



Carta qualità

Denominazione Organismo: Centro Studi Musica & Arte

Estremi atto rilascio accreditamento: Decreto n° 5483 del 11.04.2019

Codice accreditamento: OF0229

PREMESSA

La Carta dei Servizi, rappresenta lo strumento attraverso il quale il Centro Studi Musica & Arte intende far conoscere alla collettività il proprio modo di operare, con particolare attenzione alla qualità del servizio svolto.

Questa Carta dei Servizi è quindi un impegno che l'organizzazione si assume nei confronti dei propri Clienti al rispetto di standard fondamentali di qualità.

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che il Centro Studi Musica & Arte 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: Stefania Di Blasio, e-mail: diblasio@musicarte.it

AMMINISTRAZIONE: Stefania Di Blasio, e-mail: diblasio@musicarte.it

COORDINAMENTO: Chiara Fusi, e-mail: fusichiara@hotmail.com

SEGRETERIA: Giulia Sardelli, e-mail: centromusicarte@musicarte.it -

Sara Paiano, e-mail: info@musicarte.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto n° 5483,

Via Pietrapiana 32, 50121 Firenze – tel / fax +390553860572 – centromusicarte@musicarte.it – www.musicarte.it



AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditemento per attività Riconosciuta; Accreditemento per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 25

CERTIFICAZIONI QUALITA': ISO 9001:2015, certificato n° registrazione 20100183004650 TÜV Austria

POLITICA DELLA QUALITA'

Il Centro Studi Musica & Arte individua nell'adozione di un SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA', conforme alla norma ISO 9001:2015, lo strumento utile al perseguimento di una politica volta al consolidamento di un rapporto positivo tra cliente/utente e l'organizzazione, ponendo al centro della propria attenzione il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei destinatari della propria attività.

La linea strategica di base del Centro Studi Musica & Arte nell'ottica della qualità si articola sui seguenti principi:

- contribuire allo sviluppo della professionalità artistica musicale di musicisti, educatori, insegnanti, operatori sociosanitari per facilitare l'ingresso e la permanenza nel mercato del lavoro;
- contribuire allo sviluppo occupazionale ed economico del sistema produttivo territoriale in collaborazione con altri enti nazionali ed internazionali, pubblici e privati;
- promuovere la formazione musicale, attraverso una didattica pluridisciplinare che unisca all'acquisizione dei saperi di base, la conoscenza di processi ideativi ed operativi e l'uso dei mezzi musicali informatici e dei materiali multimediali;
- promuovere l'integrazione e la socializzazione, favorendo lo sviluppo di un percorso formativo adeguato e fornendo occasioni di crescita culturale e umana dalla prima infanzia agli adulti e ai soggetti socialmente deboli;
- promuovere l'integrazione multietnica e multiculturale dalla prima infanzia agli adulti attraverso la musica e la conoscenza dei repertori musicali dei popoli.

PRINCIPI FONDAMENTALI

- Imparzialità e uguaglianza: nell'erogazione del Servizio l'organizzazione garantisce la piena eguaglianza dei diritti dei clienti. A tutti i clienti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di tutto il personale coinvolto nel processo dell'erogazione di servizio richiesto.
- Accoglienza e integrazione: l'organizzazione si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei clienti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di orientamento formativo ed all'accesso ai corsi. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del cliente.

Via Pietrapiana 32, 50121 Firenze – tel / fax +390553860572 – centromusicarte@musicarte.it – www.musicarte.it

- Continuità: l'organizzazione garantisce un servizio il più possibile continuo e regolare, avendo cura di informare tempestivamente i clienti delle eventuali problematiche dovute a cause di forza maggiore, per evitare disagi dovuti alle eventuali interruzioni od irregolarità di erogazione.
- Partecipazione e trasparenza: tutto il personale della struttura e i clienti/utenti, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" e i loro comportamenti devono favorire la realizzazione degli standard generali del servizio. L'organizzazione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Il Cliente ha titolo per richiedere le informazioni che riguardano la sua fornitura, può avanzare proposte o suggerimenti, inoltrare reclami, comunicare la propria soddisfazione.
- Efficienza ed efficacia: l'organizzazione si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri clienti.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: l'agenzia formativa è aperta dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle ore 19:00

ORARIO RICEVIMENTO: la segreteria riceve da lunedì al sabato (mart.-mer-giov-ven-sab dalle 9:30 alle 13:00; lunedì- mart.-mer-giov-ven 16-19).

INFORMAZIONI REPERIBILI SU Sito web www.musicarte.it, brochure

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

AULE FORMATIVE

N° 3 aule formative, di cui 1 aula formativa accreditata, attrezzata con banchi, sedie, videoproiettore e lavagna, ubicate in Via Pietrapiana 32- Firenze, accessibili dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:00.

LABORATORIO MULTIMEDIALE

1 laboratorio di Informatica, attrezzato con 5 IMac, ubicati in Via Pietrapiana 32 - Firenze, accessibili al lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:00.

MATERIALI DIDATTICI

Per ogni corso sono disponibili libri di testo, dispense cartacee, materiale multimediale, ecc.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

I locali accreditati sono a norma rispetto alla fruibilità da parte di portatori di handicap non essendoci barriere architettoniche ed essendo disponibili strumenti di facilitazione all'accesso. I locali sono accessibili a partire dalle ore 8:30 e fino alle 19:00 con la presenza di personale addetto all'accoglienza sempre presente per i tempi previsti.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le modalità di iscrizione possono essere molteplici, in relazione alle singole attività e progetti (es. iscrizione da sito internet, attraverso segreteria con modalità cartacea o invio telematico, altre forme previste dalla candidatura del bando ecc.).

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

MODALITA' DI PAGAMENTO

CORSI A LIBERO MERCATO

Al momento dell'iscrizione al corso va versato un acconto come indicato in ogni modulo di iscrizione. Il saldo va versato prima che inizi il corso. Per le tariffe dei corsi si fa riferimento al sito web.

CORSI RICONOSCIUTI/FINANZIATI

L'Organismo attua quanto previsto dalla normativa regionale attualmente in vigore.

MODALITA' DI RECESSO

CORSI A LIBERO MERCATO

I partecipanti che decidano di interrompere la loro partecipazione al corso dovranno inviare comunicazione scritta (a mano, fax, raccomandata, e-mail) direttamente all'Agenzia.

In caso di rinuncia pervenuta – con le modalità di cui sopra – entro il 7° giorno precedente l'inizio del corso, verrà addebitato il 50% della quota di iscrizione versata. In caso di rinuncia successiva al 7° giorno, ma precedente l'inizio del corso, verrà addebitata l'intera quota di iscrizione. In caso di recesso durante il corso verrà addebitata l'intera quota di iscrizione oltre all'importo relativo delle ore effettivamente svolte. Nel caso in cui il corso non venisse attivato verrà restituita - per intero - la quota versata.

CORSI RICONOSCIUTI/FINANZIATI

L' Organismo attua quanto previsto dalla normativa regionale attualmente in vigore.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

La tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo è la seguente:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

E' previsto un servizio di tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali.

I progetti prevedono ore in cui gli studenti, individualmente o collettivamente, vengono sostenuti e accompagnati nel percorso formativo da tutor interni ed esterni. In particolare nell'attuazione degli stage è prevista un'attività di accompagnamento, in cui il tutor interno ed esterno si raccordano per l'attuazione del patto formativo e di orientamento individuale.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il Centro Studi Musica & Arte rispetta la Privacy dei propri utenti e si impegna a proteggere i dati personali che gli stessi conferiscono all'organizzazione in forma cartacea e informatica.

Il titolare del trattamento dei dati è la Direttrice Stefania Di Blasio

In ogni momento l'utente potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art.7 del D.lgs.196/2003 e del Reg. UE 679/2016.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

E' previsto un processo di gestione dei reclami ed eventuali disservizi che prende avvio dal ricevimento via mail/contatto telefonico/verbale della segnalazione da parte dei partecipanti alle attività formative.

La segnalazione, dopo essere stata raccolta, viene registrata e trasmessa alle risorse individuate per la risoluzione, al Direttore e al Responsabile qualità. Ogni risoluzione sarà comunicata direttamente all'interessato nei tempi ritenuti necessari.

Inoltre l'organizzazione effettua un monitoraggio della soddisfazione dei partecipanti alle attività formative, durante la quale è possibile di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio.

Data ultima revisione __10.01.2023__

Firma

