

## CARTA DELLA QUALITA'

### COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO

Denominazione: EUROFORM srl

Sede Legale:

Indirizzo: via Parteli 19 - 38068 Rovereto (Tn)

Telefono: 0464-432244

Fax: 0464-437181

E-mail: formazione@euroformtn.com

Sito web: www.euroformtn.com

Sede operativa

Indirizzo: via Parteli 17/A – 38068 Rovereto (Tn)

Telefono: 0464-432244

Fax: 0464-437181

E-mail: formazione@euroformtn.com

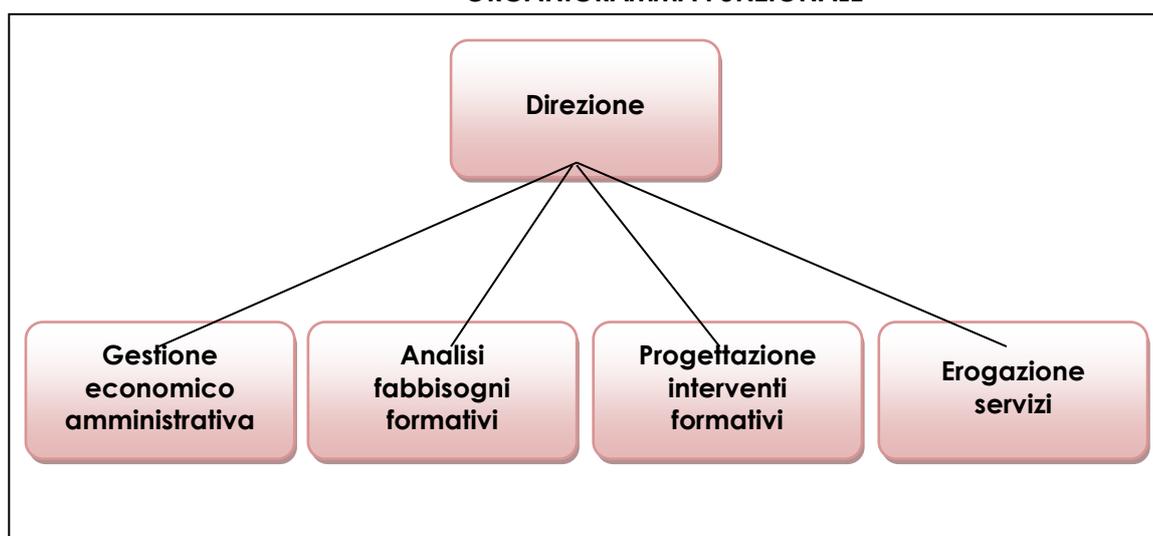
Sito web: www.euroformtn.com

### STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

L'azienda mira ad offrire una formazione specifica in vari ambiti avvalendosi di figure professionali altamente qualificate e di un monitoraggio costante ed aggiornato di ciascun percorso formativo in atto. L'attività viene svolta alla luce di un'attenta analisi dei fabbisogni presenti nel contesto socio-economico territoriale, al fine di rendere gli interventi formativi sempre più diretti al soddisfacimento delle particolari esigenze dei soggetti che operano all'interno del territorio della Provincia Autonoma di Trento. Il know-how che mettiamo a disposizione si basa sulla consapevolezza di raggiungere questi obiettivi, trasmettendo le conoscenze teoriche e pratiche dei servizi offerti direttamente all'utenza finale.

### MODELLO ORGANIZZATIVO

#### ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



**IDENTIFICAZIONE DEI PRINCIPALI RESPONSABILI DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

Responsabile di direzione	<b>Franco Bruschetti</b>
Responsabile della gestione economico-amministrativa	<b>Franco Bruschetti</b>
Responsabile dell'analisi dei fabbisogni professionali e formativi	<b>Francesca Altomonte</b>
Responsabile della progettazione degli interventi formativi	<b>Francesca Altomonte</b>
Responsabile dell'erogazione dei servizi	<b>Sara De Angeli</b>

**RELAZIONI CON IL TERRITORIO**

Si sono stipulati degli opportuni protocolli d'intesa con i seguenti soggetti:

- Associazione Industriali di Trento
- Unione Commercio Turismo e Attività di Servizio
- ITCG "F. e G. Fontana" di Rovereto

L'obiettivo di queste relazioni è quello di garantire una buona capacità di analisi dei bisogni e di presidio dell'attività di formazione, reclutamento, placement e reperimento della funzione formativa, ai fini di proporre un servizio adeguato.

**PRINCIPALI ATTIVITA' SVOLTE**

EUROFORM srl è ente accreditato presso la Provincia Autonoma di Trento per la formazione continua e permanente e per i servizi di orientamento di base e specialistici.

Euroform srl ha certificato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015; l'attuale oggetto di certificazione comprende:

- progettazione ed erogazione di servizi formativi finanziati
- progettazione ed erogazione di servizi di orientamento.

L'obiettivo è quello di offrire interventi formativi finalizzati al miglioramento delle competenze di tutte le persone in età lavorativa, occupate e non, nella prospettiva di sviluppo del capitale umano lungo tutto l'arco della vita, raggiungendo un elevato livello di formazione, altamente professionale, basata su persone qualificate e preparate in diversi ambiti, quali informatico, amministrativo-contabile, linguistico e relativo a competenze trasversali.

A questo livello Euroform realizza interventi formativi – a seguito di risposta a bandi di gara in qualità di ente gestore per conto di amministrazioni pubbliche e in regime di accreditamento.

Le principali aree di intervento sono:

- la formazione professionale per fornire ai partecipanti le competenze tecniche, specifiche e/o trasversali e personali o relative ad una specifica figura professionale per essere maggiormente competenti dal punto di vista professionali e maggiormente occupabili nel mondo lavorativo;
- la formazione continua per l'aggiornamento professionale e la crescita personale e culturale, a beneficio di persone occupate o disoccupate, comunque di età sempre superiore a quella dell'obbligo formativo;
- la formazione rivolta alle fasce deboli per l'inserimento lavorativo e il reinserimento di gruppi svantaggiati

## IMPEGNI ASSUNTI DAL SOGGETTO VERSO I BENEFICIARI

Noi crediamo che l'elemento più importante sia lo studente, il lavoratore, il disoccupato, il professionista e chiunque altro usufruisca del nostro servizio. Andiamo incontro a qualsiasi sua necessità, garantendogli un elevato grado di qualità.

I nostri obblighi consistono nell'offrire un servizio di alto livello, conforme con quanto programmato e stipulato, in modo da ottenere i migliori risultati in termini di affidabilità, tempi di realizzazione ed in linea con l'etica professionale.

Ci impegniamo a:

- ◆ analizzare le domande dei beneficiari finali e proporre soluzioni dirette e tempestive;
- ◆ offrire una flessibilità in termini di gestione ed organizzazione (orari, scelta della sede di svolgimento degli interventi, creazione di lezioni individualizzate);
- ◆ monitorare le non conformità rilevate, in modo da identificare e attuare le opportune azioni correttive sia in sede di programmazione che di attuazione dell'attività;
- ◆ definire specifici obiettivi per la qualità che, in quanto misurabili, permettano di valutare, tramite degli opportuni indicatori, i risultati ottenuti;
- ◆ coinvolgere tutto il personale, anche attraverso attività di formazione, su aspetti qualitativi ed adeguati sistemi di comunicazione interna (information technology).
- ◆ ricercare la qualità anche dei fornitori (didattici, consulenziali, materiali, ecc.) effettuando una opportuna valutazione, considerato il ruolo rilevante che svolgono sulla qualità finale del servizio erogato;
- ◆ monitorare la soddisfazione del cliente. Si tratta di verificare il soddisfacimento effettivo dei bisogni dei clienti a fronte dell'attività formativa proposta.

## DIRITTI DEL BENEFICIARIO IN RAPPORTO AL SERVIZIO EROGATO

Il fruitore del servizio ha il diritto di segnalare qualsiasi inadempienza, da parte della sede formativa, rispetto ai contenuti delle attività o ai principi presenti in questa carta della qualità.

La segnalazione può pervenire sia all'ente competente dell'accreditamento della sede formativa che alla sede stessa. In quest'ultimo caso le segnalazioni di inadempienza dovranno pervenire, in forma scritta, al Responsabile dell'erogazione dei servizi.

Dovranno riportare:

- generalità dell'utente
- descrizione dell'inadempienza
- eventuale documentazione comprovante quanto dichiarato.

La sede formativa s'impegna a:

- verificare la veridicità di quanto segnalato
- instaurare una comunicazione con l'utente
- individuare ed attuare le opportune azioni correttive.