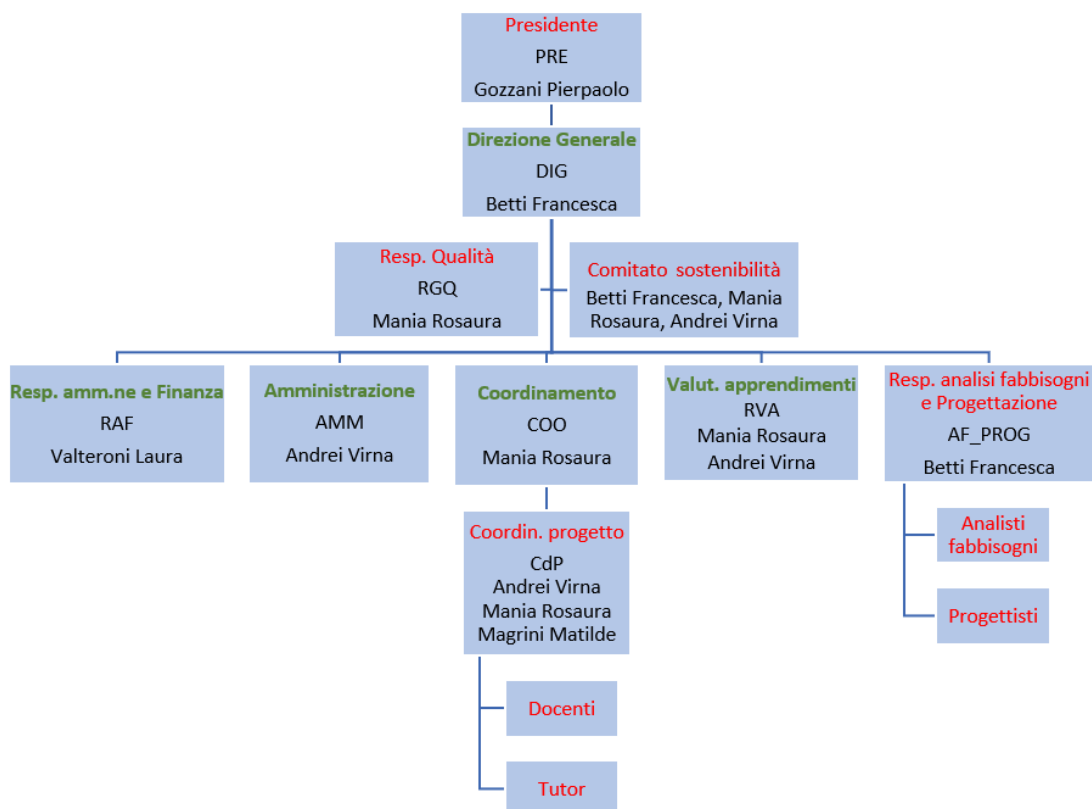
**Estremi atto rilascio accreditamento DECRETO n. 11701 del 12/07/2019**

**Codice accreditamento OF0330**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'ASSOCIAZIONE SMILE TOSCANA 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:** Betti Francesca [f.betti@smiletoscana.it](mailto:f.betti@smiletoscana.it)

**AMMINISTRAZIONE:** Andrei Virna [v.andrei@smiletoscana.it](mailto:v.andrei@smiletoscana.it)

**SEGRETERIA:** Mania Rosaura, [r.mania@smiletoscana.it](mailto:r.mania@smiletoscana.it)

## ***ACCREDITAMENTO E QUALITA'***

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto\_n.11701\_del\_12-07-2019 all. A** pubblicato sul BURT

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accreditamento per attività Riconosciuta; Accreditamento per attività Finanziata.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30** al 26/05/2021 (Attribuzione di 5 punti così come previsto dall'art. 18 dell'allegato A alla DGR 482 del 04/05/2021)

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** UNI EN ISO 9001:2015 settore EA 37, Certificato numero 0412963  
Ente di Certificazione INTERTEK

### **EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI**

### ***POLITICA DELLE QUALITA' (MAX 10 RIGHE)***

La Direzione di **SMILE TOSCANA - AG. FORMATIVA** si impegna a realizzare interventi e progetti di formazione e di promozione culturale e civile delle lavoratrici e dei lavoratori, ed è impegnata ad operare in conformità agli indirizzi generali del sindacalismo confederale.

Per il conseguimento di questo importante obiettivo è operativo un Sistema di Gestione per la Qualità, certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001 che coinvolge l'intero arco produttivo e distributivo, tutto il personale aziendale ed i fornitori dei servizi più significativi.

SMILE TOSCANA - AG. FORMATIVA cura la diffusione della propria Politica per la Qualità a tutti i propri stakeholder di riferimento (sia interni che esterni) con le modalità ritenute maggiormente efficaci; in particolare il documento è disponibile in versione integrale presso la sede aziendale, pubblicato sul sito internet e divulgata al personale interno attraverso specifici incontri formativi.

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

#### **ORARIO DI APERTURA E DI RICEVIMENTO:**

dal lunedì al giovedì    dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14,00 alle 18.00  
il venerdì                    dalle 09.00 alle 13.00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU [www.smiletoscana.it](http://www.smiletoscana.it)

### **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

descrizione delle caratteristiche di:

#### ***AULE FORMATIVE***

1. Aula formativa, di mq 27 con 12 postazioni ubicata in Via Pier Capponi 7 - 50132 Firenze e fruibile secondo gli orari di apertura e comunque in base al calendario dei corsi.
2. Aula formativa di mq 100 con 20 postazioni ubicata in Via Repubblica Domenicana 80/G - 58100 Grosseto (GR), fruibile in base al calendario dei corsi.
3. Aula formativa di mq 52 con 20 postazioni, ubicata in Via Giotto Ciardi 8 – 57122 Livorno e fruibile in base al calendario dei corsi.

4. Aula formativa di mq 27 con 12 postazioni, ubicata in Viale F. Bonaini 71 – 56100 PISA e fruibile in base al calendario dei corsi.

#### ***ATTREZZATURE TECNICHE***

PC, stampanti, videoproiettore ubicati in Firenze, Via Pier Capponi 7 e fruibili secondo gli orari di apertura e comunque in base al calendario dei corsi.

***MATERIALI DIDATTICI*** dispense cartacee/digitali.

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

I locali inseriti nel set minimo, nonché le aule aggiuntive, sono fruibili secondo orari di apertura e comunque in base al calendario dei corsi. Tutti i locali sono accessibili dal piano stradale anche ai portatori di handicap.

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

Le iscrizioni si effettuano mediante compilazione di apposita modulistica presente negli uffici di segreteria, o mediante apposita sezione sul sito internet.

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

E' possibile effettuare pagamenti tramite bonifico bancario o POS.

La politica di rimborso totale e/o parziale di Smile Toscana prevede che:

- in caso di rinuncia entro 15 giorni dalla data di inizio corso, verrà rimborsata l'intera quota versata;
- in caso di rinuncia entro il 10% delle ore corso previste, verrà rimborsata il 50% della quota versata;
- In caso di rinuncia successiva al 10% delle ore corso non è previsto nessun rimborso.

Niente sarà dovuto in caso di difetto dell'agenzia.

La comunicazione di rinuncia dovrà pervenire a mezzo raccomandata A/R o PEC

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

SMILE TOSCANA si impegna 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

Le tempistiche di rilascio e la validità delle attestazioni rispettano quanto previsto dalle relative normative di riferimento.

#### ***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....)

### **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

I dati sono archiviati in banche dati informatiche e in archivi cartacei accessibili soltanto al personale addetto all'organismo formativo e trattati secondo le normative vigenti ai soli fini dell'organizzazione e della gestione delle attività formative

- nominativo del responsabile del trattamento dati Pier Paolo Gozzani

### **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

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

- nominativo del referente e recapito mail: Mania Rosaura r.mania@smiletoscana.it
- modalità di comunicazione: PEC/raccomandata
- modulistica per comunicazione del disservizio: lettera
- modalità e tempistiche di risposta: le risposte verranno date in base alla tipologia del disservizio riscontrato e comunque entro 7 giorni lavorativi
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: le misure di risoluzione sono connesse alla tipologia del disservizio riscontrato, che comunque verrà risolto entro 10 gg lavorativi
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: mediante apposita sezione presente nel questionario di gradimento

Data ultima revisione 02.03.2026

Firma

Pier Paolo Gozzani

