

**Carta qualità**

**Denominazione Organismo / Istituzione** PROMO PA FONDAZIONE

**Estremi atto rilascio accreditamento** Decreto n. 9440 del 10/06/2019

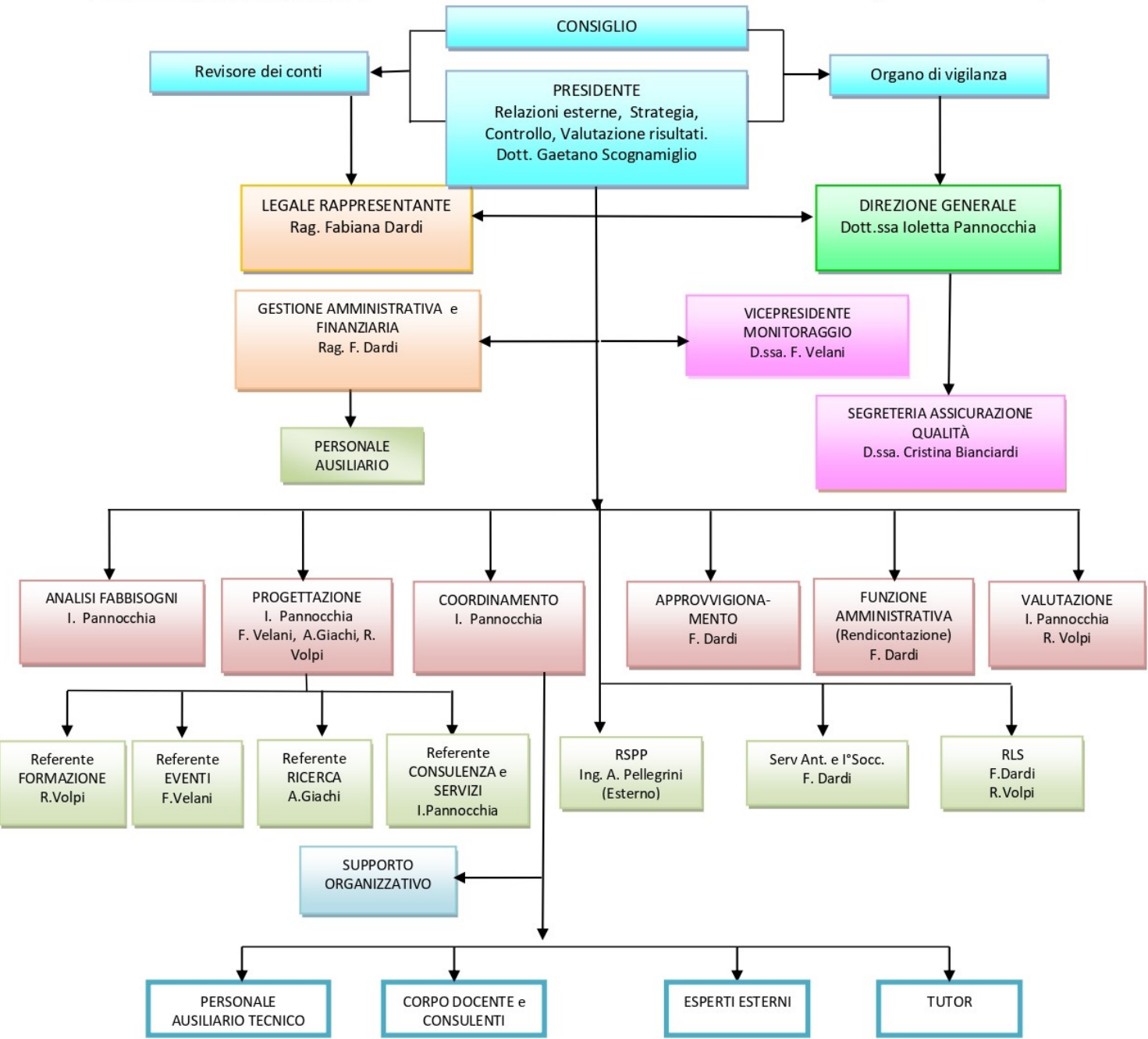
**Codice accreditamento** n. OF0299

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “PROMO PA FONDAZIONE denominazione 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**

(inserire Organigramma dell’Organismo)



**Approvato da DG:**

**DIREZIONE:** IOLETTA PANNOCCHIA, [i.pannocchia@promopa.it](mailto:i.pannocchia@promopa.it)

**AMMINISTRAZIONE:** FABIANA DARDI, [f.dardi@promopa.it](mailto:f.dardi@promopa.it)

**SEGRETERIA:** CRISTINA BIANCIARDI, [c.bianciardi@promopa.it](mailto:c.bianciardi@promopa.it)

### **ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** Decreto n. 9440 del 10/06/2019

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per sola attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:** 30

### **CERTIFICAZIONI QUALITA':**

Certificato di qualità Conforme alla norma **ISO 9001:2015 n. 9175.PRM**

Data emissione **30/12/2008**

Data scadenza **29/12/2023**

Ente certificatore **CSQ-IMQ**

**E35/37**

### **POLITICA DELLE QUALITA'**

#### **10 righe descrizione delle attività e dispositivi per l'utenza.**

Promo PA Fondazione sostiene il processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione, sia in ambito soggettivo, promuovendo una riflessione sui valori che devono caratterizzare l'azione del funzionario pubblico, sia oggettivo, con riferimento alla selezione elaborazione e diffusione di reali buone pratiche di amministrazione e di innovazione e di idonei percorsi di formazione per dirigenti e personale. Promo PA Fondazione opera altresì per la valorizzazione sostenibile del patrimonio culturale intesa come crescita sociale e civile delle comunità, nonché per la diffusione della cultura scientifica. Nei predetti campi la Fondazione opera con attività di ricerca, di formazione e di assistenza tecnica. La Politica della Qualità di PROMO PA Fondazione si pone l'obiettivo di mantenere sempre elevato il livello di soddisfazione degli stakeholder (clienti, partner, fornitori etc.), anche agevolando il processo partecipativo dei dipendenti e dei collaboratori coinvolti: accrescere le competenze ed anticipare il cambiamento, per una continua crescita dell'azienda e delle persone al suo interno, attraverso una più efficiente azione volta alla soddisfazione del cliente mediante l'erogazione di servizi sono gli obiettivi della nostra politica della Qualità.

La Fondazione mette a disposizione dei propri stakeholders la piattaforma e-learning con le seguenti possibilità:

- 1- rendere disponibili i materiali didattici attraverso l'accesso tramite credenziali
- 2- di seguire i corsi in modalità FAD.

3- di seguire corsi in modalità WEBINAR.

Dispone di un'aula didattica in grado di ospitare 12 discenti, oltre al docente. L'aula è dotata di collegamento internet, PC, videoproiettore, telefono, stampante eventualmente lavagna mobile.

### **EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

ORARIO DI APERTURA: da lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

ORARIO RICEVIMENTO: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il martedì dalle 15.00 alle 17.00.

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

### **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

descrizione delle caratteristiche di:

#### **AULE FORMATIVE:**

- numero aule: 1
- caratteristiche tecniche: postazioni, un pc, videoproiettore, lavagna mobile, stampante, telefono.
- ubicazione: all'interno della struttura aziendale
- orari di fruizione: durante gli orari di apertura

~~LABORATORI (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione)~~

~~ATTREZZATURE TECNICHE (disponibilità di attrezzature tecniche e/o laboratori specialistici, caratteristiche, ubicazione e orari e modalità di fruizione)~~

~~LABORATORIO MULTIMEDIALE (caratteristiche tecniche, numero di postazioni, ecc.)~~

#### **MATERIALI DIDATTICI:**

Promo PA fornisce materiali d'aula (cartellina, blocco e penna) in una copia per ciascun partecipante e materiali didattici, resi disponibili in formato elettronico via e-mail o mediante piattaforma e-learning, alla quale i discenti avranno accesso tramite credenziali personali.

I materiali didattici saranno costituiti da:

- testi legislativi aggiornati coordinati comprensivi delle principali circolari e direttive relative alle materie trattate;
- rassegna della giurisprudenza di settore al fine di evidenziare i più recenti e autorevoli orientamenti (per i corsi che lo prevedono);
- articoli di approfondimento;
- slides appositamente predisposte dai docenti.

La piattaforma può ospitare anche moduli FAD

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

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

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

È possibile iscriversi ai corsi attraverso la scheda di iscrizione presente sul sito [www.promopa.it](http://www.promopa.it), oppure inviando mail o fax.

### **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.)

Sono possibili pagamenti tramite bonifico o carta di credito. Il rimborso è totale nel caso il corso non sia tenuto.

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

Promo PA si impegna 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~~**

~~(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**

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.

- FABIANA DARDI responsabile del trattamento dati.

### **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

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

- nominativo del referente: IOLETTA PANNOCCIA e recapito mail [i.pannocchia@promopa.it](mailto:i.pannocchia@promopa.it)
- modalità di comunicazione: telefono, mail, questionario di valutazione.
- modulistica per comunicazione del disservizio: questionario di valutazione.

- modalità e tempistiche di risposta: da uno a dieci giorni.
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: da uno a dieci giorni.
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: tramite il questionario di valutazione.

Data ultima revisione 26.09.2022

Firmato da Fabiana Dardi



**PROMO P.A. FONDAZIONE**  
V.le Luporini, 37/57 - 55100 LUCCA  
Tel. 0583 582783 - Fax 0583 317352  
P. IVA e C.F. 01922510464