

# Carta qualità

**Provincia di Livorno Sviluppo**

**Codice accreditamento OF0113**

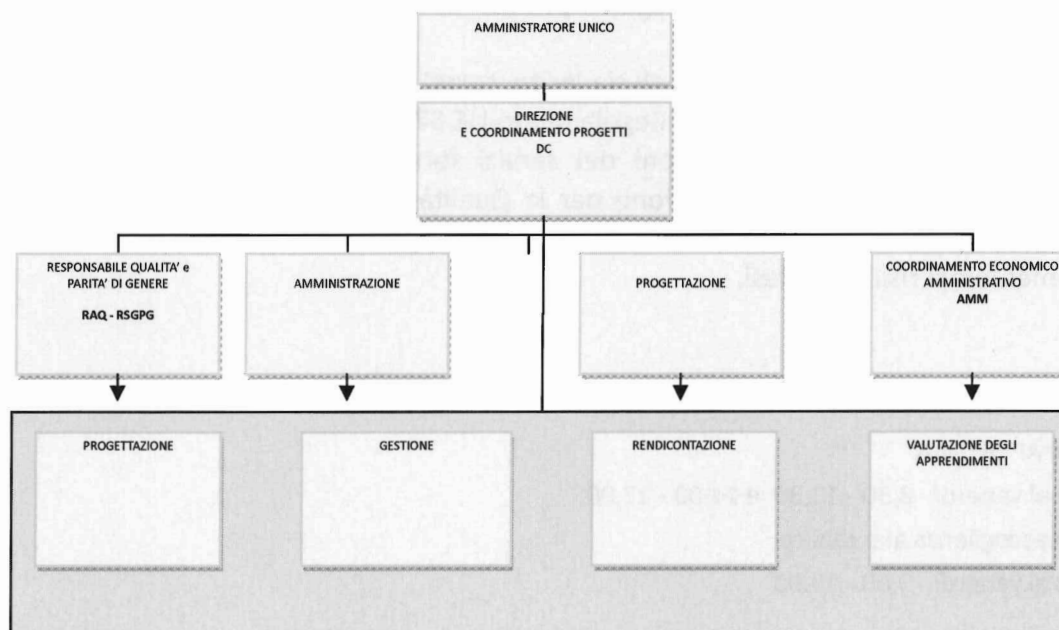
Estremi atto rilascio accreditamento decreto n. 605 del 21/01/2019

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che Provincia di Livorno Sviluppo srl assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

*Il Responsabile della Struttura ha il compito di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.*

## ORGANIGRAMMA

ambito formazione



**DIREZIONE:**

Maria Giovanna Lotti [mg.lotti@provincialivornosviluppo.it](mailto:mg.lotti@provincialivornosviluppo.it)

**AMMINISTRAZIONE:** Sandra Talamo [s.talamo@provincialivornosviluppo.it](mailto:s.talamo@provincialivornosviluppo.it)  
Andrea Chiti [a.chiti@provincialivornosviluppo.it](mailto:a.chiti@provincialivornosviluppo.it)

**SEGRETERIA:** Wanda Carraturo, Bianca Rum [provincia.sviluppo@provincialivornosviluppo.it](mailto:provincia.sviluppo@provincialivornosviluppo.it)

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** decreto n. 605 del 21/01/2019

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per sola attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:** 30

Provincia di Livorno Sviluppo è accreditata anche per i servizi di orientamento e incontro tra domanda offerta.

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** UNI EN ISO 9001:2015, certificato n. SSG S01039 AQ 3537, ANCCP Certification Agency, scad. 16/03/2029.

Provincia di Livorno Sviluppo è certificata secondo la prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022 "Certificazione di genere" come previsto dal Regolamento UE n.1025/2012.

**Estratto da:**

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

Provincia di Livorno Sviluppo S.r.l. basa la propria Politica per la Qualità sui seguenti aspetti fondamentali: Soddifacimento dei destinatari dei servizi offerti, mediante l'analisi delle loro necessità e l'impegno nella soddisfazione delle loro aspettative.

Garantire la trasparenza dei risultati e della gestione attraverso il controllo di parti terze, in linea con le indicazioni normative della pubblica amministrazione secondo quanto previsto dal complesso normativo in materia di obblighi di pubblicità, trasparenza, diffusione di informazioni e anticorruzione.

Garantire il trattamento dei dati personali sia lecito, corretto e trasparente in ossequio al principio di responsabilizzazione, nel rispetto del Regolamento UE 679/2016.

Migliorare costantemente le prestazioni dei servizi formativi offerti con l'ausilio di tutti gli strumenti previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità, inclusa l'analisi del contesto in cui la società opera e la valutazione dei rischi e delle opportunità che possono influenzare il raggiungimento dei risultati attesi.

## **EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **ORARIO DI APERTURA**

Dal lunedì al venerdì: 8,30 - 13,30 e 14,00 - 17,00

Servizio di accoglienza al pubblico

Dal lunedì al venerdì: 9,00 - 13,00

**INFORMAZIONI REPERIBILI SU:**

<https://www.provincialivornosviluppo.it/>

### **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

#### **AULA FORMATIVA**

L'agenzia ha a disposizione n. 2 aule formative, con le seguenti caratteristiche:

1 aula didattica: Livorno, P.zza del Municipio, 4 di mq. 26,70, arredata con sedie e tavoli per massimo 12 allievi, dotata di lavagna a fogli mobili, PC, videoproiettore.

L'aula è disponibile nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì 9,00 – 14,00

martedì e giovedì 15,00 – 17,00

L'agenzia formativa provvederà ad usufruire aule o laboratori adeguatamente attrezzati per lo svolgimento di attività pratiche qualora sia previsto dai progetti formativi.

#### **MATERIALI DIDATTICI**

I materiali didattici utilizzati sono principalmente:

- dispense cartacee e materiale didattico specifico per argomento di interesse dei singoli corsi
- moduli formativi FAD.

#### **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

Tutti i locali sono accessibili a chiunque in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia nel rispetto della normativa vigente in materia di eliminazione delle barriere architettoniche negli orari sopra indicati.

#### **MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI**

Le iscrizioni avvengono attraverso la compilazione della modulistica prevista dalla Regione Toscana e dagli specifici bandi; la scheda di iscrizione può essere inviata via PEC all'indirizzo [info@pec.plis.it](mailto:info@pec.plis.it), via mail ordinaria, consegnata a mano in segreteria.

#### **MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO**

Non rileva.

#### **MODALITA', TEMPISTICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI**

Le attestazioni sono quelle previste dalla tipologia di corso (qualifiche professionali, attestati di partecipazione, etc.) e la procedura e i tempi di rilascio da parte dell'agenzia formativa sono quelli previsti dalla Regione Toscana.

#### **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

Servizi di orientamento individuale e di gruppo, percorsi di accompagnamento all'organizzazione del proprio piano di formazione individuale ed all'inserimento lavorativo sono organizzati secondo quanto previsto dai singoli progetti e di norma vengono realizzati dal personale dipendente della società o da personale appositamente selezionato secondo i requisiti previsti dai singoli progetti.

#### **TRATTAMENTO, GARANZIA DI PROTEZIONE E RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI**

Provincia di Livorno Sviluppo s.r.l. dichiara che, in esecuzione degli obblighi imposti dal Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali, tratta i dati personali sia in formato cartaceo che elettronico, per il conseguimento di finalità di natura istituzionale, precontrattuale e contrattuale e per i connessi eventuali obblighi di legge. I dati personali sono trattati in modo lecito, corretto e trasparente.

I dati raccolti non sono oggetto di comunicazione a terzi, se non per obbligo di legge e non sono oggetto di diffusione.

I dati sono conservati presso gli uffici dell'agenzia per il periodo di legge previsto per questa tipologia di documenti della Pubblica Amministrazione.

In qualsiasi momento è possibile esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento UE 679/2016: l'Agenzia garantisce il diritto di accedere ai dati personali, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al Titolare/Responsabile della protezione dei dati.

Il Titolare del trattamento è:

Provincia di Livorno Sviluppo s.r.l.

mail: [provincia.sviluppo@provincialivornosviluppo.it](mailto:provincia.sviluppo@provincialivornosviluppo.it)

Per maggiori informazioni circa il trattamento dei dati personali, il contraente potrà visitare il sito [www.plis.it](http://www.plis.it), accedendo alla sezione Privacy.

### **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

Qualora si verifichi un disservizio o un mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta della qualità, dovranno essere segnalati via mail secondo le seguenti modalità:

- nominativo del referente e recapito mail: Maria Giovanna Lotti, modalità di comunicazione: tramite mail [provincia.sviluppo@provincialivornosviluppo.it](mailto:provincia.sviluppo@provincialivornosviluppo.it)
- modalità e tempistiche di risposta: la risposta sarà data entro 3 giorni lavorativi dal riferimento indicato sul reclamo
- misure e tempi di risoluzione dei disservizi: entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione saranno attivate le necessarie azioni volte alla risoluzione del problema
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: attraverso il mod 07.04 Customer satisfaction o comunque tramite mail

REV03 del 09 giugno 2025