

E . R . A . T . A .
Ente Regionale di Assistenza Tecnica in Agricoltura
Agenzia Formativa Accreditata dalla Regione Toscana

Allegato 13 – Carta qualità

Carta Qualità

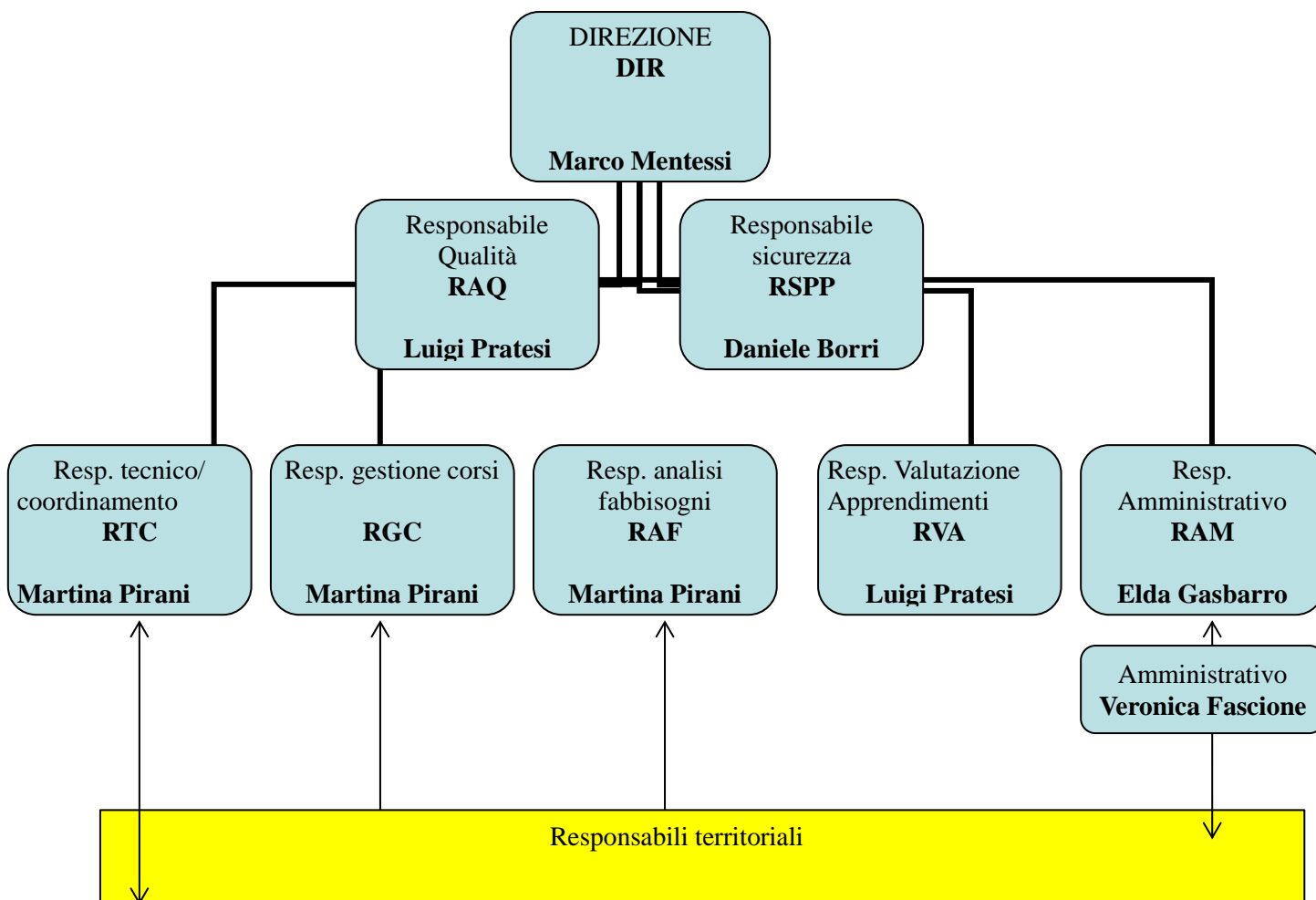
Denominazione Organismo..... E.R.A.T.A.

Estremi atto rilascio accreditamento:.....Decreto n. 962 del 10/03/2009

Codice accreditamentoFI0294

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che E.R.A.T.A. 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 la responsabilità ed autorità 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.



E . R . A . T . A .
Ente Regionale di Assistenza Tecnica in Agricoltura
Agenzia Formativa Accreditata dalla Regione Toscana

DIREZIONE: Marco Mentessi - mentessi@confagricoltura.it

RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITA' e VALUTAZIONE APPRENDIMENTI:
Luigi Pratesi – luigi.pratesi@confagricoltura-toscana.it

RESPONSABILE GESTIONE AMMINISTRATIVA: Elda Gasbarro – eldagasbarro@yahoo.it

AMMINISTRAZIONE: Veronica Fascione – veronica.fascione@confagricoltura-toscana.it

SEGRETERIA: Veronica Fascione – veronica.fascione@confagricoltura-toscana.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto 962 del 10/03/2009

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito per attività Riconosciuta e per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 15,5

CERTIFICAZIONI QUALITA':

- Lo Standard di riferimento adottato è la norma ISO 9001:2015

- n. certificato: 22154/10/S

- Ente di Certificazione: RINA

POLITICA DELLA QUALITA'

E.R.A.T.A., Ente Regionale di Assistenza Tecnica in l'Agricoltura, è un Ente promosso dalle Unioni Provinciali Agricoltori della Toscana e dalla loro Federazione Regionale (Confagricoltura Toscana). Nato nel 1990, l'Ente si occupa primariamente di formazione e assistenza tecnica in favore degli agricoltori.

Nell'ambito della formazione si impegna alla impostazione di corsi finanziati, riconosciuti e non riconosciuti rivolti in primo luogo ai propri associati, ma anche a tutti gli operatori ed agricoltori interessati, con lo scopo di incontrare i fabbisogni formativi degli stessi sia nel rispetto di vincoli cogenti che nell'ottica di accrescerne lo sviluppo e le competenze tecniche

ERATA si propone di perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, il miglioramento della qualità dei propri servizi, e la soddisfazione dei requisiti espressi o impliciti degli utenti.

Quali obiettivi prioritari l'Ente si propone di:

- sviluppare i servizi e i collegamenti tra le sedi distaccate

E . R . A . T . A .
Ente Regionale di Assistenza Tecnica in Agricoltura
Agenzia Formativa Accreditata dalla Regione Toscana

- garantire la qualità dei servizi di formazione
- garantire la soddisfazione degli utenti

In questa ottica assume come vincolanti nella gestione delle attività i requisiti di legge e le norme di settore applicabili.

La Politica per la Qualità viene periodicamente riesaminata nell'ambito del Riesame della Direzione. Tale documento viene anche comunicato ai responsabili di funzione, alle sedi distaccate ed a tutto il personale coinvolto.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ERATA si occupa di progettazione e realizzazione di servizi di formazione superiore e continua, finanziata e non, rivolta principalmente al settore agricolo e alle attività connesse.

Tra le macroaree di attività principali:

- formazione dovuta per legge nel settore agricolo e forestale (sicurezza sul lavoro; HACCP; patentini fitosanitari; formazione per responsabili e addetti nelle piscine; fattorie didattiche; ecc.);
- formazione continua finalizzata alla crescita, riqualificazione, aggiornamento (tematiche agroambientali; agricoltura di precisione; attività faunistico venatoria; accesso al credito; internalizzazione; finanziamenti pubblici; creazione di impresa; ecc.)

ORARIO DI APERTURA: Da lunedì a venerdì 9.00 – 13.00 14.00 – 17.30

ORARIO RICEVIMENTO: Da lunedì a venerdì 9.00 – 13.00

INFORMAZIONI REPERIBILI sul sito www.erata.it, pubblicazioni su facebook, siti e fogli notizie delle sedi provinciali di ERATA/Confagricoltura Toscana.

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

AULE FORMATIVE : la sede di ERATA è dotata di aula formativa accreditata con superficie di 28 mq.

ATTREZZATURE TECNICHE : l'aula è dotata di computer connesso alla rete, wi fi, skype, proiettore, schermo, lavagna a fogli mobili.

MATERIALI DIDATTICI: dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

L'aula didattica è accessibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13 e dalle 14.00 alle 17.30. L'accesso è possibile anche per i disabili. Il bagno è a norma sotto questo profilo.

E . R . A . T . A .
Ente Regionale di Assistenza Tecnica in Agricoltura
Agenzia Formativa Accreditata dalla Regione Toscana

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le iscrizioni vengono effettuate tramite segreteria, generalmente dopo una preadesione non impegnativa inviata per posta elettronica.

L'eventuale rinuncia ad avvenuta iscrizione deve essere comunicata almeno 7 giorni prima dell'inizio del corso tramite fax o raccomandata: ciò comporta l'addebito del 50% della quota di partecipazione. In caso di rinuncia oltre tali termini o di assenza del partecipante, l'iscritto non ha diritto a rimborso.

La penale di recesso non può essere richiesta dall'organismo se questo stesso è in difetto.

In caso di revoca del riconoscimento, sono garantiti il diritto di recesso dal contratto e la possibilità di restituzione del costo sostenuto per l'iscrizione.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

I pagamenti vengono richiesti tramite bonifico o, eventualmente, assegno.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Alla conclusione dei percorsi formativi vengono rilasciati gli attestati agli aventi diritto (con riferimento al rispetto della frequenza minima; del superamento esame dove previsto).

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione
- attestati di frequenza con esito positivo

Al momento della consegna, l'utente firma una ricevuta che ERATA conserva nei propri archivi.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Indicazione delle modalità del trattamento dati (es. banche dati informatiche, archivi cartacei ecc. e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati.

- nominativo del responsabile del trattamento dati

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

E.R.A.T.A. dispone di un Sistema Qualità certificato conforme alla norma ISO 9001:2015, le cui procedure ed istruzioni tecniche sono volte alla prevenzione di elementi della non qualità tra i quali, di importanza primaria, i disservizi nei confronti del cliente.

In caso, comunque, di eventuale verificarsi di disservizio o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità, sono previsti i seguenti strumenti e passaggi:

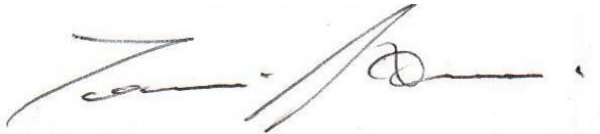
- possibilità di segnalare ad ERATA il motivo del reclamo via mail all'indirizzo fedtosca@confagricoltura.it ;

E . R . A . T . A .
Ente Regionale di Assistenza Tecnica in Agricoltura
Agenzia Formativa Accreditata dalla Regione Toscana

- i reclami vengono valutati dalla figura presidio competente rispetto al problema e dal Responsabile Assicurazione Qualità, mentre le relative conseguenti soluzioni vengono individuate con l'avallo del Direttore;
- possibilità per l'utente di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio.

Il legale rappresentante

Antonio Tonioni

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Antonio Tonioni', written over a light blue horizontal line.