



Allegato 13 – Carta qualità

Carta qualità

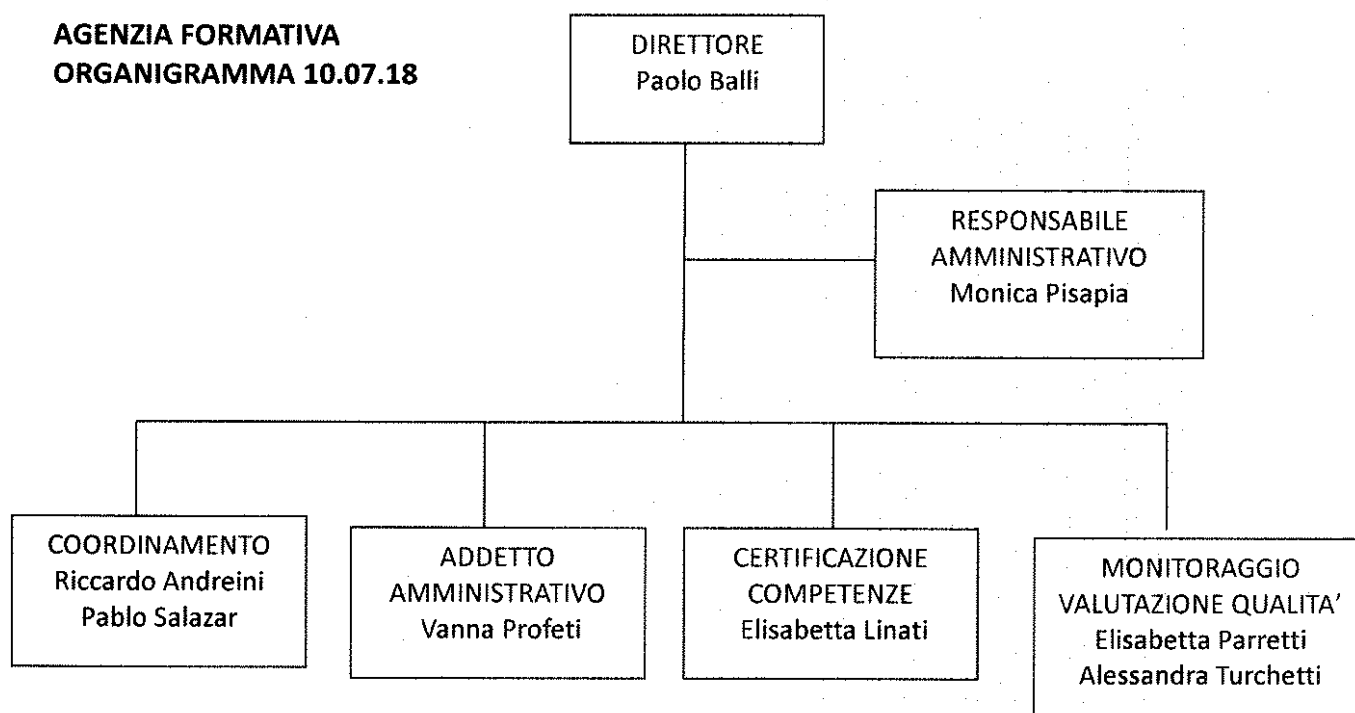
Denominazione Organismo: CESVOT**Estremi atto rilascio accreditamento:** Decreto n. 19483 del 07/12/2018**Codice accreditamento:** codice OF0053

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “CESVOT 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

AGENZIA FORMATIVA
ORGANIGRAMMA 10.07.18



DIREZIONE: Paolo Balli, mail: p.balli@cesvot.it

AMMINISTRAZIONE: Monica Pisapia, mail: m.pisapia@cesvot.it

SEGRETERIA: Vanna Profeti, mail: formazione@cesvot.it



ACCREDITAMENTO E QUALITA': //

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: //

AMBITI ACCREDITAMENTO:

Accreditamento per sola attività Riconosciuta; Accreditamento per attività Finanziata

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:

CERTIFICAZIONI QUALITA': ISO 9001:2015, n. certificato 23912/04/S, Ente di certificazione RINA

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI: //

POLITICA DELLE QUALITA'

Il Cesvot persegue le seguenti politiche ed obiettivi generali, derivanti dalla normativa nazionale, diffuse e sostenute a tutti i livelli dell'organizzazione*:

- 1. Centralità dell'utente-fruitore:** Cesvot si impegna costantemente nell'innovazione della propria offerta, erogando nuovi e diversificati servizi in relazione ai bisogni ed alle esigenze dell'utente rilevati sia tramite indagini, rapporti, analisi e ricerche, sia per mezzo dei canali di partecipazione e ascolto che garantiscono l'individuazione da parte degli Enti del Terzo settore di nuovi campi di intervento. A questa finalità contribuisce un processo di monitoraggio costante e la rilevazione della soddisfazione sui servizi erogati.
- 2. Promozione del volontariato:** Cesvot appronta strumenti ed iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato ed il rafforzamento di quelle esistenti. Opera fattivamente per promuovere la consapevolezza sulle potenzialità del volontariato del Terzo settore nel rispondere con efficacia ai bisogni sociali emergenti, al fine di ottenere stimolo e supporto per l'azione volontaria e la cittadinanza attiva.
- 3. Offerta di consulenza qualificata:** Cesvot si pone l'obiettivo di svolgere attività di consulenza su questioni specifiche e di sviluppare la progettazione, la costituzione, le capacità organizzative e di intervento delle associazioni, nonché la loro autonomia.
- 4. Attivazione di iniziative di formazione:** Cesvot si pone l'obiettivo di innalzare il livello qualitativo e l'efficacia degli interventi formativi rivolti al volontariato toscano al fine di migliorare le competenze tecniche e relazionali dei volontari. Le attività formative del Cesvot privilegiano percorsi formativi integrati con azioni di consulenza e accompagnamento finalizzate all'immediata applicazione delle conoscenze e competenze acquisite.
- 5. Offerta di informazioni e approfondimenti sul volontariato ed il Terzo settore:** Cesvot attraverso la progettazione, la realizzazione e la diffusione dei suoi prodotti editoriali, nonché attraverso il suo ufficio stampa e le attività di comunicazione on line, garantisce un'informazione costante ed aggiornata al volontariato del Terzo settore toscano ed alla cittadinanza tutta.
- 6. Integrazione con il territorio:** Cesvot mantiene e favorisce rapporti di collaborazione e scambio con una pluralità di soggetti del territorio quali gli enti pubblici locali e regionali, enti privati ed altri soggetti del Terzo settore.
- 7. Sviluppo dell'assetto associativo:** Cesvot intende promuovere il massimo coinvolgimento degli Enti del Terzo settore nella gestione delle attività del Centro servizi, nella convinzione che gli stessi oltre ad essere i destinatari dell'intervento, sono quelli che meglio conoscono le proprie esigenze al fine di garantire servizi più efficaci e puntuali.
- 8. Gestione delle professionalità e qualificazione professionale:** Cesvot pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa. A tal fine mette in atto iniziative di formazione ed aggiornamento mirate e di qualità finalizzate al miglioramento delle prestazioni.
- 9. Cesvot adotta il "Modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231",** quale strumento per sensibilizzare e indurre gli amministratori, i dipendenti, collaboratori e partners, nella conduzione delle proprie attività, ad assumere comportamenti leciti, corretti, trasparenti ed in linea con i valori etico-sociali cui la società si ispira nel perseguimento del proprio oggetto sociale. In ottemperanza al decreto, nel 2017 Cesvot ha adottato un **Codice Etico**, pubblicato integralmente sul sito www.cesvot.it, attraverso il quale rafforza i valori e le responsabilità che da sempre hanno contraddistinto la propria cultura, accanto ai principi generali di rispetto delle leggi, di onestà e di trasparenza, correttezza e buona fede, ponendo in primo piano gli obiettivi di sviluppo sostenibile, fra cui il benessere delle persone che lavorano e collaborano con il Cesvot e la propria responsabilità nei confronti del territorio.

* Testo estratto da *Manuale della Qualità del Centro Servizi Volontariato Toscana*, maggio 2019.



EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 18.00, venerdì 9.00 – 14.00

ORARIO RICEVIMENTO: dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 17.00, venerdì 9.00 – 14.00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU:

- sito Internet: www.cesvot.it
- Carta dei Servizi 2018, Bilancio Sociale 2017

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

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

Capienza: 40 persone

Dotata di: sedie con ribaltina, pc e videoproiettore, lavagna a fogli mobili, 3 pc portatili

Accessibile ai disabili

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

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

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

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

Alcune attività formative prevedono sia la **formazione in aula** che la **formazione a distanza** (FAD).

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

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

Tutti i locali dell'Agenda formativa sono accessibili ai disabili. L'accesso dall'esterno è possibile tramite un montascale.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

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

Per i corsi rivolti ai volontari gli interessati possono iscriversi tramite **iscrizione online** previa registrazione all'area riservata **MyCesvot**. I corsi sono a numero chiuso.

La programmazione per l'anno in corso è consultabile dal sito www.cesvot.it - Formare e orientare - formazione di interesse generale.

La scadenza delle iscrizioni è indicata sul materiale promozionale ed è pubblicata sul sito.

Settore Formazione, Progettazione e Servizi Territoriali (mail: formazione.territorio@cesvot.it).

Per i corsi rivolti a tutti i cittadini, le modalità di iscrizione vengono indicate sul sito, nella scheda informativa del corso.

**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.)

MODALITÀ DI PAGAMENTO:

- Contanti (presso la sede regionale), con rilascio di apposita ricevuta attestante il pagamento
- Assegno bancario intestato a CESVOT, Via De Martelli 8, 50129 Firenze
- Bonifico bancario da effettuarsi sul conto corrente presso Banca Prossima, IT39K0335901600100000016383

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...)

Orientamento al volontariato: servizio di informazione e orientamento a tutti i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato anche tramite corsi di formazione.

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.

Informativa privacy sintetica (GDPR 2016/679)	
Ambito	Informazioni di base sulla protezione dei dati
Titolare del trattamento Chi decide perché e come i dati sono trattati.	Cesvot Via de' Martelli, 8 – 50129 Firenze, numero di telefono 055271731, indirizzo e-mail info@cesvot.it .
Finalità Qual è lo scopo del trattamento dei dati.	Cesvot gestisce anagrafiche ottemperando alle funzioni e ai compiti previsti per i centri di servizio per il volontariato ex art. 63 del D.Lgs. n. 117/2017, e per lo svolgimento di attività e servizi direttamente connessi al proprio Statuto.
Legittimazione Qual è la base legale per il trattamento dei dati	I motivi legali dell'elaborazione dei dati personali si basano: 1. sull'interesse legittimo di Cesvot a tutelare la sicurezza dell'account dell'utente a My-Cesvot; 2. sull'interesse legittimo di Cesvot ad erogare il servizio richiesto dall'utente; 3. sul consenso esplicito a ricevere newsletter, informazioni su iniziative, eventi, pubblicazioni di Cesvot, fornito dall'utente medesimo.



	<p>4. sul consenso esplicito a fornire dati personali a terze parti, esclusivamente per le finalità specificate nell'Informativa Privacy.</p> <p>5. sul consenso esplicito a fornire dati personali a terze parti, anche per finalità diverse da quelle svolte da Cesvot in qualità di Centro di Servizio del Volontariato.</p>
Destinatari A chi sono comunicati i dati	<p>I dati non verranno "diffusi", né divulgati o ceduti a terzi senza una esplicita autorizzazione. I dati potranno invece essere "comunicati":</p> <ul style="list-style-type: none">- a soggetti interni direttamente e formalmente autorizzati da Cesvot;- a soggetti esterni direttamente e formalmente autorizzati da Cesvot per lo svolgimento di una specifica attività di servizio;- al Coordinamento dei Centri di Servizio a livello nazionale (CSVnet) per lo svolgimento di attività specificamente connesse alle finalità istituzionali dei due enti e alla qualifica di Cesvot quale Centro Servizio per il Volontariato (ex art. 62 D.lgs n. 117/2017);- a terze parti in conformità con una citazione, un ordinamento giuridico, un'ordinanza del tribunale, un procedimento legale o altri obblighi legali o per attuare i rimedi disponibili o difendere i propri diritti legali e interessi legittimi;- a soggetti esterni che svolgono attività direttamente e/o giuridicamente connesse a quelle di Cesvot.- a terze parti anche per finalità diverse da quelle svolte da Cesvot in qualità di Centro di Servizio del Volontariato, se espressamente autorizzati.
Diritti Della persona interessata.	<p>L'utente ha diritto di richiedere a Cesvot:</p> <ul style="list-style-type: none">- l'accesso ai dati personali;- la rettifica dei dati personali;- la limitazione del trattamento;- l'opposizione al trattamento per motivi legittimi;- la revoca del consenso, da effettuarsi in qualsiasi momento, con la conseguenziale cessazione del trattamento;- la cancellazione dei dati personali;- la portabilità dei dati: su esplicita richiesta dell'interessato e compatibilmente con gli standard tecnologici e informatici richiesti e quelli adottati da Cesvot. <p>Resta in ogni caso salvo il diritto di poter proporre reclamo all'autorità di controllo della privacy.</p> <p>Per richiedere la rettifica, la limitazione, opporsi ad un trattamento, la cancellazione dei dati, la portabilità, nonché revocare il proprio consenso inviare un'e-mail all'indirizzo info@cesvot.it.</p>
Informazioni aggiuntive	<p>L'informativa completa è disponibile nella sezione privacy del sito www.cesvot.it</p>

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:** risorse.monitoraggio@cesvot.it
- **modalità di comunicazione:** modulo accessibile dal sito www.cesvot.it (Homepage -> "Suggerimenti e reclami")
- **modulistica per comunicazione del disservizio:** v. sopra
- **modalità e tempistiche di risposta:** Cesvot si impegna a rispondere a segnalazioni e reclami entro 30 gg dal ricevimento
- **possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione**

Data ultima revisione 16 maggio 2019

Firma