

## Carta qualità

**Denominazione Organismo / Istituzione Cooperativa Scuola Lavoro – Cooperativa sociale**

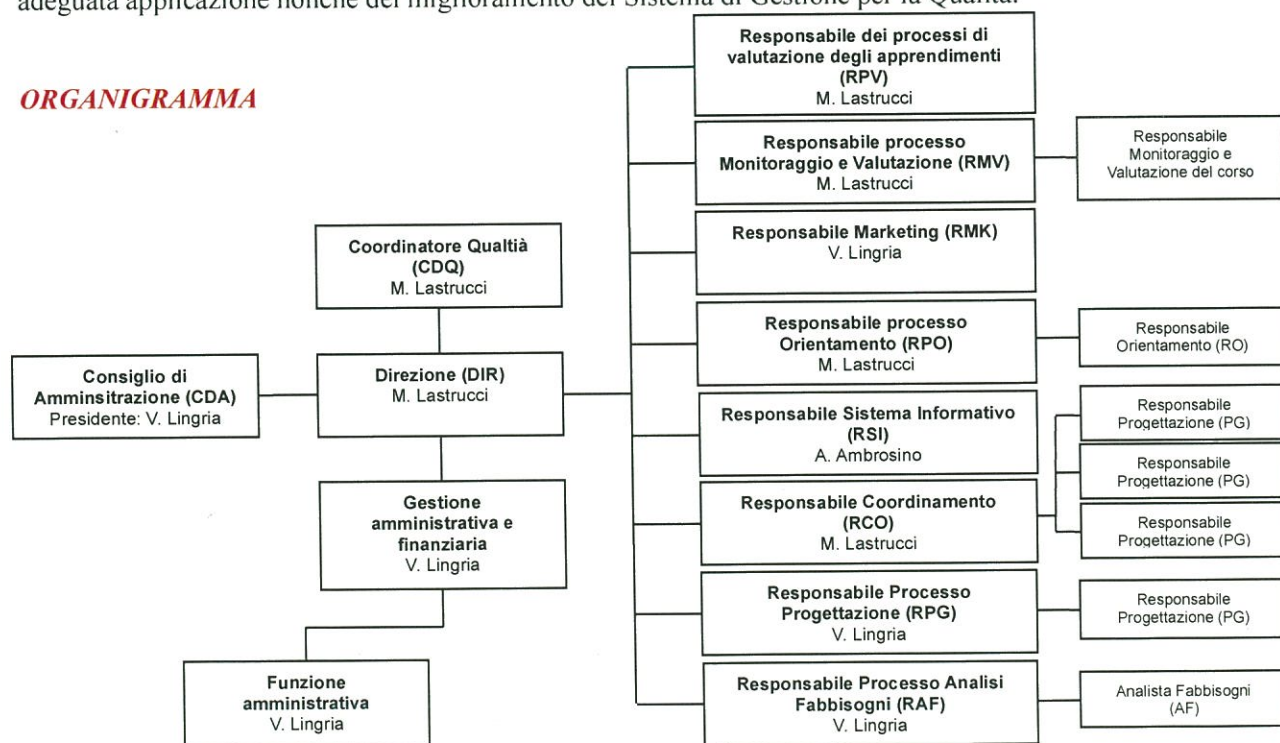
**Estremi atto rilascio accreditamento Decreto Regionale n. 19088 del 30/11/2018**

**Codice accreditamento OF0044**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Cooperativa Scuola Lavoro” assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il Presidente della Cooperativa Scuola Lavoro 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.

### ORGANIGRAMMA



#### Cooperativa Scuola Lavoro

Via di Peretola 86, 50145 Firenze  
Tel. 055 30 84 48 Fax 055 34 37 250  
P. IVA 04908160486  
C. F. 01409250519

#### Mail

info@csitoscana.net

#### Pec

coopscuolalavoro@pec.it

#### Web

www.csitoscana.net

www.lascuoladieditoria.net

www.accademiadellasicurezza.org

**DIREZIONE:** Matteo Lastrucci, [m.lastrucci@csltoscana.net](mailto:m.lastrucci@csltoscana.net)  
**AMMINISTRAZIONE:** Valentina Lingria, [v.lingria@grupповale.com](mailto:v.lingria@grupповale.com)  
**SEGRETERIA:** Matteo Lastrucci, [info@csltoscana.net](mailto:info@csltoscana.net)

### **ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** Decreto regionale n. 19088 del 30/11/2018, pubblicato integralmente sulla banca dati degli atti amministrativi della Giunta regionale ai sensi dell'art.18 della l.r. 23/2007

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accreditamento per Formazione Riconosciuta e Formazione Finanziata.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:** 30 (come da Decreto regionale n. 19088 del 30/11/2018 e come previsto dall'art. 18 dell'allegato A alla DGR 482 del 04/05/2021 - delibera di modifica alla DGR 1407/16 e ss.mm.ii.).

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** Conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, Certificato n. 43120-39-C, rilasciato da Certind.

### **POLITICA DELLE QUALITA'**

Cooperativa Scuola Lavoro concepisce l'intervento formativo come percorso educativo che necessita di un progetto personale per poter garantire lo sviluppo di adeguate competenze tecnico-professionali, in un'ottica di valorizzazione ed educazione dell'individuo nel contesto in cui vive. Per realizzare ciò il metodo di lavoro CSL ha un'impostazione caratterizzata da percorsi di orientamento e di formazione che, partendo dalla risorsa umana, ne valorizzano le potenzialità in modo coerente con le necessità espresse dal mercato di lavoro, giungendo ad una sua efficace collocazione sul mercato stesso. È per questa ragione che CSL opera in stretto contatto con le imprese e gli attori locali nelle diverse fasi, dall'analisi dei fabbisogni alla determinazione e verifica degli obiettivi attesi.

### **EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

ORARIO DI APERTURA dal lunedì al venerdì, dalle 9,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 18,30  
ORARIO RICEVIMENTO dal lunedì al venerdì, dalle 9,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 18,30, su appuntamento da prendere in segreteria o telefonicamente al n° 055/308448 o attraverso mail a [info@csltoscana.net](mailto:info@csltoscana.net) e [info@lascuoladieditoria.net](mailto:info@lascuoladieditoria.net)

INFORMAZIONI REPERIBILI sui siti: [www.csltoscana.net](http://www.csltoscana.net) – [www.lascuoladieditoria.net](http://www.lascuoladieditoria.net)

### **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

**AULA FORMATIVA/LABORATORIO INFORMATICO:** un'aula polivalente ubicata al primo piano presso la sede di via di Peretola 86 a Firenze, dotata di 21 postazioni, delle quali una anche per disabili dotata di sedia a ruote, ciascuna dotata di un PC con collegamento a internet, e una per

#### Cooperativa Scuola Lavoro

Via di Peretola 86, 50145 Firenze  
Tel. 055 30 84 48 Fax 055 34 37 250  
P. IVA 04908160486  
C. F. 01409250519

#### Mail

[info@csltoscana.net](mailto:info@csltoscana.net)

#### Pec

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

#### Web

[www.csltoscana.net](http://www.csltoscana.net)

[www.lascuoladieditoria.net](http://www.lascuoladieditoria.net)

[www.accademiadellasicurezza.org](http://www.accademiadellasicurezza.org)



il docente, dotata di computer collegato a internet e videoproiettore; sono presenti anche una lavagna a muro e una lavagna a fogli mobili.

L'aula è fruibile dal lunedì al venerdì, dalle 9,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 18,30.

L'aula è accessibile agli utenti con disabilità motorie attraverso l'uso di un montascale mobile con l'assistenza del personale di Cooperativa Scuola Lavoro adeguatamente formato allo scopo. Inoltre, è a disposizione una sedia a ruote di cortesia per il trasporto di persone con disabilità motorie sprovviste di tale ausilio per la mobilità.

**MATERIALI DIDATTICI:** dispense cartacee, dispense in formato elettronico, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD si attraverso la piattaforma TRIO, sia di moduli FAD autoprodotti e allocati sulla propria piattaforma FAD.

### **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

L'accesso ai locali è ubicato al piano stradale; i locali sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle 9,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 18,30.

L'accesso alla struttura dal piano stradale è garantito, in piena autonomia, anche agli utenti con disabilità motorie attraverso l'uso di una piattaforma elevatrice.

L'accessibilità per gli utenti con disabilità motoria è garantita in piena autonomia per tutti i locali ubicati a piano terra (un'aula, i servizi igienici, due uffici, dei quali uno dedicato all'accoglienza degli utenti) e in modalità condizionata per l'aula ubicata al primo piano, attraverso l'uso di un montascale mobile con l'assistenza del personale di Cooperativa Scuola Lavoro adeguatamente formato allo scopo.

Inoltre, è a disposizione una sedia a ruote di cortesia per il trasporto di persone con disabilità motorie sprovviste di tale ausilio per la mobilità.

Secondo quanto previsto dal D.L. 127/2021 e dal D.L. 221/2021, finché non vi sarà una disposizione differente, per l'accesso e la permanenza nella nostra sede è in vigore l'obbligo di possesso ed esibizione su richiesta del Green pass o della certificazione cartacea di esenzione dal Green pass (per i soli soggetti esentati secondo la Circolare del Ministero della Salute del 4 agosto 2021, prot. 35309).

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

L'iscrizione ai nostri corsi finanziati e riconosciuti avviene sempre attraverso bandi pubblici. Le modalità di iscrizione sono: attraverso la segreteria negli orari di apertura della struttura, per posta certificata, per fax, per posta raccomandata. Non attuiamo nessun tipo di iscrizione ai corsi tramite sito internet.

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

Modalità di pagamento accettate: in contanti, tramite assegno bancario, tramite bonifico, possibilità di pagamenti dilazionati.

#### Cooperativa Scuola Lavoro

Via di Peretola 86, 50145 Firenze  
Tel. 055 30 84 48 Fax 055 34 37 250  
P. IVA 04908160486  
C. F. 01409250519

#### Mail

info@csiltoscana.net

#### Pec

coopscuolalavoro@pec.it

#### Web

www.csiltoscana.net

www.lascuoladieditoria.net

www.accademadellasicurezza.org

È attribuita al/la partecipante la facoltà di recedere dal contratto, e quindi dall'iscrizione al corso, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla stipula del contratto stesso e comunque entro il termine di iscrizione al corso, anticipando la decisione del recesso tramite e-mail all'indirizzo [info@csltoscana.net](mailto:info@csltoscana.net) e confermando con lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure tramite PEC all'indirizzo [coopscuolalavoro@pec.it](mailto:coopscuolalavoro@pec.it). Cooperativa Scuola Lavoro si impegna in questo caso a restituire la somma versata come tassa di iscrizione entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del recesso. Qualora la comunicazione del recesso avvenga successivamente ai 10 (dieci) giorni successivi alla stipula del contratto, anche se prima dell'inizio del corso, la quota versata a titolo di anticipo non sarà restituita. In caso di dimissioni successive all'inizio del corso, il partecipante sarà tenuto a versare a Cooperativa Scuola Lavoro il dovuto corrispettivo pari al costo totale del corso. Qualora l'Amministrazione Regionale revochi il riconoscimento del percorso formativo, al partecipante è riconosciuta la possibilità di recedere dal contratto e di ottenere la restituzione della somma versata per la partecipazione al percorso stesso. Qualora il numero delle domande di iscrizione sia superiore al numero massimo previsto di partecipanti, l'Agenzia potrà decidere o di elevare il numero degli allievi partecipanti all'attività (previo accordo con l'Ente committente), o dovrà procedere ad una selezione secondo i termini indicati nel bando di ammissione del corso stesso. Nel caso in cui un'attività formativa non sia effettuata, o nel caso in cui un partecipante, dopo la selezione, non risulti ammesso alla partecipazione al percorso formativo, l'Agenzia si impegna a restituire la somma versata come tassa di iscrizione, entro 30 giorni dal pagamento della quota o dall'esito della selezione.

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

Ciascuna delle seguenti attestazioni rilasciate segue una propria modalità:

☒ **qualifiche professionali**

L'attestato di qualifica (o di certificazione delle competenze) è rilasciato secondo una procedura definita dalle normative del settore Gestione del FSE. In particolare, l'agenzia provvede ad inserire i dati all'interno del database regionale, il referente regionale del corso provvede alla validazione e successivamente l'agenzia formativa provvede alla stampa e alla consegna degli attestati alla Regione per la firma del/la Dirigente Regionale. La validità dell'attestazione viene comunicata attraverso il sito web dell'agenzia, all'interno delle locandine dei corsi (approvate dal referente regionale), in fase di orientamento e di presentazione del corso da parte del tutor e direttamente dai nostri uffici (direttamente o telefonicamente) se qualcuno ne fa richiesta. La consegna degli attestati avviene successivamente alla loro sottoscrizione da parte del/la Dirigente Regionale.

☒ **dichiarazione degli apprendimenti**

Nel caso in cui un partecipante non portasse a termine un percorso formativo di qualifica (o di certificazione delle competenze) o non dovesse superare il relativo esame, l'agenzia, su richiesta dello stesso, fornirà allo stesso la dichiarazione degli apprendimenti.

Cooperativa Scuola Lavoro

Via di Peretola 86, 50145 Firenze  
Tel. 055 30 84 48 Fax 055 34 37 250  
P. IVA 04908160486  
C. F. 01409250519

Mail

[info@csltoscana.net](mailto:info@csltoscana.net)

Pec

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

Web

[www.csltoscana.net](http://www.csltoscana.net)

[www.lascuoladieditoria.net](http://www.lascuoladieditoria.net)

[www.accademiadellasicurezza.org](http://www.accademiadellasicurezza.org)



La validità dell'attestazione viene comunicata a tutti i partecipanti in fase di orientamento e di presentazione del corso da parte del tutor, e direttamente dai nostri uffici (direttamente o telefonicamente) se qualcuno ne fa richiesta. La dichiarazione viene rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta da parte del partecipante.

☒ **attestati di partecipazione**

Per i corsi che non prevedono il riconoscimento regionale (qualifica e certificazione delle competenze) l'agenzia provvede a rilasciare un attestato di frequenza.

La validità dell'attestazione viene comunicata a tutti i partecipanti in fase di orientamento e di presentazione del corso da parte del tutor, e direttamente dai nostri uffici (direttamente o telefonicamente) se qualcuno ne fa richiesta.

L'attestato di frequenza viene rilasciata entro 30 giorni dal termine delle attività formative

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

Sono previsti servizi complementari di tutoraggio personalizzato, compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali, accompagnamento all'inserimento lavorativo, misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati.

### **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Il trattamento dei dati viene svolto secondo le norme vigenti D.Lgs 196/2003, Regolamento UE 2016/679, D.Lgs 82/05 ed è visionabile sul sito internet di Cooperativa Scuola Lavoro nella sezione "Privacy". Le modalità del trattamento dei dati sono anche in formato cartaceo (dove è prevista la raccolta dati su modelli cartacei da compilare da parte degli utenti).

Gli archivi cartacei sono posizionati in armadi e uffici chiusi a chiave con accesso previsto solo da persone autorizzate e attraverso un accesso controllato da porta chiusa a chiave.

Le banche dati informatiche interne sono archiviate sui server aziendali il cui accesso è regolamentato con le più strette norme di sicurezza informatica: solo chi ha gli account creati dall'amministratore di rete e i relativi permessi per accedere a determinati spazi potrà visionare gli archivi.

Gli archivi elettronici online (Database della Regione Toscana) non sono sotto il controllo diretto di Cooperativa Scuola Lavoro ma la Regione regola l'accesso solo a persone registrate e che accede tramite doppio controllo informatico: con tessera sanitaria e inserimento di Pin personale. I dati sono esclusivamente utilizzati per portare avanti tutte le procedure di comunicazione operative e di gestione utili al corretto svolgimento del percorso formativo e saranno utilizzati solo dalle persone autorizzate.

### **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

Cooperativa Scuola Lavoro assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. Queste rilevazioni sono

#### Cooperativa Scuola Lavoro

Via di Peretola 86, 50145 Firenze  
Tel. 055 30 84 48 Fax 055 34 37 250  
P. IVA 04908160486  
C. F. 01409250519

#### Mail

info@csiltoscana.net

#### Pec

coopscuolalavoro@pec.it

#### Web

www.csiltoscana.net

www.lascuoladieditoria.net

www.accademiadellasicurezza.org

effettuate attraverso i questionari di gradimento, i cui risultati sono monitorati costantemente. Analizzando il livello di soddisfazione e le aspettative della propria utenza di riferimento, Cooperativa Scuola Lavoro interviene sui propri processi di progettazione ed erogazione per meglio definirli e migliorarli. Le evidenze rilevate vengono valutate dalla Direzione, che provvede a definire gli obiettivi della qualità nella proposta formativa dell'agenzia formativa, definire le risorse necessarie per raggiungerli, verificare la loro prosecuzione ed attuare eventuali azioni correttive.

Ogni utente può presentare reclami. Se il proponente vuole ottenere risposta scritta inoltra il reclamo alla Direzione, specificando generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. La Direzione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà, sempre in forma scritta e non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le eventuali accertate cause che hanno provocato il reclamo. I reclami scritti relativi a disguidi di servizi di segreteria, dei collaboratori e del personale tecnico, dei docenti e degli alunni devono essere presentati all'ufficio della Direzione; i reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il referente per la segnalazione di eventuali disservizi è Matteo Lastrucci,  
[m.lastrucci@csltoscana.net](mailto:m.lastrucci@csltoscana.net)

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, Cooperativa Scuola Lavoro s'impegna a verificare e aggiornare la Carta della Qualità che è una valida presentazione dell'agenzia formativa in quanto evidenzia il suo impegno ad una vera e propria crescita qualitativa dell'offerta formativa. La carta della qualità, redatta dal Responsabile della Qualità ed emessa dalla Direzione, viene consegnata agli utenti dei corsi organizzati, pubblicata sul sito dell'agenzia formativa e affissa nei locali della stessa. L'avvenuta consegna su cartaceo sarà certificata tramite la firma per ricevuta dei destinatari.

Data ultima revisione 31/08/2022 Firma \_\_\_\_\_



**formazione orientamento consulenza**  
COOPERATIVA SCUOLA LAVORO – Cooperativa Sociale  
Sede legale ed operativa: via di Peretola, 86 - 50145 Firenze  
P. IVA 04908160486 - C.F. 01409250519  
Tel. 055/308448 - 055/308771 - Fax 055/3437250  
e-mail: [info@csltoscana.net](mailto:info@csltoscana.net) - web: [www.csltoscana.net](http://www.csltoscana.net)

Cooperativa Scuola Lavoro

Via di Peretola 86, 50145 Firenze  
Tel. 055 30 84 48 Fax 055 34 37 250  
P. IVA 04908160486  
C. F. 01409250519

Mail

[info@csltoscana.net](mailto:info@csltoscana.net)

Pec

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

Web

[www.csltoscana.net](http://www.csltoscana.net)

[www.lascuoladieditoria.net](http://www.lascuoladieditoria.net)

[www.accademiadellasicurezza.org](http://www.accademiadellasicurezza.org)