CARTA DELLA QUALITA'

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

La carta della qualità della **PALLADIOSCHOOL S.R.L.S.** prevede quattro livelli:

1. strategico;
2. organizzativo;
3. operativo;
4. preventivo.

Livello strategico

Tale livello è ampiamente esplicitato nella Politica per la qualità che è esposta in sede, comunicata, condivisa e messa in atto da tutto il personale della **PALLADIOSCHOOL S.R.L.S.**, ciascuno per il proprio livello di pertinenza.

Livello organizzativo

Il secondo livello si evidenzia attraverso i seguenti elementi:

- catalogo delle attività della **PALLADIOSCHOOL S.R.L.S.**;
- tabella delle risorse professionali (nella tabella sono disponibili informazioni riguardanti le generalità dei documenti ed i relativi titoli di studio);
- tabella delle risorse logistico –strumentali (sono elencate le risorse disponibili come tipo e numero).

La presente Carta di Qualità è esposta in sede, consegnata al momento dell'iscrizione e la Direzione ha messo a disposizione un raccoglitore all'interno della sede (da poter visionare previa richiesta) nel quale sono presenti tutti i documenti richiamati nel presente (ad esempio: Politica per la qualità, tabella delle risorse professionali, ecc.).

Livello operativo

Il terzo è costituto dai fattori qualità che sono:

- Ampliamento del catalogo corsi;
- Tempestività di risposta alle richieste di Committenti/beneficiari;
- Rispetto degli accordi;
- Flessibilità organizzativa/gestionali;
- Aumento del numero dei Clienti/partecipanti
- Soddisfazione dei partecipanti – Docenza;
- Soddisfazione partecipanti – Organizzazione;
- Soddisfazione partecipanti – Lezioni.

Tutti i fattori sopra indicati sono ampiamente descritti nel quadro degli indicatori di processo.

Livello preventivo

Il quarto ed ultimo la Direzione della **PALLADIOSCHOOL S.R.L.S.** lo ottempera come descritto di seguito oltre alla consapevolezza (come descritto nella Politica) dell'importanza del Committente:

- distribuzione all'atto dell'iscrizione del modulo per la presentazione dei reclami;
- attivazione di tutto ciò che è necessario alla risoluzione delle problematiche mettendo in atto quanto descritto nella procedura gestionale PG 08.01 – Miglioramento.

La presente Carta di qualità è disponibile ed esposta in sede e sul sito (i documenti in essa richiamati possono essere consultati solo in sede previa richiesta). Annualmente, in occasione dello svolgimento del Riesame della Direzione, la Carta di qualità è analizzata per verificare se è ancora valida ed attuabile alla luce sia dei feedback degli utenti/Clienti/Committenti che dei risultati dei fattori di qualità.

Responsabile Qualità della PALLADIOSCHOOL S.R.L.S. srl

Direttore della PALLADIOSCHOOL S.R.L.S. srl

POLITICA DELLA QUALITA'

Politica per la Qualità

Palladioschool srls è una società costituita nell'anno 2017 con l'obiettivo di essere un punto di riferimento sul territorio locale e provinciale per la formazione professionale ed i servizi per il lavoro.

La notevole esperienza maturata nel campo della formazione da parte dei soci fondatori e del personale progettuale, è sintomo di garanzia e qualità per la costruzione de erogazione di percorsi formativi, indirizzabili sia all'utenza aziendale che alla pubblica amministrazione, che i singoli privati. Il tutto per contribuire ad un accrescimento culturale e lo sviluppo di risorse spendibili sul mercato del lavoro.

Palladioschool propone soluzioni integrate che vanno dalla realizzazione di servizi relativi alla gestione delle informazioni, alla consulenza e formazione in tutte le aree di interesse aziendale, alle attività di orientamento e servizi per il lavoro.

Palladioschool finalizza i propri progetti formativi e corsi di formazione, per il raggiungimento di specifici finanziamenti a valere su Avvisi Pubblici di carattere Regionale e Nazionale e specifiche certificazioni riconosciute a livello istituzionale, quali:

- qualifiche regionali ai sensi delle normative vigenti secondo il repertorio regionale della formazione;
- certificazioni informatiche ECDL (European Computer Driving Licence), Microsoft MOS, IC3, MCAS, MTA;
- certificazione Adobe ACA in ambito grafico;
- certificazione in ambito progettazione 3D Autodesk;
- certificazioni linguistiche riconosciute dal Common European Framework quali Cambridge e Perarson LCCI, DELE e DELF;
- crediti ECM in ambito sanitario
- certificazioni in materia di HACCP e sicurezza sul lavoro T.U. 81/08

Palladioschool persegue i seguenti obiettivi:

1. accrescimento delle competenze individuali;
2. massima soddisfazione dei propri studenti;
3. ricerca e orientamento in ambito lavorativo

Palladioschool si impegna a:

a. allacciare relazioni solide e stabili con i propri clienti;
b. allacciare relazioni solide e stabili con le istituzioni locali;
c. realizzare, mantenere attivo e certificato un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000;
d. redigere un piano di miglioramento annuale per identificare gli strumenti necessari al raggiungimento degli obiettivi sopra elencati

Palladioschool si avvale di professionisti del loro settore, selezionati dopo attenta valutazione sul campo della progettazione e docenti qualificati e soprattutto certificati, per rispondere a pieno alle esigenze dell'utente finale e del mercato in genere.
Palladioschool dispone di una struttura all'avanguardia, realizzata nell'anno 2017 nella zona industriale di Palestrina. Una struttura di 300 mq dotata di aule didattiche, aula multimediale più un laboratorio di 50 mq circa, il tutto dotato di attrezzature per la formazione.
Dispone anche di tutte le attrezzature necessarie allo svolgimento di attività formative direttamente presso il Committente/Cliente.
Mette a disposizione spazi specifici per colloqui individuali di selezione e consultazione delle banche dati ai fini dei servizi per il lavoro.
Una costante attenzione al miglioramento continuo, alla formazione del proprio personale nonché alla qualità dei servizi resi ed alla soddisfazione del Cliente/utente, sono gli elementi distintivi ai quali tende la nostra azienda. Queste caratteristiche, insieme ad un continuo investimento nelle nuove tecnologie permette e garantisce efficienza, flessibilità, tempestività e rapidità di esecuzione del servizio.

I servizi forniti nel settore della formazione sono principalmente:

- Progettazione e realizzazione di programmi di formazione iniziale, superiore e specifica;
- Attività di docenza pluri-settoriale nell'ambito di programmi di formazione;
- Iniziative di formazione continua in dialogo con il mondo del lavoro;
- Progettazione di programmi di formazione a distanza con metodologie di e.learning;
- Ricerca di finanziamenti per programmi di formazione e/o qualificazione personale per PMI e P.A.
- Orientamento ed accompagnamento al lavoro.

Palladioschool monitora il mercato del lavoro locale e la domanda di offerta formativa in maniera costante. L'importanza quindi di essere sempre all'avanguardia con i tempi sia per quanto riguarda le metodologie didattiche sia per l'innovazione tecnologica sono gli elementi essenziali per soddisfare in pieno le esigenze del cliente finale (customer satisfaction).

La Direzione della Palladioschool elabora annualmente i fattori di qualità definendo anche i rispettivi indicatori con i relativi strumenti di verifica.

Il personale che opera all'interno della società, è informato, tramite riunioni interne, dei suddetti fattori qualità ed eventualmente aggiornato dei cambiamenti.

Ai fini delle utenze speciali, effettua periodicamente delle riunioni di monitoraggio con gli assistenti dei servizi sociali dei comuni, con i quali verifica le necessità, redige progetti e piani di attuazione. Collabora con il Piano di zona che coordina tutte le attività inerenti soggetti svantaggiati ed utenti assoggettati a piani di integrazione o assistenza.

La presente per Politica per la qualità è analizzata annualmente dalla Direzione della Palladioschool srls affinché sia sempre al passo con lo sviluppo aziendale e del mercato di riferimento.

Tale Politica, sottoscritta dal Direttore, è condivisa con e da tutte le persone che lavorano per la Palladioschool srls.

Ogni lavoratore impegnato nella Palladioschool si assicura di raggiungere l'obiettivo della massima soddisfazione del Cliente.
Tale Politica, sottoscritta dal Legale Rappresentante, è condivisa da tutte le persone che lavorano per la Palladioschool**.**

Palestrina, lì 11 ottobre 2021

Direttore della Palladioschool srls

MODULO DI GESTIONE DEI RECLAMI

1. Provenienza del reclamo					
Reclamo presentato da					il
Mezzo di presentazione del reclamo:	Tel. □	Fax □	E-mail □	Posta □	Di persona □
Reclamo registrato da				Firma	

2. Descrizione del reclamo

Descrizione:

Allegati:

3. Analisi del reclamo

- fondatezza del reclamo vero □ falso □
- danni arrecati a colui che reclama
- cause del reclamo:

Data	Firma Responsabile Qualità	

Soluzione del reclamo

- soluzione per riparare i danni arrecati
- soluzione per rimuovere le cause del reclamo (attività, tempi e responsabilità):
  - scadenza per la verifica dell'efficacia: _____ Informare chi ha esposto il reclamo entro il ____/____/_____

E' necessario avviare un'azione correttiva affinché non si ripeta l'evento dannoso? □ **No** □ **Sì vedi RAC n. _____**

Informato il ____/____/____	Firma Responsabile Qualità

Verifica dell'efficacia della soluzione del reclamo

Firma Responsabile Qualità	Data

Aperta azione correttiva RAC n. _____ del ___/___/___

Visto dalla Direzione in occasione del Riesame della Direzione del ___ / ___-/ __ Firma DRT _____

FATTORI DI QUALITA'

(indicatori, standard di qualità, strumenti di verifica)

Processo - Fattori di qualità	Indicatore	Obiettivo	Strumento di verifica	Frequenza monitoraggio	Responsabile monitoraggio	Risultato finale
Progettazione	Ampliamento del catalogo corsi	Incremento di almeno un'unità	Analisi del catalogo corsi	6 mesi		
Tempestività di risposta alle richieste di Committenti/beneficiari	N° di gg intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	2 gg lavorativi dalla richiesta	Rilevazione a campione dei tempi di risposte	6 mesi		
Rispetto degli accordi	Rispetto del programma stabilito o definito con il Committente (per i corsi su richiesta)	Erogazione del corso come da programma	Rilevazione a campione dei corsi erogati	6 mesi		
Flessibilità organizzativa/gestionali	N° dei gg intercorrenti tra la segnalazione del problema e la proposizione di soluzione	2 gg lavorativi per l'attivazione/gestione della non conformità	Analisi dell'elenco delle non conformità	6 mesi		
Aumento del numero di partecipanti	Numero degli iscritti ai corsi erogati	Aumento del 10%	Controllo del numero delle iscrizioni	6 mesi		
Miglioramento della soddisfazione del Cliente	L'elaborazione del questionario valutazione corso deve restituire un valore definito per l'aspetto della docenza	Molto buono (4)	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione	6 mesi		
Miglioramento della soddisfazione del Cliente	L'elaborazione del questionario valutazione corso deve restituire un valore definito per gli aspetti organizzativo-logistici	Molto buono (4)	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione corso	6 mesi		
Miglioramento della soddisfazione del Cliente	L'elaborazione del questionario valutazione deve restituire un valore definito per l'aspetto delle lezioni	Molto buono (4)	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione corso	6 mesi		

Data 26 Settembre 2026 **Firma DRT**