



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

Carta dei Servizi

Rev.	Data	Descrizione	Red. RSQ	Appr. A.U.
0	19/10/2020	Prima emissione	✓	✓
1	05/10/2021	Variazione Procedure e riferimenti aziendali	✓	✓
2	22/02/2022	Variazione riferimenti aziendali e aggiornamento	✓	✓
3	18/11/2022	Aggiornamento	✓	✓
4	01/03/2023	Adeguamento per variazione logo Certificatore	✓	✓



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

2

INDICE

Premessa

Cap. I L'Offerta Formativa e modalità di accesso

Cap. II L' Organizzazione del Servizio

Cap. III Risorse logistico strumentali delle Sedi Operative

Cap. IV L'Informazione



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

Premessa

La finalità della presente Carta della Qualità è quella di esplicitare ai propri beneficiari e Committenti gli impegni che TIVOLI FORMA S.r.l. si assume nei loro confronti per garantire la qualità e la trasparenza dei servizi formativi in termini strategici, organizzativi e preventivi.

La mission dell'Ente è supportare il Sistema scolastico e Formativo Regionale, le Politiche del Lavoro Statali e locali, all'adempimento dell'obbligo scolastico, all'introduzione nel mondo del lavoro attraverso una formazione specifica alle figure professionali richieste, ponendo particolare attenzione all'integrazione dei soggetti svantaggiati nel tessuto sociale e lavorativo territoriale.

L'offerta formativa dell'Ente è essenzialmente il risultato di uno studio continuo del territorio su cui insistono le sedi operative.

I riferimenti principali che determinano l'offerta formativa sono:

- la programmazione ed i bandi europei, ministeriali, regionali e della Città Metropolitana di Roma Capitale in tema di formazione professionale;
- le leggi e le norme che disciplinano i vari settori del mondo del lavoro, con particolare riferimento alla formazione professionale ed agli obblighi di certificazione degli operatori.

Dal monitoraggio e dallo studio continuo di queste variabili indipendenti ne diviene, periodicamente un'offerta formativa così come indicato dal Decreto del Ministero del



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

Lavoro n.166/2001: obbligo scolastico e formativo, formazione superiore, formazione continua e orientamento, alta formazione.

L'Ente, si occupa di **PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE DI QUALIFICAZIONE, DI SPECIALIZZAZIONE, DI DIPLOMA TECNICO PROFESSIONALE E ALTA FORMAZIONE IN PARTNERSHIP**, e svolge corsi di Qualifica e/o

Diploma professionale nell'ambito dell'assolvimento dell'obbligo scolastico per allievi minori, e della formazione superiore per allievi lavoratori e non, in genere maggiorenni, come per esempio corsi per apprendistato, corsi per l'ottenimento di certificazioni professionali, corsi di riqualificazione e specializzazione in progetti di lotta alla disoccupazione, ecc.

L'Ente eroga anche corsi rivolti ai diversamente abili, secondo un percorso individualizzato che tiene conto delle diverse potenzialità dell'allievo, qualificandolo in relazione alle sue attitudini e capacità al termine dell'anno formativo.

L'Ente risponde inoltre al Sistema Duale, proposto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, per promuovere l'occupazione, in particolare giovanile, la coesione sociale, l'abilitazione all'esercizio della professione, tramite percorsi di alternanza scuola-lavoro, apprendistato e impresa simulata.

L'Ente svolge attività di Orientamento, supportando la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro ed il sostegno all'inserimento occupazionale, nonché il recupero della dispersione scolastica, relazionandosi con Enti Pubblici ed Aziende private del tessuto territoriale.



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

L'Ente è inoltre abilitato dalla Regione Lazio alla certificazione e validazione delle competenze, disciplinato dalla DGR 122 del 22/03/2016.

La qualità dell'organizzazione dell'Ente fa riferimento all'applicazione del sistema regionale di Accreditamento che richiede il rispetto di requisiti specifici di efficienza ed efficacia. L'adozione delle norme internazionali di certificazione e di approcci ispirati alla qualità all'interno dell'accREDITamento, consentono di rafforzare l'attenzione alle esigenze dei fruitori dei servizi.

E' necessario individuare in via continuativa le Norme applicabili all'Ente, e valutare l'adeguatezza e l'efficacia delle misure organizzative adottate per la **prevenzione del rischio aziendale** (vedi PQ/02 Analisi dei rischi) e proporre misure organizzative e procedurali finalizzate ad assicurarne un adeguato presidio.

La Leadership dell'Ente dovrà quindi procedere alla valutazione in base ad una metodologia che considera criteri sia qualitativi che quantitativi.

Sono evidenziati i parametri di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti, ovvero:

→ fattori di qualità

elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;

→ indicatori di qualità

criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

→ standard di qualità

corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;

→ strumenti di verifica

modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tasso di frequenza dei percorsi	% di frequenza percorsi	75%	Registro presenze
Tasso di abbandono dei percorsi per singolo allievo	% di presenza singolo allievo e assenza continuativa alle attività didattiche	% assenza: > 25%	Registro presenze
Realizzazione dei progetti e rilevamento fabbisogno formativo	Numero di progetti presentati al committente/approvazione	progetti presentati/approvati non < al 60%	Piano formativo
Efficacia della formazione	% media valutazione finale Esame di Qualifica allievi	non < al 67/100	Verbale Esami di Qualifica finali



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

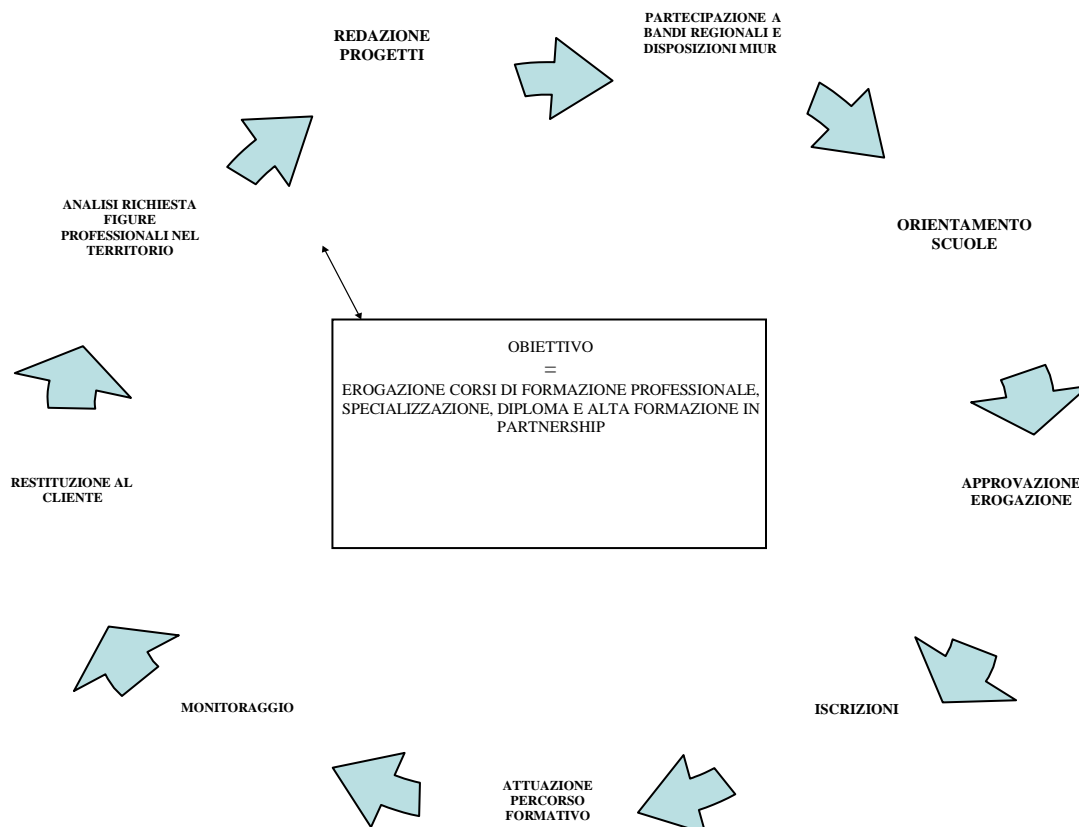
Customer Satisfaction utenti	Media valutazione espressa sui seguenti indicatori: <ul style="list-style-type: none">• efficacia delle metodologie didattiche;• preparazione professionale dei docenti e dei tutor;• la capacità organizzativa del CFP di rispondere alle aspettative dell'utente;• efficacia attività di stage	Media pari ad "abbastanza" per un valore non <al 60% della popolazione scolastica	Questionario soddisfazione utente
Capacità di risposta ai reclami	Numero di giorno intercorsi dal reclamo/gestione del reclamo	Risoluzione entro 15 gg dalla richiesta	Registro reclami
Efficacia gestione dei reclami	% reclami gestiti con la piena soddisfazione del richiedente	non < al 70%	Registro reclami/azioni correttive

7

I processi relativi all'attività di indirizzo dell'Ente, si sviluppano seguendo, indicativamente, la sequenza FIG.1 .



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007



Data la natura dei servizi offerti, l'Ente risponde in materia di prescrizioni Normativo/Legislative alla Giurisdizione Italiana ed alle Norme Europee, a UNI EN ISO 9001:2015-Sistemi di gestione per la qualità (**senza esclusioni ai requisiti della Norma**), al sistema scolastico nazionale, a Delibere Regionali e della Città Metropolitana di Roma Capitale.



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

Capitolo I

L'Offerta Formativa e modalità di accesso

9

SERVIZI	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	ISCRIZIONE
FORMATIVI	Diritto-dovere di istruzione e formazione (attività convenzionata)	<p>Percorsi triennali di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) per giovani dai 14 ai 18 anni, con rilascio di Qualifica Professionale al termine del triennio, previo esame.</p> <p>ORE ANNUALI 1020</p> <p>La frequenza giornaliera degli allievi alle lezioni è generalmente dalle ore 8,00 alle ore 14,00 per un totale settimanale di 30 ore. Durante il periodo di stage formativo le ore settimanali sono 40 e seguiranno una distribuzione diversa, a seconda della organizzazione dell'azienda ospitante.</p> <p>2° anno: totale ore stage 180 3° anno: totale ore stage 280</p> <p>Percorsi triennali di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) nel Sistema Duale, per giovani dai 14 ai 18 anni, con rilascio di Qualifica Professionale al termine</p>	<p>Attraverso il portale SIDI nelle date indicate dal Miur.</p> <p>Nel caso di Passerelle da altre scuole, previo Nulla Osta, fino a febbraio per il 2° e 3° anno, e sul portale istituzionale Tivoli Forma fino a luglio per il 1° anno</p>

00019 TIVOLI (RM) -Viale Mannelli, 9 Tel. 0774/31.991-Fax. 0774/31.99.219
00010 VILLA ADRIANA (RM) -Via Umbria, 5 Tel/Fax 0774/531134 - 0774/382133
00036 PALESTRINA (RM) - Via Madonna delle Grazie, 6/8 e Via Pedemontana 103
Tel. 06.86291828
e-mail: cfprosmi@tivoliforma.it - sito web: www.tivoliforma.it



Certificato N° 14277/06/S



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

	<p>del triennio, previo esame.</p> <p>ORE ANNUALI 1020</p> <p>1° anno</p> <p>La frequenza giornaliera degli allievi alle lezioni è generalmente dalle ore 8,00 alle ore 14,00 per un totale settimanale di 30 ore.</p> <p>2° anno</p> <p>La frequenza settimanale, per un totale di 34 ore, è di 3 giorni di lezione in sede generalmente dalle ore 8,00 alle ore 14,00, e due giorni in azienda. L'orario del percorso professionalizzante avrà una distribuzione diversa, a seconda del percorso, dell'eventuale contratto, della organizzazione dell'azienda ospitante.</p> <p>3° anno</p> <p>La frequenza settimanale, per un totale di 36 ore, è di 2 giorni di lezione in sede generalmente dalle ore 8,00 alle ore 14,00, e tre giorni in azienda. L'orario del percorso professionalizzante avrà una distribuzione diversa, a seconda del percorso, dell'eventuale contratto, della organizzazione dell'azienda ospitante.</p>	
--	---	--



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

	<p>Diploma tecnico professionale (IV anno) con percorsi di alternanza scuola-lavoro, apprendistato e impresa simulata. ORE ANNUALI 990</p> <p>La frequenza settimanale, per un totale di 36 ore, è di 2 giorni di lezione in sede generalmente dalle ore 8,00 alle ore 14,00, e tre giorni in azienda. L'orario del percorso professionalizzante avrà una distribuzione diversa, a seconda del percorso, dell'eventuale contratto, della organizzazione dell'azienda ospitante.</p>	<p>Presso la segreteria didattica Tivoli Forma, fino a luglio</p> <p>Solo se in possesso della Qualifica triennale ottenuta il precedente A.F.</p>
	<p>Percorsi Formativi Individualizzati per soggetti svantaggiati ORE ANNUALI 900</p> <p>La frequenza giornaliera degli allievi alle lezioni è generalmente dalle ore 8,00 alle ore 13,00 per un totale settimanale di 25 ore. Durante il periodo di stage formativo le 25 ore settimanali seguiranno una distribuzione diversa, a seconda della organizzazione dell'azienda ospitante.</p>	<p>Sul portale istituzionale Tivoli Forma o presso la segreteria didattica Tivoli Forma (perfezionamento pratica), fino a luglio</p>



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
 Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
 Capitale Sociale € 25.000,00
 R.E.A. n. 1238379
 Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

	Formazione superiore	Corsi di formazione superiore per utenti in possesso di diploma di stato e/o di laurea e percorsi IFTS	Presso la segreteria didattica Tivoli Forma
	Formazione continua per adulti e/o occupati	Attività di formazione continua convenzionata rivolta a privati ed aziende	Presso la segreteria didattica Tivoli Forma
ORIENTATIVI	Orientamento	Attività di carattere informativo e consulenziale volte a fornire un sostegno alla persona per un idoneo inserimento in contesti formativi o lavorativi.	Presso gli uffici Orientamento Tivoli Forma
		Certificazione e validazione delle competenze, disciplinato dalla DGR 122 del 22/03/2016.	Presso gli uffici Orientamento Tivoli Forma
INSERIMENTO LAVORATIVO	Azioni di Accompagnamento e di supporto per l'inserimento nel mondo del lavoro		Presso gli uffici Orientamento Tivoli Forma



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

Per l'A.F. **2022-2023** l'Offerta formativa dell'Ente prevede i seguenti profili professionali:

- CUOCO-PASTICCERE/PANIFICATORE
- MECCANICO D'AUTO
- ACCONCIATORE
- ESTETISTA
- OPERATORE TURISTICO
- OPERATORE INFORMATICO
- OPERATORE ELETTRICO
- P.F.I.

13

Sede	Orario ricevimento	Incaricato
TIVOLI V.le Mannelli,9 tel.0774.31991	9,00 – 13,00	Segreteria Operativa
VILLA ADRIANA Via Umbria, 5 tel.0774.523937	9,00 – 13,00	Segreteria Operativa
PALESTRINA Via Madonna delle grazie, 6/8 tel.06.86291828	9,00 – 13,00	Segreteria Operativa

E.mail : cfprosmi@tivoliforma.it
PEC : protocollo@pec.tivoliforma.it
Web : www.tivoliforma.it

00019 TIVOLI (RM) -Viale Mannelli, 9 Tel. 0774/31.991-Fax. 0774/31.99.219
00010 VILLA ADRIANA (RM) -Via Umbria, 5 Tel/Fax 0774/531134 – 0774/382133
00036 PALESTRINA (RM) – Via Madonna delle Grazie, 6/8 e Via Pedemontana 103
Tel. 06.86291828
e-mail: cfprosmi@tivoliforma.it - sito web: www.tivoliforma.it



Certificato N° 14277/06/S



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

Tutte le informazioni richieste all'atto dell'iscrizione (salvo quelle indicate sull'eventuale bando di accesso al corso) possono essere prodotte attraverso autocertificazione.

La segreteria operativa si riserva la facoltà di richiedere agli ammessi all'azione formativa la presentazione della documentazione attestante la veridicità di quanto dichiarato in autocertificazione. Ogni dato è trattato nel rispetto del DGPR 2016/679. In caso di esuberi di iscritti (maggior numero di iscritti rispetto ai posti disponibili per la frequenza) la selezione dei partecipanti viene gestita secondo le modalità stabilite dal bando e/o dalle amministrazioni finanzianti l'intervento.

E' previsto:

- ★ la possibilità di effettuare passaggi tra il sistema della formazione e il sistema di istruzione così come definito dalla legge per i percorsi di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP), attraverso specifiche azioni di orientamento e accompagnamento durante e al termine del percorso formativo. Tali passaggi, assicurano il riconoscimento dei crediti e la certificazione delle competenze;
- ★ attività di orientamento informativo e consulenziale finalizzate ad un aiuto nell'ambito sia della scelta che della buona riuscita del percorso formativo e di assistenza e sostegno alla persona nella fase dell'inserimento lavorativo.
- ★ il coinvolgimento partecipe delle famiglie allo scopo di realizzare concretamente un patto di corresponsabilità educativa. Oltre agli incontri in itinere di ascolto e di condivisione di strategie educative e di preparazione allo stage formativo, sono pianificati tre incontri annui con le famiglie degli allievi; in particolare: ad inizio anno formativo per favorire la conoscenza del Cfp e



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

dell'offerta formativa, al termine del 1° e 2° quadrimestre per la consegna delle pagelle e il colloquio con i formatori. Inoltre, contatti telefonici, colloqui particolari e comunicazioni scritte inerenti il rendimento e la partecipazione scolastica degli allievi;

- ★ la realizzazione di un periodo di stage orientativo per le prime classi dei percorsi di IeFP e un periodo di stage formativo per le seconde e terze classi, presso aziende del settore, previa convenzione con l'azienda ospitante;
- ★ la collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche attraverso il coinvolgimento dei docenti (Collegio dei Formatori presieduto dal direttore della Sede formativa).

Capitolo II

L'Organizzazione del Servizio

Data la complessità della funzione formativa ed educativa, nell'équipe di formazione sono presenti tutte le figure professionali previste dal sistema, nonché una pluralità di funzioni che coprono le esigenze di una sede formativa polifunzionale (vedi Organizzazione interna-Allegato 1).

Il Collegio dei Formatori è l'organo preposto alla organizzazione della didattica e dei servizi aggiuntivi. La famiglia concorre in egual misura alla formazione dell'utente, secondo il principio della corresponsabilità educativa del minore.

L'équipe dei formatori congiuntamente alle altre figure professionali che si interessano alle attività di orientamento, di stage e di accompagnamento sono in grado di indirizzare gli allievi verso scelte consapevoli e di stabilire relazioni



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

formative ed educative, al fine di fornire loro competenze inerenti specifiche qualifiche professionali e di coordinare e governare i processi fondamentali previsti nell'organizzazione della Sede, favorire i rapporti con gli attori del contesto territoriale (vedi Registro degli Stakeholder Mod. 37/PQ).

A ciascuno si richiede, oltre che una preparazione sulle competenze specifiche, una capacità di tipo pedagogico, didattico e gestionale adeguata capace di motivare l'utenza sia allo studio che alle scelte, di gestire gruppi e processi di valutazione/validazione degli apprendimenti.

I principi che guidano l'azione formativa sono:

- centralità della persona;
- personalizzazione e individualizzazione dei percorsi (declinazione e finalizzazione dei contenuti disciplinari);
- adozione di nuove metodologie didattiche;
- sostegno all'apprendimento permanente facilitando la partecipazione e l'iniziativa dei propri utenti.

Il processo di erogazione del servizio vede la partecipazione anche di collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento.

Il monitoraggio in itinere dei corsi è garantito da riunioni periodiche di settore e del Collegio dei Formatori.

Il Consiglio di corso e/o di settore esamina la programmazione di dettaglio, elaborata dal team dei Formatori.

Per le utenze speciali attua sistematici contatti con i Servizi Sociali ed altri soggetti istituzionali significativi al fine di individuare e condividere interventi, anche



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

17

collaterali ai percorsi formativi, volti a favorire attività di sostegno all'apprendimento e alla gestione delle attività formative. Tivoli Forma anche attraverso tali azioni assicura un sereno processo di integrazione, assistenza e sostegno a tutti i soggetti svantaggiati allo scopo di garantire l'inclusione sociale, l'integrazione e la gestione delle attività formative a loro riferite.

Dichiarazione di rilevanza interna è il Patto Formativo che TIVOLI FORMA stipula nel momento in cui l'utente è inserito in azioni di formazione. Esso sancisce in linea di massima gli obiettivi, i compiti e le responsabilità che caratterizzano e contrassegnano il rapporto/contratto tra il formando e la struttura formativa.

L'orario settimanale delle attività del personale è generalmente di 36 ore settimanali, distribuite dal lunedì al sabato.

Il sistema di gestione dell'Ente segue la ISO 9001-2015, con conseguente redazione della Carta dei Servizi, delle Procedure, delle Istruzioni operative, documenti del SGQ che indicano, le modalità di esecuzione di singole attività o parti di esse che contribuiscono a fornire il servizio. Si tratta di descrizioni dettagliate, sempre aggiornate, indirizzate essenzialmente agli esecutori delle stesse, i quali sono chiamati a particolari comportamenti, al rispetto di eventuali vincoli formali, alla compilazione di determinati moduli (vedi "Elenco moduli" Mod.07.05), all'uso di particolari strumenti, ecc. così consentendo una semplificazione dell'attività di controllo e monitoraggio.

L'Ente mette in evidenza:

Documenti di tipo organizzativo riguardanti la gestione aziendale: la Politica della Qualità, i Riesami della Direzione, l'Esame del Rischio, la Carta dei Servizi, le



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

Procedure, e le Istruzioni operative, nonché la modulistica di supporto alle varie procedure la cui compilazione fornisce l'evidenza e la prova oggettiva di quanto realmente fatto e del controllo delle attività.

Documenti relativi alla erogazione dei servizi: sono i documenti necessari a dimostrare che le attività didattiche svolte durante l'anno formativo sono state eseguite conformemente a quanto predisposto dalle Procedure, ISTOP, e nel rispetto dei criteri generali e responsabilità dell'organizzazione dell'Ente.

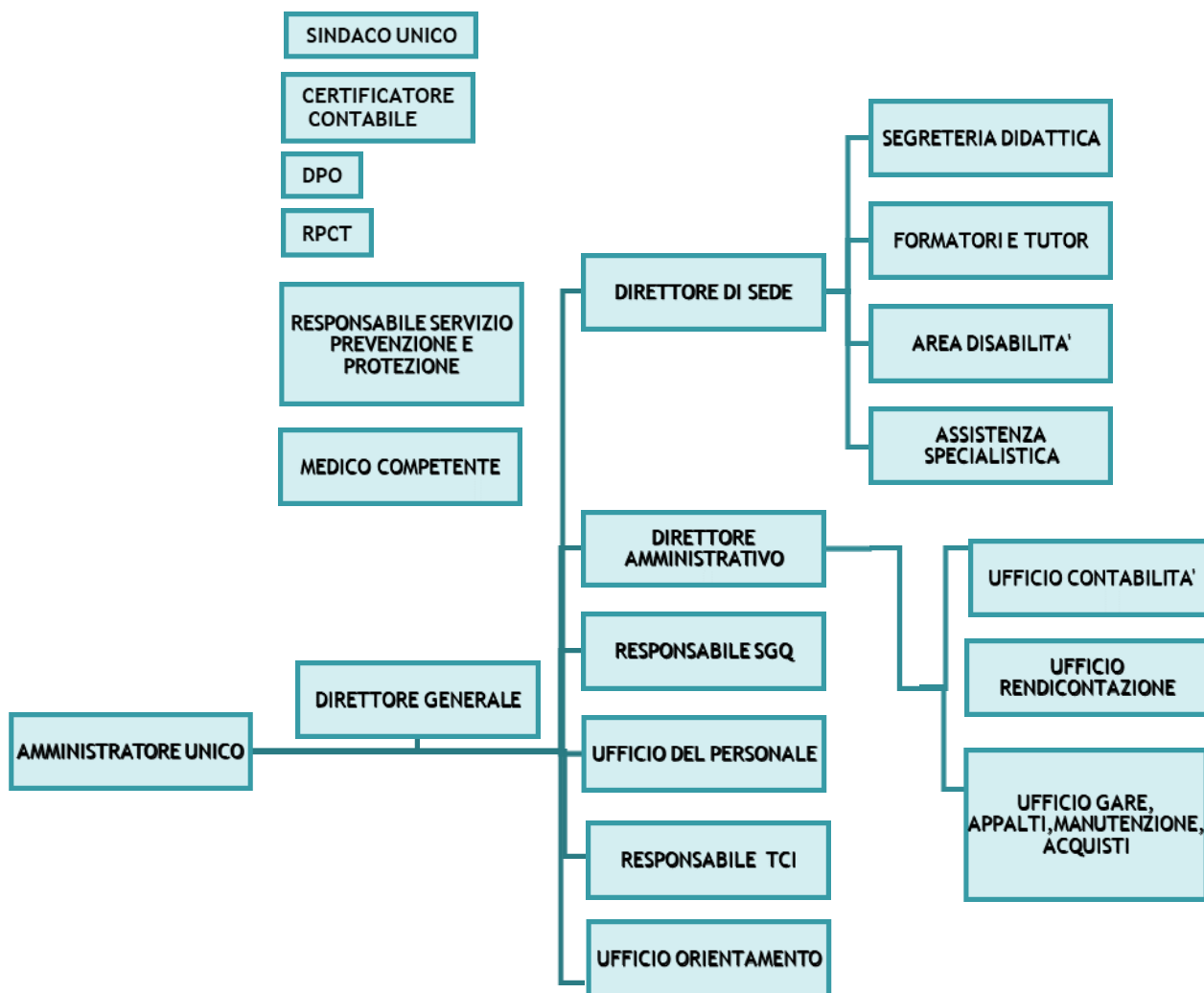
Documenti e dati tecnici relativi all'erogazione dei servizi; sono i documenti relativi all'erogazione dei servizi offerti dall'Ente, convenzioni, progetti e bandi di gara. Sono, inoltre, i documenti relativi a norme e leggi che regolamentano i servizi, nonché i documenti tecnici di origine esterna (leggi, norme legate al SGQ, regolamenti, etc.). L'Ente inoltre si avvale del registro di protocollo informatico, per una gestione in linea con quanto previsto dal DPR 28 dicembre 2000, n° 445.

La riservatezza dei dati particolari, utilizzati dall'Ente per l'organizzazione della sua attività, è ottenuta mediante l'adozione di un sistema di conservazione e archiviazione dei documenti contenenti tali dati all'interno di un archivio informatico e cartaceo protetto. L'accesso, a tali archivi, è consentito unicamente al personale specificamente incaricato. I dati inseriti su supporto informatico, rispondono a quanto prescritto dal Regolamento EU 2016/679.



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

Di seguito, si riporta l'Organigramma funzionale con l'interazione degli uffici:





TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

Capitolo III

Risorse logistico strumentali delle Sedi Operative

20

Tivoli Forma mette a disposizione dell'utenza e del territorio tre Sedi:

- A. Tivoli - Viale Mannelli, 9: comprende n. 6 laboratori attrezzati tecnologicamente e mantenuti efficienti da attività di manutenzione e controllo; n. 20 aule didattiche, tra cui 2 aule informatiche adeguatamente aggiornate e l'uso di palestra attrezzata. Sala insegnanti e sala coordinamento didattico, ufficio colloquio di orientamento, segreteria didattica, uffici di segreteria amministrativa, Sala Conferenze Multimediale.
- B. Villa Adriana- Via Umbria, 5: comprende n. 2 laboratori attrezzati tecnologicamente e mantenuti efficienti da attività di manutenzione e controllo; n. 13 aule didattiche, tra cui 1 aula informatica adeguatamente aggiornata e l'uso di palestra attrezzata. Sala insegnanti e sala coordinamento didattico, ufficio colloquio di orientamento, segreteria didattica.
- C. Palestrina - Via Madonna delle Grazie, 6/8: comprende n. 2 laboratori attrezzati tecnologicamente e mantenuti efficienti da attività di manutenzione e controllo; n. 10 aule didattiche, tra cui 1 aula informatica adeguatamente aggiornate e l'uso di palestra attrezzata. Sala insegnanti e sala coordinamento didattico, ufficio colloquio di orientamento, segreteria didattica.
- D. Palestrina – Via Pedemontana: n. 1 laboratorio attrezzato tecnologicamente e mantenuto efficiente da attività di manutenzione e controllo.

00019 TIVOLI (RM) -Viale Mannelli, 9 Tel. 0774/31.991-Fax. 0774/31.99.219
00010 VILLA ADRIANA (RM) –Via Umbria, 5 Tel/Fax 0774/531134 – 0774/382133
00036 PALESTRINA (RM) – Via Madonna delle Grazie, 6/8 e Via Pedemontana 103
Tel. 06.86291828
e-mail: cfprosmi@tivoliforma.it - sito web: www.tivoliforma.it



Certificato N° 14277/06/S



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

Informatizzazione dell'organizzazione - L'Ente gestisce le informazioni degli allievi e delle Azioni formative, compresi dati contabili e di finanziamento, attraverso il software Proforma di Ingenia. Inoltre, nell'area riservata del sito istituzionale, il personale può inserire i dati atti a monitorare lo svolgimento delle azioni del servizio, e reperire Modelli, Procedure, Istop e Carta dei servizi.

L'Ente utilizza il Registro elettronico, compilato giornalmente dal Docente, e reso disponibile alle famiglie degli allievi per la consultazione on line, previo consegna password individuale.

Capitolo IV

L'Informazione

Tivoli Forma s.r.l. è dotata di proprio sito web, in cui sono pubblicati i dati organizzativi, avvisi e scadenze per l'utenza e i dati pubblici da prescrizione legislativa sulla trasparenza e anticorruzione.

Vi è anche una sezione in cui il genitore può procedere in autonomia alla iscrizione dell'allievo se scaduti i termini sul Sidi. Inoltre è presente la sezione "Lavora con noi" per eventuali manifestazioni d'interesse per prestazione d'opera.

Ogni sede formativa è dotata inoltre di una bacheca per le comunicazioni rivolte ai docenti, una bacheca per le comunicazioni sindacali e una bacheca per le comunicazioni ed informazioni verso gli utenti e le famiglie degli utenti.

Sono affissi:

- l'orario di ricevimento della segreteria;



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

- l'orario settimanale delle lezioni per corso e per docente;
- l'organigramma;
- le comunicazioni riguardanti eventi significativi per la sede formativa e per gli utenti;
- il regolamento della struttura formativa.

22

I flussi comunicativi tra gli uffici e le sedi e sono garantiti dalla presenza di una rete intranet che processa sia dati informativi che quelli squisitamente amministrativi e di controllo.

Validazione da parte della direzione

Tale condizione di trasparenza è validata da parte dei seguenti soggetti:

- Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza per tutte le macrotipologie
- Responsabile di gestione della Qualità per tutte le macrotipologie
- Rappresentate legale per tutte le macrotipologie.

La diffusione della Carta della Qualità della Tivoli Forma viene regolamentata come segue:

- pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio;



TIVOLI FORMA S.r.l. - unipersonale
I.I. e F.P. "A. Rosmini"
Sede legale: 00019 Tivoli Viale Mannelli n. 9
Capitale Sociale € 25.000,00
R.E.A. n. 1238379
Codice Fiscale e Partita IVA: 10511931007

- in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità;
- affissione nei locali della struttura accreditata e nel sito Internet;
- consegnata in copia ad ogni allievo/a iscritto/a ai corsi su loro richiesta;
- inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

Procedure dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta e possono essere presentati usando telefono e e.mail, ed essi devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Dirigente dell'Ente, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.