

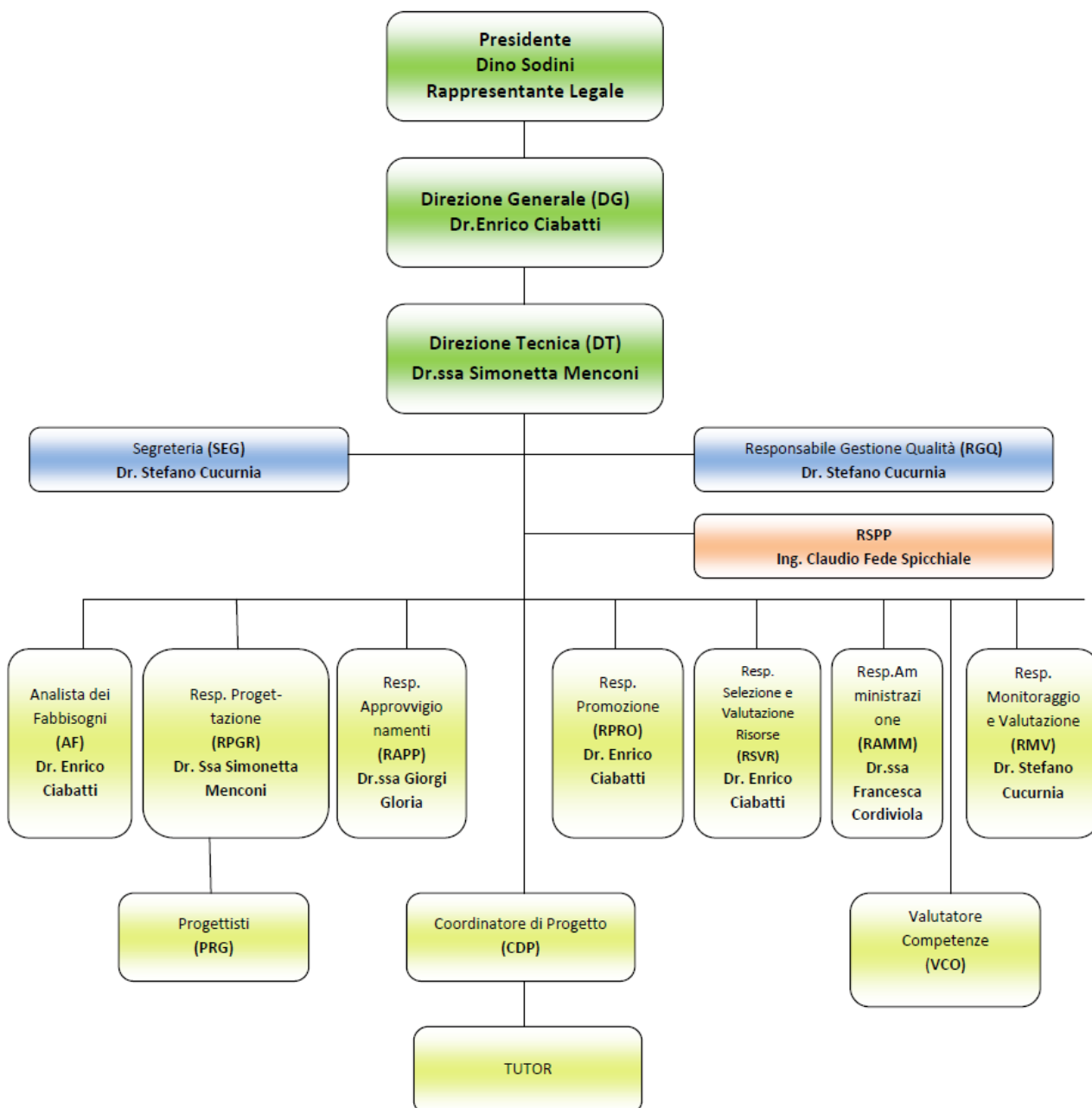
Denominazione Organismo / Istituzione: CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI MASSA CARRARA

**Estremi atto rilascio accreditamento: Decreto n. 7498 del 16/05/2018 Giunta Regionale Toscana
Codice accreditamento: MS0058**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la **“CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI MASSA CARRARA ”** 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: Dr.Enrico Ciabatti enrico.ciabatti@ms.camcom.it

AMMINISTRAZIONE: Dr.ssa Simonetta Menconi simonetta.menconi@ms.camcom.it

SEGRETERIA: Dott. Stefano Cucurnia, stefano.cucurnia@ms.camcom.it; Giovanna Vaira, giovanna.vaira@ms.camcom.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto n. 7498 del 16/05/2018

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditamento per sola attività Riconosciuta.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO :21,50

CERTIFICAZIONI QUALITA': UNI EN ISO 9001:2008, certificato n. 9001-152/16, APAVE CERTIFICATION ITALIA S.R.L.

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI:-----

POLITICA DELLE QUALITA'

La DG della sezione Formazione della CCIAA si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno. In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi di formazione/orientamento offerti. La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction. Gli obiettivi che si pone la sezione Formazione della CCIAA sono:

- porsi nelle condizioni più favorevoli per il mantenimento dell'accREDITamento;
- mantenere un costante standard di comportamento operativo nello sviluppo delle attività di formazione e di consulenza formativa;
- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato e ingresso in nuove aree di formazione;
- la soddisfazione delle parti interessate (azionisti, clienti, utenti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il cliente;
- l'assistenza al cliente

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA E RICEVIMENTO

8,30 - 12,15 dal Lunedì al Venerdì

15,00 - 16,00 Martedì e Giovedì

INFORMAZIONI REPERIBILI SUL SITO <http://www.ms.camcom.gov.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1>

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

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

L'agenzia formativa dispone di n. 3 aule in proprietà così suddivise:

- 1) Sala Verde di circa 80 mq ubicata al primo piano
 - 2) Sala Rossa di circa 160 mq ubicata a piano terra
 - 3) Salone di Rappresentanza di circa 400 mq ubicato al secondo piano
- Tutte le aule sono disponibili dalle 8.30 alle 19.00

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

L'Agenzia Formativa non dispone di laboratori in proprietà

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

L'Agenzia Formativa ha la disponibilità della seguente attrezzatura:

Almeno un PC collegato ad internet con linea ISDN (o superiore) dedicata all'amministrazione

Almeno una stampante

Almeno un videoproiettore

Almeno una lavagna a fogli mobili

Linea telefonica di rete fissa dedicata agli uffici

Le attrezzature sono sempre disponibili durante le attività formative.

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

Non è presente all'interno dell'Agenzia un laboratorio multimediale

MATERIALI DIDATTICI (specificare caratteristiche e supporti, es. dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD ecc.)

Sarà cura dell'Agenzia formativa fornire ai partecipanti le dispense elaborate da ogni singolo docente per le materie di propria competenza. Tale materiale potrà essere in formato cartaceo oppure sotto forma di materiale multimediale (cd-rom, pennina USB) oppure inviato direttamente a mezzo mail ai partecipanti.

Non sono previsti moduli FAD all'interno delle attività formative erogate dall'Agenzia.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

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

Tutte le aule e gli spazi comuni per raggiungerle sono accessibili liberamente dalle 8,30 - 12,15 dal Lunedì al Venerdì nonché dalle 15,00 - 16,00 del Martedì e Giovedì. Al di fuori di questi orari l'accesso deve essere concordato con l'Agenzia. Tutti gli accessi sono fruibili anche per i portatori di handicap con le stesse modalità ed orari.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

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

A SEGUITO DELL'APERTURA DEL BANDO DI ATTIVAZIONE DELL'ATTIVITA' FORMATIVA, LE DOMANDE DI ISCRIZIONE, REDATTE SU APPOSITI MODELLI, DOVRANNO ESSERE PRESENTATE ALL'UFFICIO FORMAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI MASSA CARRARA PIAZZA II GIUGNO N. 14 DURANTE L'ORARIO DI APERTURA ALL'UTENZA.

I MODELLI PER L'ISCRIZIONE SI POSSONO TROVARE PRESSO LA CAMERA DI COMMERCIO DI MASSA CARRARA OPPURE SUL SITO INTERNET WWW.MS.CAMCOM.GOV.IT

LE DOMANDE POSSONO ESSERE CONSEGNATE A MANO, O INVIATE, PER POSTA RACCOMANDATA A/R , ACCOMPAGNATE DALLA FOTOCOPIA DEL DOCUMENTO DI IDENTITÀ OPPURE TRAMITE PEC (CCIAAMASSACARRARA@MS.LEGALMAIL.CAMCOM.IT) IN TAL CASO LA DOMANDA DOVRA' ESSERE FIRMATA DIGITALMENTE.

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.)

NEL CASO IN CUI L'INTERVENTO FORMATIVO VENGA REVOCATO DALL'AMMINISTRAZIONE REGIONALE O PER QUALSIASI MOTIVO NON POSSA AVERE INIZIO, LA QUOTA DI ADESIONE VERRÀ INTEGRALMENTE RESTITUITA RIMANENDO A CARICO DEL SOGGETTO ATTUATORE I COSTI EVENTUALMENTE SOSTENUTI FINO A QUEL MOMENTO. INOLTRE E' PREVISTO L'EVENTUALE RIMBORSO DELLA QUOTA PER MOTIVI PERSONALI MEDIANTE RICHIESTA SCRITTA AL DIRIGENTE RESPONSABILE, PREVIO NULLA OSTA DEL DIRETTORE TECNICO DELL'AGENZIA FORMATIVA, A CONDIZIONE CHE VENGA PRESENTATA PRIMA DELL'INIZIO DELLE LEZIONI.

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

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....)

L'Agenzia Formativa non svolge attività di accompagnamento/orientamento

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Ai sensi dell'articolo 13 del Reg. UE/679/2016 La informiamo che i suoi dati personali, che raccogliamo per le finalità previste dalla L.R. 32 del 26 luglio 2002 e sue successive modificazioni, saranno trattati in modo lecito, corretto e trasparente.

A tal fine le facciamo presente che:

1. I dati da Lei forniti verranno trattati per le finalità previste dalla L.R. 32 del 26 luglio 2002 e sue successive modificazioni e dai Regolamenti Comunitari del Fondo Sociale Europeo
2. Il trattamento sarà effettuato tramite la registrazione in banche dati informatizzate

3. Il conferimento dei dati è obbligatorio per consentire le rilevazioni previste dalla Legge Regionale n. 32 e dai regolamenti FSE e l'eventuale rifiuto di fornire tali dati comporterà la mancata prosecuzione del rapporto.
4. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, che non siano quelli istituzionali previsti dalla normativa di settore né saranno oggetto di diffusione a scopi pubblicitari o con altre finalità diverse dalle elaborazioni previste dalla normativa
5. Il titolare del trattamento è la Regione Toscana – Giunta Regionale – Settore Autorità di gestione del POR FSE
6. I Suoi dati saranno conservati presso gli uffici del Responsabile del procedimento per il tempo necessario alla conclusione del procedimento stesso, saranno poi conservati agli atti in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.
7. Il responsabile del trattamento è il Dirigente responsabile del Settore Autorità di gestione del POR FSE Regione Toscana
8. sito web: www.regione.toscana.it.
9. Gli incaricati sono individuati negli operatori degli Enti eroganti la formazione preposti alla raccolta e alla registrazione dati, ai dipendenti degli Uffici Provinciali responsabili dell'erogazione dei finanziamenti e nei dipendenti assegnati all'ufficio del responsabile del trattamento.
10. Lei ha il diritto di accedere ai dati personali che La riguardano, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al Responsabile della protezione dei dati (urp_dpo@regione.toscana.it).
11. Può inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le indicazioni riportate sul sito dell'Autorità di controllo (<http://www.garanteprivacy.it/>).

Data.....

Firma per presa visione

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

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

- Referente Dr.ssa Simonetta Menconi e Dr. Stefano Cucurnia contatto: simonetta.menconi@ms.camcom.it
stefano.cucurnia@ms.camcom.it ; cciaa.massacarrara@ms.legalmail.camcom.it
- modalità di comunicazione : via mail o pec
- modulistica per comunicazione del disservizio [link](#)
- modalità e tempistiche di risposta: via mail entro 10gg
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: indicati nella mail di risposta
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione :stesse modalità del reclamo

Data ultima revisione 18/07/2018

Firma _____