

uomoeambiente

PROGRESSO SOSTENIBILE

UOMO & AMBIENTE S.R.L.

Sede Legale: C.so Vittorio Emanuele II n. 167 - 10139 Torino (TO)

Sede Operativa Piemonte: Via Cristalliera n. 23 - 10139 Torino (TO)

Sede Operativa Valle d'Aosta: Rue de la Maladière n. 90 - 11020 Saint Christophe (AO)

Sedi Operative Veneto: Via Guglielmo Marconi n. 2 - 37036 San Martino Buon Albergo (VR)

Via Pila n. 7/A - 35010 Loreggia (PD)

E.mail info@uomoeambiente.com Sito Internet www.uomoeambiente.com

C.F. e P.IVA 10874480014 N. R.E.A. TO-1168640, AO-74770, VR-427355, PD-449007

CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO FORMATIVO

Rev.	Preparato	Controllato		Approvato	Descrizione	Data
0	RQ	DTEC	RA Valle d'Aosta	DG	Prima emissione	07.01.2016
1	RQ	DTEC	RA Valle d'Aosta	DG	Aggiornamento sedi	15.11.2017
2	RQ	DTEC	RA Valle d'Aosta	DG	Aggiornamento sedi	14.01.2019
3	RQ	DTEC	RA Valle d'Aosta	DG	Revisione generale	31.03.2020

	CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO FORMATIVO	CS Rev. 3 del 31.03.2020
		Pagina 2 di 4

UOMO & AMBIENTE s.r.l. (di seguito denominato UOMOeAMBIENTE) adotta la seguente carta dei servizi formativi.

ORGANIZZAZIONE E DIDATTICA

Contratto formativo

UOMOeAMBIENTE rende esplicito il proprio operato attraverso il “Contratto formativo”, che si stabilisce fra tutti i soggetti corresponsabili del servizio, in aderenza agli obiettivi formativi ed ai principi definiti a livello nazionale e locale dagli organi preposti.

Sulla base del “Contratto formativo”

I Docenti, i Tutor ed i Responsabili assumono i seguenti impegni:

- Favorire l'accoglienza e l'integrazione di tutti i discenti, senza discriminazione di sesso, di razza, di religione, di condizioni psicofisiche e socio economiche.
- Garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività formative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.
- Rispettare la specificità dei modi di apprendere di ognuno.
- Rispettare i bisogni dei discenti nella progettazione e nell'attuazione dei percorsi formativi.
- Agire secondo criteri di obiettività ed equità nell'erogazione del servizio e nella valutazione.
- Curare il proprio aggiornamento in modo costante e funzionale a garantire la qualità dei percorsi formativi attivati.
- Garantire l'originalità del materiale didattico al fine di escludere il plagio e altre pratiche scorrette.

I discenti vengono avviati ad assumere i seguenti impegni:

- Rispettare le regole di UOMOeAMBIENTE, con particolare riferimento alle regole di comportamento e di convivenza sociale civile e democratica.
- Rispettare gli ambienti, gli oggetti ed i materiali usati in comune.
- Adottare comportamenti ed atteggiamenti improntati a collaborazione, correttezza, e rispetto nei confronti degli operatori.
- Frequentare le lezioni previste.
- Eseguire i test, le esercitazioni previste, le prove di esame e la preparazione e l'eventuale discussione degli elaborati previsti dalla programmazione didattica in vigore.
- Garantire la tutela della proprietà intellettuale di UOMOeAMBIENTE (divieto di diffusione a terzi di materiale didattico, filmati, informazioni).

UOMOeAMBIENTE assume i seguenti impegni

- Garantire, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso dei discenti, delle Istituzioni e della Società civile, la qualità delle attività formative e l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative dei discenti, nel rispetto degli obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità progettuali.
- Assumere nella scelta del materiale didattico e delle strumentazioni didattiche, come criterio di riferimento, la validità culturale e la funzionalità formativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi (compresi i requisiti normativi) e la rispondenza all'esigenza dell'utenza.
- Collaborare in modo organico e funzionale con altre Istituzioni scolastiche, Centri di formazione e Università del territorio, soggetti locali di rappresentanza istituzionale, economica e sociale per attuare interventi finalizzati a individuare e soddisfare la domanda di formazione e i diritti di accesso

all'apprendimento.

- Garantire che l'attività corsuale, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforimi a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- Organizzare con regolarità e continuità corsi di formazione per soddisfare i fabbisogni formativi e governare e controllare positivamente la complessità delle innovazioni ed evoluzione normativa.
- Garantire l'informazione e mettere a disposizione, su richiesta, la propria biblioteca tecnica "cartacea" presso la sede operativa di Torino o la consultazione dei documenti informatici della biblioteca tecnica "informatica" da pc messi a disposizione presso le sedi operative e utilizzabili secondo le regole aziendali.
- Garantire l'elaborazione, la revisione periodica e la pubblicizzazione del documento di Programmazione didattica come di seguito indicato:

La programmazione didattica

delinea il percorso formativo dei discenti in base ai fabbisogni formativi; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento delle finalità formative ed è sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione formativa alle esigenze che emergono in itinere

SERVIZI AMMINISTRATIVI

UOMOeAMBIENTE individua i seguenti fattori di qualità:

- Celerità nell'espletamento delle procedure amministrative di propria competenza.
- Trasparenza.
- Informatizzazione dei servizi di segreteria.
- Flessibilità degli orari degli uffici per adattarli alle esigenze dell'utenza e dei servizi.
- Accesso al sito internet www.uomoeambiente.com per l'informazione, l'iscrizione e la consultazione dell'offerta formativa.
- Rilascio degli attestati di formazione entro quindici giorni lavorativi dal termine delle lezioni, previo rispetto dei requisiti minimi per il rilascio (frequenza minima, superamento dei test / prove previste e saldo della quota di adesione).
- Assicurare, compatibilmente con la disponibilità di personale, l'apertura al pubblico degli uffici di Segreteria con orario antimeridiano e pomeridiano, escluso il sabato, funzionale alle esigenze dell'utenza.
- Assicurare la tempestività del contatto telefonico / via e.mail, stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome di UOMOeAMBIENTE, il nome e la qualifica di chi risponde.
- Assicurare l'informazione, predisponendo in particolare:
 - a) Organigramma di UOMOeAMBIENTE presso le sedi;
 - b) Presenza e riconoscibilità all'ingresso delle sedi, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- Garantire la protezione e la trasparenza dei dati dei discenti.
- Assicurare ai discenti l'accesso ai propri dati.
- Conservazione per almeno 10 anni della documentazione cartacea dal termine del corso e conservazione senza termini di scadenza per la documentazione informatica.

CONDIZIONI AMBIENTALI

UOMOeAMBIENTE si impegna ad assicurare un ambiente pulito, accogliente e sicuro.

In particolare le condizioni dei locali e dei servizi devono assicurare una permanenza in loco

	CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO FORMATIVO	CS Rev. 3 del 31.03.2020
		Pagina 4 di 4

confortevole per i discenti e gli operatori, nonché garantire l'igiene e la sicurezza interna ed esterna sulla base delle vigenti disposizioni in materia (D.Lgs. 81/08 e s.m.i.).

Presso la sede operativa di Saint Christophe (AO) e di San Martino Buon Albergo (VR) garantito l'accesso alle persone disabili e la fruizione di un servizio igienico conforme ai requisiti previsti.

Per le attività didattiche UOMOeAMBIENTE utilizza i seguenti spazi e servizi di proprietà

N. 2 Aule attrezzate nei locali posti in via Cristalliera n° 23 – Torino.

N. 1 Aula attrezzata nei locali posti in Rue de la Maladière, n° 90 – Saint Christophe (AO).

N. 1 Aula attrezzata nei locali posti in via Via Guglielmo Marconi n. 2 - 37036 San Martino Buon Albergo (VR).

Attrezzature: PC, video proiettori, televisore, Kit formazione Addetto Primo Soccorso "Little Anne", Kit esercitazione addetti antincendio (simulatore di fuoco, flambatore, Dispositivi di Protezione Individuali, estintori).

Le attività didattiche possono essere altresì svolte presso aziende clienti / partner previa verifica della conformità ai requisiti di Legge da parte di UOMOeAMBIENTE. Possono inoltre essere utilizzate attrezzature a noleggio o di proprietà del cliente / partner previa verifica della conformità ai requisiti di Legge da parte di UOMOeAMBIENTE.

MODALITA' DI VERIFICA E CERTIFICAZIONI

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio di formazione offerto da UOMOeAMBIENTE, è effettuata in maniera sistematica per ciascun corso una rilevazione mediante questionari rivolti ai discenti, alle imprese, agli operatori.

Le indicazioni contenute nella presente CARTA si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificative contenute in norme di legge o cambiamenti nella situazione organizzativa di UOMOeAMBIENTE.

PROCEDURA PER I RECLAMI

I reclami possono essere formulati oralmente, per telefono, per fax, per e.mail all'indirizzo info@uomoeambiente.com o per iscritto, indicando generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali, telefonici devono essere successivamente formulati per iscritto e firmati.

La Direzione dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta entro 15 giorni, attivandosi nel contempo per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.