

Carta della Qualità



CONSORZIO CON.SOL.
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE



- Organismo di Formazione riconosciuto dalla Regione Abruzzo -

CONSORZIO SOLIDARIETÀ CON.SOL. SOC. COOP. SOCIALE

CHIETI - Via Padre Ugo Frasca snc

L'AQUILA - Via Portici di San Berardino 2, Il Piano

T. 0871/574007 – formazione@consol.coop – www.consol.coop - con.sol@legalmail.it

P.IVA 02721760698

rev.00- 18 maggio 2023

REDAZIONE	RGQ	18-05-2023
VERIFICA	DG- RPA	18-05-2023
APPROVAZIONE	DG	18-05-2023

INDICE

01. Carta della qualità	3
02. Finalità e principi fondamentali	3
03. Chi siamo	3
04. Aree di attività	3
05. Dotazione di risorse professionali e logistico strumentali	4
06. Strategie a livello operativo e preventivo	7
07. Trasparenza e comunicazione	9
08. Sedi e contatti	12
09. Diritti e doveri degli utenti / privacy, policy aziendale	12
10. Gestione dei reclami – procedure e controlli	13
11. Soddisfazione del cliente	13

01. CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della Qualità ha lo scopo di informare e accompagnare l'utente nella scelta di un percorso formativo adatto ai suoi fabbisogni; è destinata a persone disoccupate, inoccupate o occupate alla ricerca di nuova occupazione.

Sono declinati gli impegni che il Consorzio CON.SOL. assume nei confronti degli utenti dei percorsi formativi w contiene le finalità e i principi fondamentali, i servizi disponibili e le modalità di erogazione, i criteri e le strutture attraverso i quali i servizi vengono attuati, i diritti e i doveri degli utenti, il monitoraggio e il controllo del servizio, la raccolta e la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

02. FINALITÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- **Trasparenza e completezza dell'informazione.** In ogni caso le informazioni trasmesse all'esterno e all'interno dell'organizzazione stessa sono rispettose dei requisiti di veridicità, completezza e accuratezza, anche in relazione a dati economici, finanziari e contabili.
- **Riservatezza delle informazioni.** Il Consorzio assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, l'osservanza della normativa in materia di raccolta, trattamento e conservazione dei dati personali e si astiene dal ricercare dati riservati attraverso mezzi illegali. Tutte le informazioni a disposizione vengono trattate nel rispetto della riservatezza e della *privacy* dei soggetti interessati, come previsto dalla normativa vigente.
- **Rispetto della persona.** Il Consorzio promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale della persona e il rispetto della dimensione di relazione con gli altri. Garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro e spazi dedicati ai clienti sicuri, ed applica ai propri dipendenti la legislazione ed i contratti di lavoro vigenti.
- **Tutela dell'ambiente, della sicurezza e sviluppo sostenibile.** L'ambiente è un bene primario che il Consorzio CON.SOL. salvaguarda, nel rispetto dei principi dello sviluppo sostenibile. A tal fine, la Società programma le proprie attività ricercando un continuo equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze sociali ed ambientali e diffonde la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi presso tutti i portatori di interesse.

03. CHI SIAMO

Il Consorzio Solidarietà Con.Sol. nasce, nella sua attuale forma giuridica e denominazione, il 1° aprile 2021 a seguito di una scissione societaria dalla attuale cooperativa "Con Solidarietà Consol", costituita nel 1996. Al Consorzio sono attribuite i servizi di formazione professionale, orientamento al lavoro, di promozione e sviluppo delle cooperative sociali, di progettazione e *general contracting*.

Oggi il nuovo Consorzio Solidarietà Con.Sol. eredita il patrimonio umano ed esperienziale di ben 25 anni di progettazione, di coordinamento e di erogazione di servizi formativi, di orientamento al lavoro e di progettazione e *general contracting* in ambito welfare.

Il Consorzio è specializzato nell'erogazione di servizi di orientamento, selezione e formazione,

ed è, nello specifico:

- ↳ **ORGANISMO DI FORMAZIONE RICONOSCIUTO DALLA REGIONE ABRUZZO** con due sedi accreditate:
 - Chieti, Cod F063-A-07062012-A00DEF-X di cui alla D.D. n° DPG008/58 del 07/05/2019
 - L'Aquila, Cod F063-B-17062021-ABCDEF-X di cui alla D.D. DPG019/120 Del 17/06/2021

- ↳ **SOGGETTO TITOLATO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI INDIVIDUAZIONE E VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE**
 - Chieti, DD del 01/07/2021 n. DPG019/130
 - L'Aquila, DD del 19/07/2021 n. DPG019/154

Il Consorzio raggruppa 17 cooperative sociali operanti nel settore dei servizi sociali, educativi e socio sanitari, rispetto alle quali offre servizi di assistenza tecnica, consulenza, sviluppo e formazione professionale per la riqualificazione e aggiornamento del personale.

Il Consorzio possiede la certificazione di qualità ai sensi della norma ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di interventi formativi.

04. AREE DI ATTIVITA

L'organizzazione svolge le seguenti attività di formazione professionale:

- **Formazione superiore:** fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;
- **Formazione Continua:** Rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quanti - qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua. Le azioni saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie); Sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici;
- **Orientamento:** Le attività di orientamento al lavoro realizzate hanno come obiettivo una conoscenza mirata del mondo del lavoro nelle sue componenti territoriali, economiche, sociali attraverso:
 - Distribuzione ed analisi di questionari informativi dai quali desumere quelle che sono le prospettive degli studenti;
 - Distribuzione ad ogni studente di materiale informativo, da trasmettere alle famiglie, costruito sulla base degli interessi manifestati;
 - Elaborazione di schede dalle quali emergano dubbi ed incertezze sulla scelta o richieste di chiarimenti;

- Disponibilità di personale per richieste personalizzate, individuali o di gruppo, per avere colloqui informativi con esperti interni;
 - Cicli di lezioni, tenute da esperti di settore, mirate alla conoscenza del territorio e delle nuove politiche occupazionali;
 - Incontri con personale esperto per simulare colloqui di lavoro, compilare *curriculum vitae* e conoscere i nuovi canali di collocamento.
- **Obbligo formativo/obbligo di istruzione:** L'impegno del Consorzio CON.SOL per il diritto / dovere di istruzione e formazione si esplica nella programmazione della seguente offerta formativa, da svolgersi in regime di accreditamento con la Regione Abruzzo per l'ambito Obbligo di Istruzione / Obbligo Formativo:
 - percorsi di istruzione e formazione professionale (IeFP) triennali e quadriennali rivolti ai giovani dai 15 ai 18 anni di età che non hanno ancora conseguito un titolo di scuola secondaria superiore o di una qualifica professionale di durata almeno triennale entro il 18° anno di età.
 - percorsi di formazione professionale a qualifica rivolti ai giovani a 16 anni hanno assolto all'obbligo scolastico o di istruzione e intendono continuare a frequentare attività formative fino all'età di 18 anni.

L'adempimento **dell'obbligo scolastico** è disciplinato dalle seguenti leggi:

- Circolare Ministeriale 30/12/2010, n. 101, che, all'art. 1 dispone che *"nell'attuale ordinamento l'obbligo di istruzione riguarda la fascia di età compresa tra i 6 e i 16 anni"*.
- Decreto Ministeriale 22/08/2007, n. 139, art. 1: *"L'istruzione obbligatoria è impartita per almeno 10 anni e si realizza secondo le disposizioni indicate all'articolo 1, comma 622, della legge 27 dicembre 2006, n. 296"*.
- Legge 27 dicembre 2006, n. 296, articolo 1, comma 622: *"L'istruzione impartita per almeno dieci anni è obbligatoria ed è finalizzata a consentire il conseguimento di un titolo di studio di scuola secondaria superiore o di una qualifica professionale di durata almeno triennale entro il diciottesimo anno d'età"*.

Diverso è **l'obbligo formativo**, ossia il diritto/dovere dei giovani che hanno assolto all'obbligo scolastico, di frequentare attività formative fino all'età di 18 anni.

Ogni giovane, potrà scegliere, sulla base dei propri interessi e delle capacità, uno dei seguenti percorsi:

- proseguire gli studi nel sistema dell'istruzione scolastica.
- frequentare il sistema della formazione professionale la cui competenza è della Regione e della Provincia.
- iniziare il percorso di apprendistato. Esso è contratto di lavoro a contenuto formativo finalizzato a favorire l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro attraverso l'acquisizione di un mestiere e/o di un'professionalità specifica ed è finalizzato al conseguimento di una qualifica professionale.
- frequentare un corso di istruzione per adulti presso un Centro Provinciale per l'istruzione degli adulti.

L'obbligo formativo - il cui obiettivo strategico è quello di innalzare il livello di istruzione e di formazione dei giovani- è finalizzato a garantire il successo formativo, consentendo a tutti i giovani di completare un percorso scolastico o formativo effettivamente spendibile sul mercato del lavoro che termini con un titolo riconosciuto.

Il *diritto alla formazione professionale* trova riconoscimento nel principio costituzionale secondo cui

“La Repubblica riconosce a tutti i cittadini il diritto al lavoro e promuove le condizioni che rendano effettivo questo diritto. Ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e le proprie scelte, un’attività o una funzione che concorrono al progresso materiale o spirituale della società” (art.4 Cost), soprattutto laddove viene precisato che “La Repubblica tutela il lavoro in tutte le sue forme ed applicazioni. Cura la formazione e l’elevazione professionale dei lavoratori” (art.35 Cost). È dunque *diritto-dovere* di ogni cittadino, senza distinzione d’età, ampliare il proprio patrimonio di cultura per vivere meglio e per svolgere un ruolo attivo sociale e di cittadinanza.

Per tutti gli allievi che accedono ai percorsi dell’obbligo di istruzione / obbligo formativo si prevedono i seguenti standard di minimi di servizio:

- Orientamento in ingresso, in itinere e in uscita con personale con specifica esperienza con i giovani;
- Elaborazione di un progetto formativo personalizzato;
- Condivisione e sottoscrizione di un patto di impegno tra l’OdF, l’allievo e la famiglia;
- realizzazione di almeno **due incontri annui** con le famiglie degli allievi;
- realizzazione di un periodo di *stage* per tutti gli allievi;
- coprogettazione dei programmi formativi in maniera collegiale tra il corpo docente in rete anche con le istituzioni scolastiche territoriali.

Altresì, Consorzio Con.Sol. è soggetto titolato per:

- **Servizio di individuazione e validazione delle competenze.** Il servizio è rivolto a chi intende mettere in valore i propri apprendimenti non formali ed informali, in vista dell’accesso alla certificazione delle competenze attraverso essi maturate.

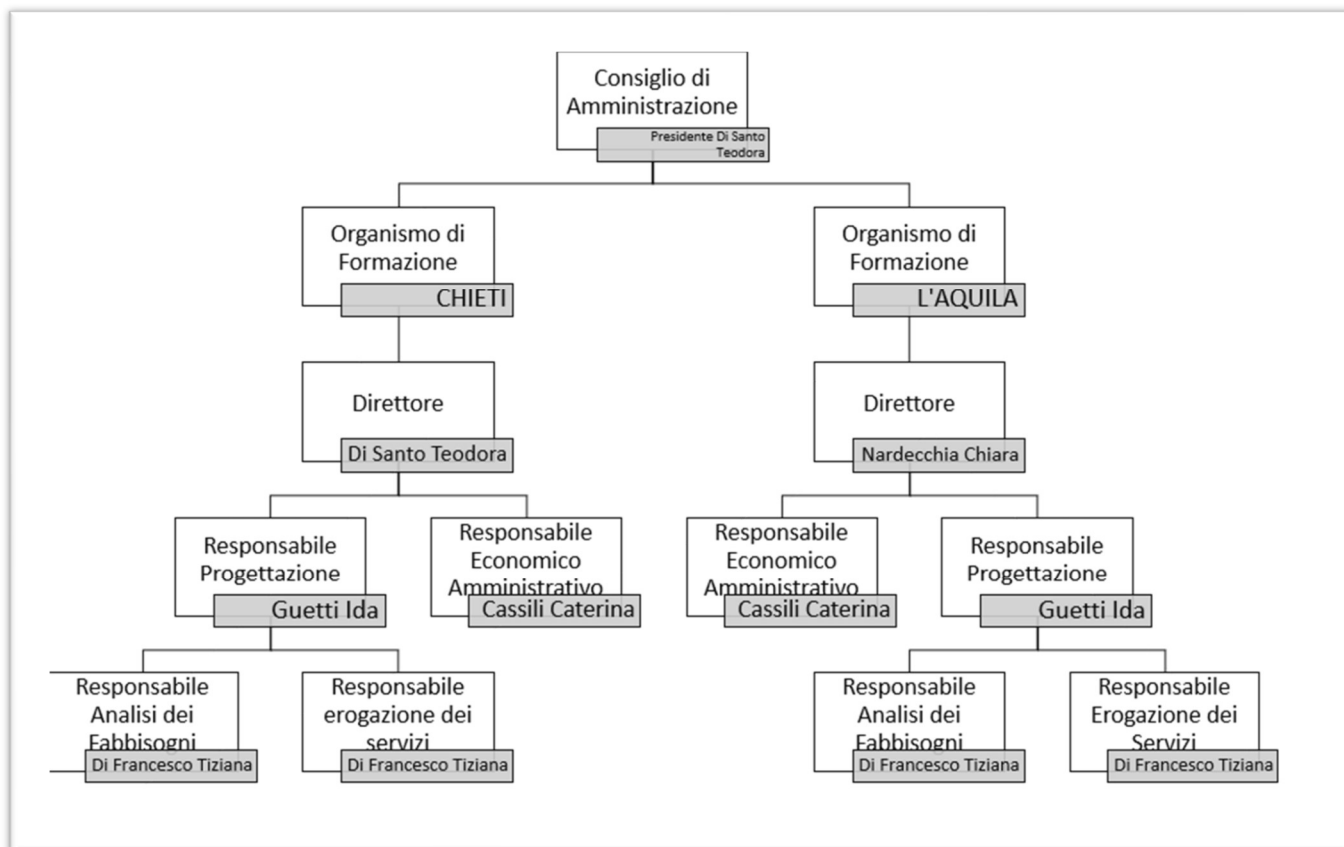
Le attività sono svolte da operatori abilitati, ai sensi della DGR 675/2019, del Consorzio Solidarietà Con.Sol., in posizione di indipendenza dal richiedente:



05. DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI E LOGISTICO STRUMENTALI

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma

ORGANIGRAMMA



Compiti, Attività e Responsabili posti a presidio dei processi

<p>Presidenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> ↪ Delega il comitato di direzione ai fini della gestione dell'organizzazione ↪ Supervisiona e controlla, ove previsto, della direzione generale
<p>Direzione generale DG</p>	<p>In questa funzione si concentrano tutte le necessarie responsabilità sia di indirizzo che di conduzione della vita aziendale. La funzione assolve alle seguenti responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ miglioramento continuo; ↪ definizione dei ruoli delle funzioni aziendali ed attribuzione delle responsabilità; ↪ definizione strategie organizzative, commerciali e standard di servizio; fabbisogno investimenti ↪ esame e selezione dei progetti di finanziamento da presentare; ↪ valutazione e sviluppo delle relazioni locali con imprese, istituzioni, servizi per l'impiego ed attori locali.

Gestione qualità RGQ	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Coadiuvata DG nella definizione della politica della qualità, gestisce il sistema qualità, coordina le attività delle altre funzioni per l'implementazione ed il miglioramento del sistema di gestione per la qualità stesso e ne sorveglia l'applicazione. Ha l'autorità di interrompere, dandone immediata comunicazione a DG, qualsiasi processo che sia chiaramente fuori controllo rispetto a quanto stabilito dal presente manuale; ☞ interviene nella gestione delle non conformità, il monitoraggio delle azioni correttive e preventive, la formazione del personale, la gestione dei reclami, ecc.; ☞ cura i rapporti con l'esterno per quanto riguarda tutte le tematiche della qualità e del sistema qualità dell'ente.
Resp. della gestione economica e amministrativa	<p>Questa funzione coadiuvata la direzione ed il resp. progettazione ne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Gestione della contabilità; ☞ gestione adempimenti normativi; ☞ rendicontazione delle spese; ☞ gestione amministrativa del personale;
Risorse Umane	<ul style="list-style-type: none"> ☞ gestisce e promuovere lo sviluppo delle risorse umane; ☞ definisce i criteri di inserimento e sviluppo del personale; ☞ gestisce le operazioni periodiche di valutazione del personale; ☞ definisce in collaborazione con la direzione i piani di formazione in funzione delle necessità di addestramento o aggiornamento ravvisata dai diversi responsabili durante il corso dell'anno, dei piani di formazione professionali emessi dalle regioni recependo i requisiti professionali richiesti dalle normative di settore, degli obiettivi aziendali, di nuove assunzioni, variazioni di incarichi o di mansioni, introduzione di nuove procedure o servizi, aggiornamento/emissione di normative di settore e di servizio; ☞ collabora con la direzione allo sviluppo del personale e delle carriere mediante promozioni e formazione professionale ☞ collabora con la direzione alla definizione delle posizioni e relativi profili professionali; ☞ rendiconta le ore lavoro per predisposizione delle buste paga; ☞ assicura la consapevolezza degli obiettivi tra i dipendenti ☞ misura la soddisfazione, motivazione e coinvolgimento del personale; ☞ verifica in collaborazione con dg l'efficacia delle attività formative.
Responsabile progettazione RPF	<ul style="list-style-type: none"> ☞ progettazione di massima e di dettaglio di un'azione corsuale; ☞ progettazione di un intervento individualizzato; ☞ gestione della qualità inerente il processo; ☞ progettazione di interventi complessi di inclusione socio-lavorativa.
Responsabile erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> ☞ coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie; ☞ gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; ☞ monitoraggio delle azioni e dei programmi; ☞ valutazione dei risultati; ☞ identificazione delle azioni di miglioramento.
Responsabile orientamento	<ul style="list-style-type: none"> ☞ gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza; ☞ erogazione dei servizi orientativi: informazione formazione-consulenza ☞ analisi e verifica delle competenze; ☞ elaborazione di piani di sviluppo formativo e professionale; ☞ bilancio delle competenze.
Resp. analisi dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> ☞ rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo; ☞ definizione della strategia formativa;

	<ul style="list-style-type: none"> ↺ gestione della qualità inerente il processo; ↺ rilevazione del fabbisogno occupazionale a livello territoriale.
Tutor	<ul style="list-style-type: none"> ↺ supporta l'attività corsuale; ↺ coadiuva l'attività dei coordinatori didattici e dei docenti per assicurare il raggiungimento degli obiettivi didattici prefissati; ↺ interagisce con gli utenti delle attività corsuali; ↺ gestisce l'aula, il materiale e le attrezzature per la didattica, gli stage, la formazione a distanza, i viaggi di studio, ecc.; ↺ gestisce la qualità del proprio processo.
Docente	<ul style="list-style-type: none"> ↺ Esegue direttamente l'attività di formazione; ↺ garantisce il trasferimento e l'acquisizione delle competenze agli utenti; ↺ del servizio formativo, svolgendo direttamente l'attività formativa; ↺ gestisce la qualità del proprio processo.

Risorse umane e risorse materiali

Per lo svolgimento dei corsi, Consorzio Solidarietà Con.Sol. si avvale del personale dipendente e di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso l'applicazione delle procedure del controllo qualità (es. questionari di gradimento, rivalutazione periodica, ecc.).

L'attività di formazione professionale e orientamento viene svolta presso le due sedi di Chieti e L'Aquila. Sia la sede di Chieti che la sede dell'Aquila dispongono dei seguenti spazi:

- ✓ Area accoglienza
- ✓ Area consultazione dati Aula didattica
- ✓ Aula laboratorio informativo Ufficio colloqui individuali
- ✓ Uffici amministrativi e segretariali.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (Documento di Valutazione dei rischi ex Decreto 81/08 e ss.mm.ii.).

Al fine di garantire l'assoluta trasparenza delle informazioni riportate il Consorzio Solidarietà Con.Sol. si impegna a consegnare, unitamente al presente documento, tutta la documentazione esplicitante le caratteristiche del servizio formativo erogato, le modalità di accesso e valutazione finale (incluso il valore assunto in esito alla valutazione positiva).

06. Strategie a livello operativo e preventivo

Nell'ottica del **miglioramento continuo** dei servizi formativi, Consorzio Solidarietà Con.Sol. intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della *customer satisfaction* è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possano venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti, ovvero:

- ✓ **Fattori di qualità** - elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- ✓ **Indicatori di qualità** - criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;
- ✓ **Standard di qualità** - corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;
- ✓ **Strumenti di verifica** - modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del cliente/committente/utente.

Macroattività	Risorse coinvolte	Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Strumenti di verifica
COSTRUZIONE DELL'OFFERTA	Resp. erogazione servizio / Direzione generale	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
		Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
PROGETTAZIONE, RICERCA E SVILUPPO	Resp. Progettazione	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
		Conformità della progettazione al Sistema Qualità	Numero di non conformità rilevate	Numero di non conformità annuo minore del 10% del numero dei progetti per attività formative valutati	Verbale di riesame della direzione
		Successo della progettazione	Numero progetti realizzati	Incremento minimo del 20% annuo dei progetti per attività formative finanziati dal committente	Verbale di riesame della direzione - Comunicazione di ammissione a finanziamento
EROGAZIONE E GESTIONE ATTIVITÀ FORMATIVE CON IL CLIENTE	Resp. Erogazione del Servizio/ Resp.li altri processi (ognuno per competenza)	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase <i>ex ante</i>	Presenza e diffusione di un bando. Adeguate diffusione della Carta della Qualità	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della Carta della Qualità da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati
		Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore all'80%	Questionari di gradimento
		Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso
		Risultanze occupazionali	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato definiti	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti	Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento

Consorzio Solidarietà Con.Sol. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo,

attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti, nonché la garanzia dei risultati prospettati: in quest'ottica si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi, sia attraverso l'effettuazione delle attività di monitoraggio e controllo dei servizi e la relativa raccolta dati (es. questionario gradimento, colloquio con tutor ecc.), sia attraverso i seguenti canali:

- ⇒ PER POSTA all'indirizzo Consorzio Solidarietà Con.Sol., sede di Chieti, Via Padre Ugo Frasca s.n.c. c/o Centro Dama - Scala C int. 1C - 66010 Chieti Scalo (CH) o sede dell'Aquila Via Portici di San Bernardino n.2 – 67100 L'Aquila
- ⇒ PER FAX al n° 0871/574007
- ⇒ PER E-MAIL all'indirizzo-formazione@consol.coop
- ⇒ ON LINE visitando il sito www.consol.coop
- ⇒ DI PERSONA, direttamente presso le sedi operative deputate alla formazione.

07. TRASPARENZA E COMUNICAZIONE

Al fine di garantire la trasparenza e la comunicazione la diffusione della presente Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

- ⇒ affissione nei locali della struttura accreditata e pubblicata sul sito Internet aziendale.
- ⇒ inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

La revisione della Carta della Qualità avviene con cadenza annuale in corrispondenza del riesame della direzione es. aggiornamento della politica della qualità sotto la responsabilità della Direzione e del Responsabile della Qualità, considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nell'analisi dei dati e degli indicatori.

08. SEDI E CONTATTI

Consorzio Solidarietà Con.Sol. dispone, in Abruzzo, di due sedi:

- sede legale ed operativa: **CHIETI SCALO**, via. P.U. Frasca snc, c/o Centro Da.Ma. Scala C, Piano I
Sede storica dell'azienda, sita nella zona industriale è facilmente raggiungibile dall'asse attrezzato (direzione PE-CH), uscita 3 Bis (seconda Salvaiezzi); ampia area parcheggio.
- sede operativa: **L'AQUILA**, Via Portici di San Berardino 2, Il Piano
Sede di recente attivazione, sita nel centro storico del capoluogo.

Entrambe le sedi sono dotate di ambienti e di attrezzature finalizzate alla accoglienza e alla formazione; tramite bacheche esposte al pubblico, sia all'esterno che all'interno dei locali delle unità organizzative, sono visibili:

- estremi del provvedimento d'iscrizione nell'elenco regionale;
- orari di apertura al pubblico garantiti;
- organigramma delle funzioni aziendali nonché del responsabile della unità organizzativa.

Gli uffici, sia di Chieti che dell'Aquila, rispettano i **seguenti orari di apertura al pubblico**, in modalità sportello:

- dal lunedì al giovedì 9:30 – 13:30 e 14:30 – 17:30
- il venerdì: 9:00 - 13:00

Presso le sedi accreditate sono presenti i seguenti operatori come previsto dalla *Disciplina dell'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Abruzzo* - ALL.: 1 - alla D.G.R. del 17/01/2018 nr. 7

- ↪ **RESPONSABILE ANALISI DEI FABBISOGNI**
- ↪ **RESPONSABILE PROGETTAZIONE**
- ↪ **RESPONSABILE DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**
- ↪ **OPERATORE PER L'ORIENTAMENTO**

La nostra struttura è, altresì, titolata all'erogazione del servizio di individuazione e validazione delle competenze come disposto dalla DGR n. 192 del 10/04/2020.

Il personale è reperibile tramite i seguenti canali:

- Tel. 0871/574007 (Chieti), Tel. 0862/1910009 (L'Aquila)
- WhatsApp 347/1483871
- e-mail formazione@consol.coop; con.sol@legalmail.it
- sito internet www.consol.coop
- profilo Facebook e relativa messaggistica <https://www.facebook.com/consorzioconsol>

09. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI / PRIVACY, POLICY AZIENDALE

L'utente/cliente ha il diritto di ricevere i servizi nei tempi e nei modi previsti dalla presente carta dei servizi e/o dalle normative che regolano le politiche attive del lavoro e/o dal Sistema Gestione Qualità interno e/o dal contenuto dei progetti rivolti agli utenti fruitori di tali servizi. L'utente ha il dovere di rispettare quanto previsto dalle normative di riferimento e si impegna ad essere soggetto proattivo dei servizi proposti, che necessitano, per il loro successo, della volontà di collaborazione e della condivisione degli intenti tra ente erogatore e utente/cliente.

PRIVACY, POLICY AZIENDALE. I dati raccolti sono trattati secondo le prescrizioni del DLGS 196/2003 e del GDPR UE 2016/679 con particolare riferimento alla liceità, alla correttezza, alla riservatezza ed alla adozione di tutte le prescritte misure di sicurezza. Ogni utente, al momento dell'avvio dei servizi, sarà informato dei propri diritti e delle procedure adottate tramite INFORMATIVA AGLI UTENTI

10. GESTIONE DEI RECLAMI – PROCEDURE E CONTROLLI.

Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente al Consorzio Solidarietà Con.Sol. via *e-mail*, telefono, posta, colloquio diretto. Nelle rispettive sedi, al *desk* di ingresso, è posizionata una cassetta per la raccolta di reclami e lamentele; una volta pervenuto il reclamo o la segnalazione, Con.Sol. lo esamina tramite una procedura interna che coinvolge il personale interessato.

Per ogni segnalazione/reclamo ricevuto sarà avviata la gestione secondo il sistema di qualità aziendale: *in primis* verrà riesaminato per valutarne la fondatezza e, qualora fosse fondato, sarà gestito tramite l'apertura di una azione correttiva i cui esiti saranno comunicati alle parti interessate entro 30 gg successivi alla segnalazione/reclamo direttamente dal personale del Consorzio Solidarietà Con.Sol. e senza oneri aggiuntivi per l'utente/committente.

11. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il grado di soddisfazione del cliente, in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato in relazione alla tipologia del servizio erogato, attraverso questionari periodici e specifici, interviste e attraverso la gestione dei reclami. La modalità di somministrazione dei questionari è dettagliata nella modulistica del Sistema di Gestione di Qualità adottato dall'azienda.

Validazione della Carta della Qualità

Chieti, 18-05-23

LA DIREZIONE

Consorzio Solidarietà Con. Sol.
società cooperativa sociale
Via Padre Ugo Frasca s.n.c.
66100 - Chieti
P.IVA 02721760698

