

# CARTA DELLA QUALITA'



**EUROSCUOLA RIETI S.r.l.**  
Via G. Pennesi, 2 - 02100 Rieti  
P. Iva 00807110572

**Tel. 0746/271992**  
**Tel. Fax 0746/268543**  
**[www.euroscuolarieti.it](http://www.euroscuolarieti.it)**  
**[info@euroscuolarieti.it](mailto:info@euroscuolarieti.it)**  
**[euroscuolarieti2017@gmail.com](mailto:euroscuolarieti2017@gmail.com)**  
**[euroscuolarieti@pec.it](mailto:euroscuolarieti@pec.it)**

## INDICE

<b>1 - PRESENTAZIONE DELLA CARTA</b>		<b>3</b>
Descrizione dell'organizzazione	3	
La carta della Qualità		3
Scopo e campo di applicazione	4	
<b>2 - LIVELLO STRATEGICO</b>		<b>5</b>
Politica della Qualità		5
Mission e obiettivi	6	
<b>3 - LIVELLO ORGANIZZATIVO</b>		<b>9</b>
Descrizione aree di attività	9	
Risorse professionali		9
Risorse logico-strumentali	10	
Dichiarazione d'impegno	10	
<b>4 - LIVELLO OPERATIVO</b>		<b>11</b>
Fattori di qualità	11	
Indicatori	12	
Standard di qualità dei servizi	12	
Strumenti di verifica	12	
<b>5 - LIVELLO PREVENTIVO</b>		<b>14</b>
Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari		14
<b>6 - CONDIZIONI DI TRASPARENZA</b>		<b>15</b>
Validazione	15	
Diffusione	15	
Revisione	15	
<b>7 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI</b>	<b>16</b>	
Responsabile Processo Direzione		16
Responsabile Amministrativo e Processo Economico Amministrativa		16
Ufficio acquisti	16	
Responsabile Commerciale		16
Area Progetti – Responsabile Processo di Progettazione		16
Area Corsi Scolastici		17
Segreteria	17	
Responsabile Analisi dei Fabbisogni		17
Area Servizi	17	
Responsabile Erogazione servizi	17	

## PRESENTAZIONE

### **Descrizione dell'organizzazione**

L'EUROSCUOLA RIETI si occupa di recupero anni scolastici, di assistenza didattica pomeridiana (doposcuola/lezioni private), assistenza universitaria, redazione di tesi di laurea, preparazione ai concorsi pubblici, progettazione di corsi di formazione professionale.

Agli inizi degli anni '90 la mancanza, in una provincia dalle ristrette dimensioni territoriali, di personale esperto in recupero didattico e psicologico dei ragazzi e che fosse in grado di svolgere programmi differenziati idonei a favorirlo, ha reso opportuna la creazione di una istituzione, a gestione privata, che offrisse:

A – ambienti accoglienti e funzionali per lo svolgimento di attività didattica

B – una didattica professionale esercitata da personale esperto nel settore “recupero anni scolastici”

C – percorsi di formazione personalizzati rispettosi dei tempi dei singoli allievi

D – classi composte da un numero limitato di alunni tali da consentire ai docenti la possibilità di seguirli singolarmente nel loro processo di apprendimento

E – l'utilizzo di un laboratorio multimediale dotato di computer e stampanti necessarie per lo svolgimento di esercitazioni pratiche e ad acquisire le competenze necessarie richieste della nuova Società dell'Informazione e della Conoscenza.

A riconoscimento della professionalità delle sue competenze ed attrezzature didattiche, l'EUROSCUOLA RIETI ha ottenuto dal Ministero della Pubblica Istruzione la “Concessione della Presa d'Atto Ministeriale” per i corsi di preparazione agli esami di scuola secondaria superiore, titolo essenziale (e tuttora unico nella Provincia di Rieti) per l'emissione di certificati di frequenza utili ad ottenere il rinvio del servizio militare.

Dal 2017 l'EUROSCUOLA RIETI è ente accreditato presso la Regione Lazio (Det. G17442 del 15/12/2017) per gli ambiti Formazione e Orientamento - Macrotipologia: Formazione Continua e Formazione Superiore.

### **Dati aziendali**

EUROSCUOLA RIETI SRL

P.IVA 00807110572

Sede: Via G. Pennesi nr. 2 – 02100 RIETI

Tel. 0746/271992 – Tel. Fax 0746/268543 - Tel. Mobile: 366/8759357

E-Mail: [info@euroscuolarieti.it](mailto:info@euroscuolarieti.it)

[euroscuolarieti@pec.it](mailto:euroscuolarieti@pec.it)

[euroscuolarieti@yahoo.com](mailto:euroscuolarieti@yahoo.com)

[euroscuolarieti2017@gmail.com](mailto:euroscuolarieti2017@gmail.com)

[euroscuola.progetti@gmail.com](mailto:euroscuola.progetti@gmail.com)

sito web: [www.euroscuolarieti.it](http://www.euroscuolarieti.it)

Pagina Facebook: Euroscuola Rieti

Pagina Instagram: Euroscuola Rieti – recupero\_anni\_ente\_formazione

Contatto Skype: Euroscuola Rieti

## **La Carta della Qualità**

Il presente documento è stato realizzato al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, beneficiari e agli operatori coinvolti, gli impegni che la EUROSCUOLA RIETI assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari/utenti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi erogati. L'EUROSCUOLA RIETI si propone di organizzare i servizi nella logica della efficacia, della continuità, dell'equità e dell'efficienza, valorizzando le risorse interne e creando le necessarie sinergie con altri Enti al fine di migliorare l'offerta dei servizi formativi.

La redazione e la pubblicazione della *Carta della Qualità* rappresenta un passo determinante in quanto ritenuta dichiarazione concreta di impegno per instaurare con gli utenti, i committenti, i beneficiari, un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti i reciproci impegni.

### *La Carta della Qualità*

- è proprietà intellettuale dell'EUROSCUOLA RIETI
- costituisce lo strumento organizzativo per la realizzazione, il miglioramento e la costruzione delle attività che hanno influenza sulla qualità del servizio;
- documenta il Sistema di Gestione per la Qualità, che deve essere efficiente, pianificato e sviluppato in connessione con le altre funzioni aziendali necessarie all'adempimento delle prestazioni contrattuali e/o al raggiungimento degli obiettivi aziendali per la qualità;
- indica le responsabilità del personale assegnato alle funzioni che costituiscono il Sistema, di quelle funzioni, cioè, che influenzano direttamente o indirettamente la qualità del servizio e che hanno l'autorità necessaria a trattare gli argomenti inerenti la qualità.

### **Scopo e campo di applicazione**

La presente Carta di Qualità descrive, documenta e coordina la struttura organizzativa della EUROSCUOLA RIETI, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, la gestione e il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda e i rapporti con i Committenti/Beneficiari, al fine di rendere più comprensibili ed accessibili i servizi.

La Carta Qualità è voluta dalla Direzione come strumento che:

- consenta a tutte le Risorse a tutti i livelli di comprendere, attuare e sostenere i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti nella Politica della Qualità;
- rappresenti il Sistema di Gestione per la Qualità operante nella EUROSCUOLA RIETI ed è vincolante per tutte le risorse che concorrono nella realizzazione dei prodotti e servizi.

Migliorare costantemente la qualità del servizio offerto all'utente è il principio alla base degli obiettivi della EUROSCUOLA RIETI.

## LIVELLO STRATEGICO

### **Politica della Qualità**

L'EUROSCUOLA RIETI interpreta la Qualità come strumento utile per sviluppare strategie globali attraverso un costante contributo innovativo di idee e programmi; in tale contesto mira a migliorare le proprie prestazioni ponendosi traguardi sempre più ambiziosi in termini di Qualità, servizio, rilievo sociale, il tutto nel rispetto del fine generale del sistema formativo italiano:

### *IL CONSEGUIMENTO DELLO SVILUPPO ARMONICO DELLA PERSONALITA' DELLO STUDENTE*

La Politica della Qualità della EUROSCUOLA RIETI è suddivisa in tre punti:

- obiettivi;
- strumenti operativi;
- strumenti di controllo.

### Obiettivi

L'EUROSCUOLA RIETI intende essere, per gli studenti, per le loro famiglie e per tutte le parti interessate, un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei bisogni formativi in funzione dell'evoluzione del mercato e per la conseguente attuazione delle attività didattiche.

Per conseguire tale finalità la gestione delle attività dell'Istituto viene attuata applicando il Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Sistema si realizza con azioni organizzative e tecniche, applicate in modo sistematico, pianificato e documentato, aventi i seguenti obiettivi:

- ottenere la soddisfazione del cliente attraverso il monitoraggio costante del servizio offerto, rilevato mediante appositi moduli di valutazione (interni e definiti dalla Committenza);
- Ottimizzare il binomio costi-benefici per operare competitivamente sul mercato;
- Realizzare servizi di formazione caratterizzati da:
  - disponibilità all'aiuto degli studenti, attraverso la costituzione di un rapporto personale;
- Introduzione e mantenimento di stimoli orientati verso obiettivi dinamici di miglioramento del servizio
- attenzione agli aspetti sociali;
- Conduzione del processo formativo nel rispetto dei regolamenti emessi dagli Organi superiori.

### Strumenti operativi

Allo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati vengono adottate misure atte a:

- Razionalizzare la modalità di erogazione del servizio e il flusso delle informazioni, con particolare attenzione all'aggiornamento dei docenti e di tutto il personale coinvolto in queste attività;

- Pianificare particolarmente le seguenti attività: Individuazione dei bisogni formativi, Progettazione dell'intervento, Reperimento delle risorse (interne ed esterne), Miglioramento e/o riprogettazione;
- Motivare e sensibilizzare il personale in merito a: obiettivi di qualità dell'Istituto, rispetto dei ruoli assegnati, rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro, applicazione delle prescrizioni dell'Assicurazione Qualità.

### Strumenti di controllo

L'Assicuratore della Qualità, allo scopo di verificare l'efficacia del sistema medesimo, dispone dei seguenti sistemi di controllo:

- audit interni sul sistema e sulle modalità di erogazione del servizio;
- audit esterni da parte dell'Ente di Certificazione e/o da Enti autorizzati su sistemi e processi;
- Monitoraggio dei processi attraverso l'analisi degli indicatori.

### **Mission e Obiettivi**

L'EUROSCUOLA RIETI nasce con l'attività predominante del recupero degli anni scolastici e nel tempo, diventa struttura accreditata presso la Regione Lazio (Det. G 17442 del 15/12/2017) per gli ambiti Orientamento e Formazione – Macrotipologia: Formazione Continua e Superiore, ma la missione principale è soprattutto gestire l'attività didattica con senso sociale. Negli anni l'EUROSCUOLA RIETI ha impiegato le sue risorse per accogliere, seguire ed orientare gli alunni verso un impegno maggiore nello studio o nella scolarizzazione in casi a rischio di dispersione scolastica (*Drop out*). Gli allievi sono provenienti da tutti gli indirizzi scolastici e non solo della città di Rieti e Provincia, ma anche del resto d'Italia e molto spesso annovera ragazzi non italiani.

Le famiglie con allievi soggetti a rischio di dispersione scolastica si rivolgono all'EUROSCUOLA RIETI fiduciosi nell'esperienza e nell'impegno per far sì che l'allievo conseguì il diploma superiore più adatto alle loro capacità per inserirsi nel mondo del lavoro o nella scelta della successiva Facoltà Universitaria.

L'EUROSCUOLA RIETI assiste anche allievi che chiedono di integrare il Diploma di Maturità già conseguito con un ulteriore Diploma che permetta loro di ampliare le possibilità di accesso nel mondo del lavoro e cercare di rimediare ad una scelta sbagliata.

Ogni allievo è seguito quotidianamente da un team di insegnanti esperto che, oltre a curare il lato psicologico per far riacquistare fiducia al discente verso l'istituzione scolastica, insiste nel conseguire i tre obiettivi generali dell'istruzione: conoscenza, competenza e capacità.

Conoscenza: nell'acquisizione delle informazioni e dei concetti di carattere linguistico-letterario, scientifico, ecc. inerenti i contenuti indicati nei programmi curriculari delle singole materie con conoscenza della terminologia specifica di ciascuna disciplina;

Competenza: assimilare e comprendere e rendere operativi i dati e i concetti essenziali di ciascuna materia, mostrando

Capacità: espressive, ossia saper esporre gli argomenti curriculari in modo chiaro, corretto, appropriato nel lessico; logico argomentativo, ovvero sviluppare e collegare le osservazioni argomentando in modo coerente; di analisi e di sintesi, ossia riconoscere e distinguere gli elementi costitutivi dei fenomeni oggetto di studio; critiche e di rielaborazione, ossia correlare e organizzare i contenuti in modo personale e approfondito; operativo, mettere in pratica la propria capacità per raggiungere l'obiettivo finale in ogni disciplina sia letteraria che scientifica.

Esiste un legame continuo e proficuo con le famiglie, che possono rivolgersi ogni momento per avere informazioni didattiche sui propri figli, vengono informate giornalmente sulla presenza alle lezioni, ogni mese ricevono a casa un pagellino intermedio con tutte le valutazioni e informazioni di quello che è stato compiuto nel periodo di osservazione indicato. Ogni genitore ha la possibilità di incontrarsi con il personale docente nei giorni indicati dalla EUROSCUOLA RIETI, al minimo due incontri annuali, o anche liberamente previo appuntamento con la segreteria.

La EUROSCUOLA RIETI in costante attenzione alle dinamiche occupazionali del territorio in cui opera, attraverso l'accreditamento presso la Regione Lazio con Det. nr. 17442 del 15/12/2017, progetta e realizza interventi per la formazione, qualificazione, aggiornamento, orientamento e sviluppo di risorse umane sia in ambiente pubblico che privato, offrendo anche la possibilità agli studenti neodiplomati una specializzazione professionale affinché i ragazzi trovino una collocazione nel mondo del lavoro. Laddove ne sia necessario, la EUROSCUOLA RIETI mantiene da anni rapporti di collaborazione, sostegno e ausilio continui e frequenti con i servizi sociali ed/od Enti pubblici e privati dedicati alla funzione socio-assistenziale.

L'EUROSCUOLA RIETI nel mantenere gli standard raggiunti e per stare sempre a passo con i tempi, oltre a confermare le figure esistenti, si avvale del supporto interno ed esterno di esperti nel settore, al fine di mantenere tutte quelle attività mirate alla raccolta e all'elaborazione dei dati di registrazione, alle relative analisi.

Queste attività sono mirate a:

- aumentare il grado di soddisfazione dei clienti, pubblici e privati
- accrescere la partnership con altri enti
- investire sulla formazione del personale pianificando corsi di formazione
- tenere costante l'eccellenza del sistema qualità raggiunta attraverso il monitoraggio delle proprie prestazioni
- svolgere la propria attività nel pieno rispetto della Carta della Qualità che regola i servizi formativi
- eseguire i servizi formativi nel rispetto delle modalità e dei tempi concordati
- salvaguardare la salute e la sicurezza di tutto il personale e i collaboratori, nonché dei beneficiari del servizio
- aggiornare costantemente il proprio know how per garantire, attraverso l'ottimizzazione delle risorse, l'offerta di servizi sempre più efficaci ed affidabili
- addestrare il personale e i collaboratori in modo tale da ottenere sempre una maggiore motivazione, soddisfazione e crescita della propria cultura professionale

Tutto questo è svolto dalla Direzione che con cadenza annuale provvede a controlli sulle funzioni aziendali, agli obiettivi, alla qualità, alle strategie mediante riunioni programmate. Ad ogni figura aziendale sono assegnati compiti, autorità e/o responsabilità ben definite e sono esercitati puntuali controlli per verificare l'attuazione del sistema di gestione per la qualità.

L'EUROSCUOLA RIETI si impegna a garantire la conformità dei corsi realizzati rispetto ai programmi stabiliti e ai progetti presentati dagli Enti committenti, nonché il rispetto per le norme e le leggi in vigore al momento dell'esecuzione degli stessi. La Direzione si avvale anche della collaborazione di tecnici specializzati nei vari settori e di fornitori in grado di assicurare la perfetta esecuzione dei corsi.



Le modalità e gli strumenti adottati affinché tale politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta avviene in tre modi principali:

- a livello fisico, con affissione nei locali e negli spazi dedicati all'accoglienza;
- a livello telematico, con pubblicazione sul sito web dell'ente
- a livello personale, con incontri programmati per aggiornare e formare i collaboratori

## **LIVELLO ORGANIZZATIVO**

INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

### ***Descrizione delle aree di attività***

- Relativamente al complesso scolastico

L'EUROSCUOLA RIETI è impegnata da oltre venti anni a svolgere attività didattica, con corsi antimeridiani, pomeridiani e per corrispondenza, ad allievi di ogni ordine, età e grado per la frequenza di anni scolastici regolari e per il recupero di anni scolastici perduti, per

- conseguimento del diploma di scuola Media Inferiore e Superiore,
- conversione/integrazione del Diploma già conseguito,
- lezioni private,
- in ambito universitario: assistenza allo studio in preparazione esami o redazione tesi di laurea.

- Relativamente ai corsi di formazione

L'EUROSCUOLA RIETI progetta, presenta e svolge corsi di orientamento e formazione destinati a soggetti occupati, disoccupati, in Cassa Integrazione, ad apprendisti, giovani in cerca di lavoro e tutti quei soggetti dove la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché corsi di aggiornamento, specializzazione, riqualificazione e riconversione per coloro che intendono aggiornare le proprie abilità professionali. Beneficiari di tali corsi possono essere nell'ambito pubblico (Enti Statali, Parastatali, Enti locali..) e privato (aziende, associazioni, ..) e soggetti privati disoccupati o già dipendenti degli enti committenti relativi ai vari settori economici (Agricoltura, Turismo, Edilizia, Servizi Socio-Assistenziali, Industria, Ambiente, Telecomunicazioni, Informatico, Educazione, ecc..)

### ***Risorse professionali***

L'EUROSCUOLA RIETI allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione si avvale di Docenti, personale e collaboratori in possesso di elevate competenze professionali per le attività previste. Ogni risorsa professionale inserita nella EUROSCUOLA RIETI si avvale dei requisiti adeguati agli obiettivi da raggiungere, con comprovata etica comportamentale e professionale, con comprovata capacità tecnica a produrre materiale didattico, con comprovata capacità nelle specifiche aree di intervento.

L'EUROSCUOLA RIETI ha a disposizione:

- Responsabile del Processo di Direzione
- Responsabile della Carta della Qualità
- Responsabile Didattico/Direttore dei Corsi
- Responsabile Amministrativo e dei Processi di Gestione Economica e Amministrativa
- Responsabile dei Processi di Analisi della Definizione dei Fabbisogni
- Responsabile dei Processi di Progettazione e Area di Progettazione



- Responsabile dei Processi di Erogazione dei Servizi e Area Servizi
- Responsabile Servizio Sicurezza e Protezione e Gestione delle Emergenze
- Responsabile area marketing, gestione del sito e dei social networks
- Segreteria
- Docenti / Tutors / Educatori / Mediatori / Progettisti

### ***Risorse logistico-strumentali***

Per l'erogazione dei servizi formativi la EUROSCUOLA RIETI assicura la disponibilità di aule e aule informatizzate attrezzate con dotazione standard e più nello specifico

- ufficio colloqui
- segreteria e area accoglienza
- laboratorio informatico con PC connessi a internet, lavagna a fogli mobili, lavagna a muro, stampante, videoproiettore
- aule per realizzazione di incontri e seminari, con banchi, sedie, cattedra, lavagna a muro, lavagna a fogli mobili
- direzione e amministrazione
- linea telefonica, linea fax
- sito web, indirizzi e-mails, e-mail PEC, social networks
- attrezzature per la gestione amministrativa (scanner, stampante, fotocopiatrice, PC..)

### ***Dichiarazione di impegno***

La Carta della Qualità è consultabile attraverso il sito internet della EUROSCUOLA RIETI e tramite le copie affisse nei locali. La EUROSCUOLA RIETI si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

## **LIVELLO OPERATIVO**

### ***Fattori di Qualità***

L'EUROSCUOLA RIETI in funzione della costante politica della Direzione volta ad ottenere prestazioni adeguate alle esigenze del mercato e di tutte le parti interessate, sia pubbliche che private, intende mantenere attivi i principi dettati dal Sistema di Qualità mediante il continuo monitoraggio degli indicatori di efficienza e di efficacia.

Per il miglioramento continuo come strumento di crescita è possibile unicamente con l'impegno di tutto il personale; la Direzione si impegna a coinvolgere e a sostenere con continuità l'operato di tutti per il rispetto delle regole e il perseguimento degli obiettivi di qualità, in particolare nell'assicurare che i requisiti degli allievi/clienti/committenti siano definiti e soddisfatti, al fine di accrescere la soddisfazione degli stessi.

### Politica della Qualità – Scopo e Principi

E' la guida per i processi decisionali che si manifestano nella EUROSCUOLA RIETI fornendo l'ambito entro il quale devono essere definiti gli obiettivi per la qualità che i diversi livelli della scuola devono perseguire. Alla base della politica della Qualità sono:

- la soddisfazione delle parti interessate (allievi, famiglie, clienti pubblici, privati, il personale, i fornitori..)
- il rispetto dei requisiti di direttive, norme e leggi applicabili

- il coinvolgimento di tutto il personale
- il miglioramento continuo
- l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione dei servizi

La Direzione della EUROSCUOLA RIETI elabora gli obiettivi da perseguire, ne tiene sotto controllo l'andamento e ne misura i risultati in occasione di verifiche periodiche.

### Pianificazione

L'EUROSCUOLA RIETI analizza in modo puntuale e sistematico i seguenti obiettivi:

- le aspettative dei clienti
- i requisiti di tipo cogente (leggi, norme..)
- le opportunità di miglioramento individuate attraverso l'analisi dei dati storico-statistici raccolti con riferimento di corsi eseguiti in precedenza

Tramite la programmazione l'EUROSCUOLA RIETI definisce e individua le risorse necessarie per raggiungerli. In particolare:

- pianificazione delle attività e delle risorse per l'attuazione degli obiettivi
- programmazione dei lavori, con definizione degli obiettivi temporali tesi all'esecuzione dei corsi
- schedulazione delle risorse umane, infrastrutturali, economiche
- programmazione degli approvvigionamenti insieme ai fornitori, dei tempi di approntamento e di consegna dei prodotti/servizi ordinati
- programmazione degli interventi manutentivi sui mezzi impiegati nelle attività e sulle attrezzature
- pianificazione delle attività di aggiornamento su leggi e norme in materia di gestione formativa, tutela dei dati personali, sicurezza, personale ecc

### Comunicazioni

Le comunicazioni avvengono con le seguenti modalità:

Comunicazioni generali: tramite affissione nei locali comuni, circolari a mano, emails, uso dei social networks

Comunicazioni personali: convocazione personale, tramite telefono, posta ordinaria, posta raccomandata, emails di differente destinazione

### **Indicatori**

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati

### **Standard di qualità**

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che la EUROSCUOLA RIETI si impegna a raggiungere nel tempo indicato

### **Strumenti di verifica**

Scopo di questa sezione della Carta della Qualità è di fornire tutte le informazioni necessarie al monitoraggio e al controllo relativi alla Programmazione/Pianificazione, ai processi e ai servizi svolti per fornire indicazioni utili al miglioramento attraverso monitoraggi della soddisfazione del cliente, dei processi, dei servizi, analisi dei dati, verifiche.

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
Settore scolastico: tempestività preparazione obiettivi e strategie	Numero dei giorni necessari per la definizione di obiettivi e strategie	Max 10 giorni	Audit interni
Settore scolastico: aumento dei corsi attivi	Controllo numero degli iscritti	> 2%	Rilevazione del numero dei corsi effettuati
Monitoraggio ritiri corsi scolastici	N. Ritiri – N. iscritti	< 5%	Controllo delle assenze sui registri di classe e il documento di ritiro
Tempestività di risposta alle richieste di committenti / beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	30 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Settore scolastico e formazione: Controllo frequenze degli allievi	Percentuale di presenze sul monte ore totali	> 70%	Analisi registri presenze
Tempo preparazione di documenti	Numero di giorni intercorrenti tra la data di inizio evasione e la consegna dei documenti	Max 30 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa / gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni / non conformità e la proposizione / attuazione di azioni correttive	30 giorni	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Almeno 75% di utenti soddisfatti	Somministrazione questionari
Valutazione efficacia attività formativa	N. di occupati, N. di attestati	> 90%	Analisi post corso
Adeguatezza materiale didattico / attrezzature didattiche	Giudizi "molto soddisfatti" rispetto al totale	> 70%	Somministrazione questionari
Soddisfazione dei docenti per i corsi erogati	Controllo presenza allievi	> 80%	Analisi registri presenze
Presentazione progetti (settore formazione)	N. progetti approvati e N. progetti presentati	> 10%	Stesura progetti
Rendicontazione	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit interni

## LIVELLO PREVENTIVO

### *Dispositivi di garanzia a tutela di committenti e beneficiari*

#### Monitoraggio soddisfazione del cliente

L'EUROSCUOLA RIETI ha un sistema di raccolta dati relativi ai rapporti che la stessa intrattiene con i propri clienti per valutare il livello di qualità che essi percepiscono dal servizio offertogli. La Segreteria raccoglie reclami e segnalazioni dai clienti.

Attraverso le procedure organizzative interne e la presente Carta della Qualità, la EUROSCUOLA RIETI prevede di verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Cliente. In particolare la puntuale gestione delle azioni correttive e preventive, definiscono le attività e le responsabilità per la gestione degli eventi e/o giudizi negativi e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. La metodologia adottata definisce, inoltre, le modalità di gestione dei reclami pervenuti alla EUROSCUOLA RIETI da parte dei beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

La gestione di attività di monitoraggio e audit interni, definisce le modalità per pianificare, programmare e condurre azioni di verifica e sorveglianza. Le verifiche sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente. La EUROSCUOLA RIETI inoltre, mette a disposizione dei beneficiari tutte le informazioni e i recapiti da utilizzare per la segnalazione dei reclami.

La sede della EUROSCUOLA RIETI è situata in Via Giuseppe Pennesi nr. 2 – 02100 – RIETI. Gli uffici sono aperti al pubblico, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 16:30 alle ore 19:30, il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

I recapiti principali sono:

- Tel.: 0746/271992
- Fax: 0746/268543
- Mobile: 366/8759357
- Sito web: [www.euroscuolarieti.it](http://www.euroscuolarieti.it)
- e-mail: [info@euroscuolarieti.it](mailto:info@euroscuolarieti.it) [euroscuolarieti@pec.it](mailto:euroscuolarieti@pec.it)

## **CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

### **Validazione**

La validazione della Carta della Qualità è eseguita dalla Direzione che ne autorizza l'emissione.

### **Diffusione**

L'EUROSCUOLA RIETI assicura la diffusione della Carta della Qualità tramite:

- affissione nei locali
- pubblicazione sul proprio sito web [www.euroscuolarieti.it](http://www.euroscuolarieti.it)
- distribuzione diretta ad ogni allievo/beneficiario con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione
- trasmissione al personale Docente

### **Revisione**

La Carta della Qualità viene revisionata periodicamente e ogni volta viene validata dalla Direzione e dal Responsabile del Processo di gestione della qualità. Il piano di formazione, l'elenco del personale e i collaboratori sono documenti interni e pertanto visibili solo dal personale della EUROSCUOLA RIETI, dai committenti e da chi ne fa espressa richiesta.

## **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

### **Responsabile Processo di Direzione**

Definisce gli impegni, le risorse, gli obiettivi e le strategie organizzative, gestisce i rapporti con i clienti, verifica ed approva le analisi di offerta, approva l'intervento di consulenti esterni, gestisce e coordina le trattative, redige, controlla e revisiona la Carta della Qualità, identifica e risolve i problemi inerenti la qualità dei servizi, decide e verifica l'attuazione delle azioni correttive delle anomalie verificate, esegue verifiche ispettive, supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio, gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza, valuta le strategie per lo sviluppo delle risorse umane

### **Responsabile Amministrativo – Resp. Processo Economico - Amministrativo**

Si occupa della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali, controllo economico e rendicontazione delle spese, segue la gestione amministrativa del personale e delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento, si occupa del controllo sulla rendicontazione dei progetti da fornire all'Ente per verificarne la completezza.

### **Ufficio Acquisti**

Valuta i fornitori, comunica gli ordini di acquisto, ha i rapporti con i fornitori, tiene aggiornato l'elenco dei fornitori, gestisce l'emissione degli ordini, gestisce i materiali e le attrezzature in termini di riordino e di scorte, pianifica l'approvvigionamento dei materiali e servizi a seconda delle esigenze

### ***Responsabile Commerciale***

Gestisce la partecipazione alle gare pubbliche, coordina le analisi di gara predisponendo stime, provvede per la stesura dei budget economici e dei consuntivi finanziari, rileva costi e ricavi di produzione

### ***Responsabile Area Progetti – Responsabile Processo di Progettazione – Area Progettazione***

Predisporre l'attività di progettazione attraverso la nomina del Progettista, cura i rapporti con i progettisti esterni per la realizzazione dei progetti di corsi di formazione, verifica l'operato dei Tutor per le attività dei corsi, collabora con i Progettisti per controllo e stesura dei progetti, approva i progetti da presentare, seleziona i progettisti e affida loro gli incarichi, supervisiona sul servizio erogato attraverso la valutazione della qualità dell'attività in erogazione, cura le interfacce con i progettisti esterni, predisporre le fasi di svolgimento del progetto, promuove e partecipa ai riesami della progettazione

### ***Area Corsi Scolastici – Responsabile Corsi***

Si occupa di far rispettare i programmi prestabiliti per ciascun corso, vigila sull'esecuzione delle attività da parte dei docenti, coordina le attività dei corsi autorizzati, gestisce i rapporti con le famiglie e gli allievi

### ***Segreteria***

Collabora con i docenti e i progettisti per l'elaborazione dei corsi, cura i contatti e l'accoglienza degli allievi, dei corsisti, delle famiglie, cura la tenuta dei registri e l'orario dei docenti, si occupa delle comunicazioni generali e singole. Cura le attività inerenti ai servizi offerti, tiene sotto controllo le attività della Scuola dal punto di vista della programmazione delle aule, si occupa dell'assistenza ai clienti, predisporre i locali

### ***Responsabile del Processo di Analisi e Definizione dei Fabbisogni***

Cura l'analisi dei fabbisogni territoriali, definisce le strategie formative, gestisce le relazioni con la committenza, cura la gestione della qualità inerente il processo

### ***Responsabile Gestione sito web, sito Facebook, Instagram***

Cura la pubblicazione di news, informazioni, scadenze e interagisce con gli utenti

### ***Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi***

Coordina le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione, gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza, monitora le azioni e i programmi, valuta i risultati e identifica le azioni di miglioramento

Data di aggiornamento del documento

22 Agosto 2019

Alfonso Caricato  
La Direzione

Vittorio Guidotto  
Il Responsabile della Qualità