



# CARTA DELLA QUALITA'



Denominazione Organismo / Istituzione:

**PARTNER S.r.l.**

Sede legale e operativa: Via di Novoli 68 B/C – 50127 Firenze

Sede operativa accreditata: Largo Torricelli 7 – Loc. Pieve al Toppo, Civitella in Val di Chiana (AR)

Estremi atto rilascio accreditamento: DECRETO DIRIGENZIALE n. 20418 del 19/12/2018

Codice accreditamento: OF0081

-rev.04 01/10/2024-

**PARTNER S.r.l.**

Centro di Formazione Accreditato – Consulenza alle Imprese

Tel: 0575/360459 – Fax: 0575/1591137

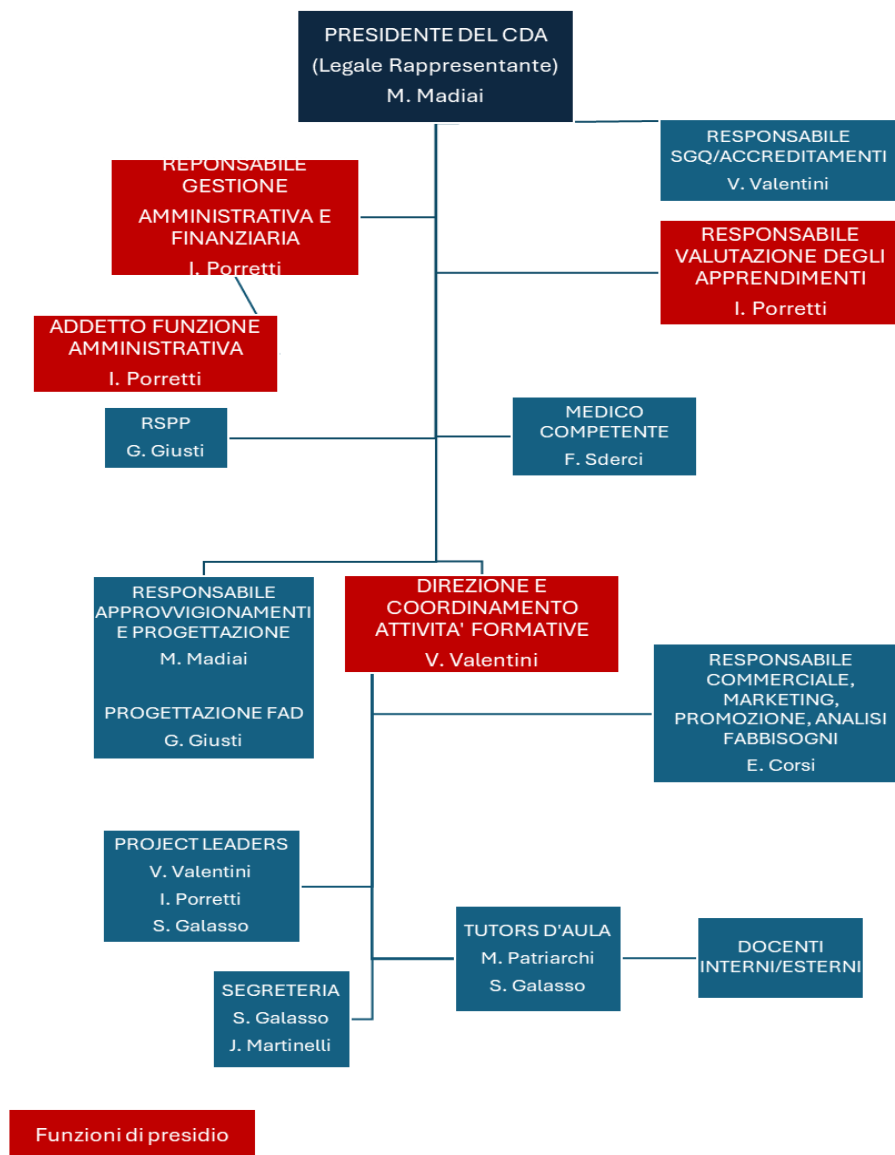
[info@partnersrl.info](mailto:info@partnersrl.info) – [www.partnersrl.info](http://www.partnersrl.info)

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che PARTNER S.r.l. Agenzia Formativa 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.*

## ORGANIGRAMMA



**DIREZIONE: Valentina Valentini ([valentini@gruppopartner.com](mailto:valentini@gruppopartner.com))**

**AMMINISTRAZIONE: Ilenia Porretti ([porretti@gruppopartner.com](mailto:porretti@gruppopartner.com))**

**SEGRETERIA:**

- **Silvia Galasso ([galasso@gruppopartner.com](mailto:galasso@gruppopartner.com))**
- **Jessica Martinelli ([martinelli@gruppopartner.com](mailto:martinelli@gruppopartner.com))**



## ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ZERTIFIKAT | CERTIFICATE | CERTIFICAT | CERTIFICADO | CERTIFIKAAT | 証明書 | 인증서



# CERTIFICATO



**per il sistema di gestione secondo  
EN ISO 9001:2015**

La comprova dell'applicazione conforme ai criteri normativi è stata conseguita e viene attestata secondo la procedura TÜV AUSTRIA per

**PARTNER S.r.l.**

**Sede legale e operativa:  
IT-50127 - Firenze (FI), Via di Novoli 68 B/C**

**Sede operativa:  
IT-52041 - Civitella in Val di Chiana (AR), Largo Torricelli 7**

Campo di applicazione

**Progettazione ed erogazione di servizi di formazione e orientamento.  
Servizi di consulenza in ambito salute e sicurezza, ambiente e qualità. Servizi di consulenza in ambito tecnico ed organizzativo.  
[EAC 37/35]**

N° registrazione certificato: 20100141389171

Valido fino al: 2027-02-09  
Prima certificazione: 2015-02-10

  
Organismo di Certificazione  
del TÜV AUSTRIA GMBH

Vienna, 2024-02-08

Questa certificazione è stata eseguita secondo la procedura TÜV AUSTRIA per verifiche e certificazioni e viene periodicamente sorvegliata.  
TÜV AUSTRIA GMBH Deutschstraße 10 A-1230 Wien www.tuv.at



014752-23-1

Online Verification



www.tuv.at/certcheck

Veröffentlichung nur mit Erlaubnis des TÜV AUSTRIA | The reproduction of this document is subject to the approval by TÜV AUSTRIA | TÜV\*

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** a seguito della riforma delle Agenzie Formative, PARTNER S.r.l. si Accredita presso la Regione Toscana nel 2018 con la nuova norma (DGR T 1407/2016), vantando già l'accreditamento dal 2015 con codice AR0168. La notifica è avvenuta tramite **Decreto Dirigenziale N. 20418 del 19/12/18**, pubblicato sulla banca dati degli atti amministrativi della Regione Toscana, con codice OF0081.

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredитamento per attività Riconosciuta e per attività Finanziata.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:** 28

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** UNI EN ISO 9001: 2005 Certificato n.20100141389171  
TÜV AUSTRIA



## LA POLITICA DELLA QUALITA'

La linea strategica di base dell'Organizzazione nell'ottica della qualità si articola sui seguenti valori:

- Contatto continuo con il Cliente per capirne le esigenze ed aiutarlo a raggiungere i suoi obiettivi primari;
- Sviluppo delle risorse umane interne, sia per la valorizzazione delle attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze e competenze professionali finalizzate al miglioramento dell'efficienza del servizio al Cliente;
- Perseguire il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi, analizzando periodicamente la conformità della struttura alla politica per la qualità.

I principi fondamentali sono:

- 😊 *Imparzialità e uguaglianza:* nell'erogazione del Servizio l'Organizzazione garantisce la piena eguaglianza dei diritti dei clienti. A tutti i clienti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di tutto il personale coinvolto nel processo dell'erogazione di servizio richiesto.
- 😊 *Accoglienza e integrazione:* l'Organizzazione si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei clienti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di orientamento formativo ed all'accesso ai corsi. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del cliente.
- 😊 *Continuità:* l'Organizzazione garantisce un servizio il più possibile continuo e regolare, avendo cura di informare tempestivamente i clienti delle eventuali problematiche dovute a cause di forza maggiore, per evitare disagi dovuti alla eventuali interruzioni od irregolarità di erogazione.
- 😊 *Partecipazione e trasparenza:* tutto il personale della struttura e i clienti/utenti, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" e i loro comportamenti devono favorire la realizzazione degli standard generali del servizio. L'Organizzazione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Il Cliente ha titolo per richiedere le informazioni che riguardano la sua fornitura, può avanzare proposte o suggerimenti, inoltrare reclami, comunicare la propria soddisfazione.
- 😊 *Efficienza ed efficacia:* l'Organizzazione si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri clienti.



## EROGAZIONE DEL SERVIZIO



**ORARIO DI APERTURA:** Dal Lunedì al Venerdì: 9:00 – 13:00 e 14:30 – 17:30

**ORARIO DI ACCOGLIENZA:** Dal Lunedì al Venerdì: 9:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00

### INFORMAZIONI REPERIBILI SU:



(+39) 0575  
360459



[www.partnersrl.info](http://www.partnersrl.info)



Gruppo Partner



[gruppopartner\\_formazione\\_ar](https://www.instagram.com/gruppopartner_formazione_ar)



## CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

PARTNER S.r.l. ha sede operativa e legale in via di Novoli 68 B/C a Firenze e sede operativa accreditata dalla Regione Toscana, in **Largo Torricelli 7, Loc. Pieve al Toppo, Civitella in Val di Chiana (AR)**, a 15 minuti di auto dal centro città.

L'Organizzazione dispone di locali con adeguata strumentazione e collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet, di segreteria didattica/amministrativa.

Per quanto riguarda la sicurezza degli utenti, degli operatori, dei visitatori all'interno della struttura, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

**AULE FORMATIVE:** n. 1 aula didattica di 66,67 mq, completa di 25 postazioni con sedia e banco per gli studenti e per il docente; gli orari di fruizione sono variabili in relazione alla programmazione di ciascuna attività formativa, anche nel weekend ove occorra.

**ATTREZZATURE TECNICHE:** PC, videoproiettore, lavagna a fogli mobili, lavagna a pennarello, wi-fi, cablaggio di rete fisica, software education e demo, stampante e fotocopiatrice in condivisione, aria condizionata.

**MATERIALI DIDATTICI:** dispense cartacee ed elettroniche elaborate ad hoc dai docenti; libri e testi didattici nonché compendi e manuali d'uso collettivo in consultazione o ad uso individuale; software free, internet free per l'auto consultazione.

## ACCESSIBILITA' AI LOCALI



Tutti i locali dell'Agenzia sono accessibili nell'orario di apertura e fruibili anche da portatori di handicap. L'accesso è garantito dal piano stradale, l'ascensore interno consente di spostarsi tra i due piani dell'immobile; è presente il WC H e tutti i locali, i corridoi e la segreteria sono dotati di porte progettate per l'abbattimento delle barriere architettoniche al fine di garantire la piena accessibilità a tutta l'utenza.



## MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

L'utenza può accedere ai corsi di formazione organizzati da PARTNER S.r.l. tramite specifica iscrizione. L'accesso può essere formalizzato tramite:

- sottoscrizione di apposito modulo di iscrizione per soggetti singoli/privati
- sottoscrizione di contratto/proposta/preventivo di formazione da parte dell'azienda per i propri lavoratori
- sottoscrizione di dichiarazioni di partecipazione da parte di aziende beneficiarie in progetti finanziati per la formazione continua

A seconda del tipo di corso, bando, preventivo, la segreteria dell'Agenzia o il Project Leader invierà agli interessati il modello di iscrizione da sottoscrivere per la partecipazione alle attività formative corsuali o seminariali.

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

Ove il corso non sia finanziato da risorse pubbliche o da specifici bandi per la formazione (quali Fondi interprofessionali, Fondo Sociale Europeo, ecc.) la **MODALITÀ DI PAGAMENTO** è sempre effettuata tramite Bonifico Bancario entro 10 giorni dall'inizio del corso, con possibilità di pagamenti dilazionati previo accordo scritto tra le parti, o pagamento in contanti (fino a 500 €) con contestuale rilascio di quietanza di pagamento.

I partecipanti che decidano di revocare la loro iscrizione al corso dovranno inviare comunicazione **scritta a mano, tramite , raccomandata, PEC (certificazioni@pec.it) o e-mail (formazione@partnersrl.info) alle seguenti condizioni:**

- Eventuali disdette comunicate entro 10 giorni dal termine di iscrizione non comporteranno la fatturazione.
- In caso di non partecipazione senza alcuna comunicazione o di comunicazione oltre i termini sopra indicati, verrà fatturato l'intero importo.
- In caso di ritiro in itinere l'utente sarà tenuto a corrispondere l'intero importo di quanto fatturato.
- PARTNER S.r.l. si riserva il diritto di modificare il programma e/o i docenti mantenendo inalterati i requisiti richiesti da legge. PARTNER S.r.l. si riserva il diritto di modificare le date del corso o di annullare completamente il corso. In tali ipotesi sarà cura di PARTNER S.r.l. di comunicare le variazioni o l'annullamento non oltre 3 giorni prima dell'inizio del corso dandone comunicazione scritta al Cliente.
- Le penali non potranno essere imposte in ogni caso se PARTNER S.r.l. è in difetto, anche nel caso in cui non avesse fatto sottoscrivere il contratto di adesione al corso al cliente o nel caso di annullamento/rinvio dello stesso o revoca del riconoscimento da parte del competente Settore Regionale nonché in caso di revoca dell'accreditamento all'Agenzia Formativa stessa.
- Per tutti i corsi finanziati da risorse pubbliche si rimanda alla normativa specifica del Fondo e alle Linee Guida previste da ciascun Avviso.





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

Ogni attività formativa prevede il rilascio di apposita attestazione finale, previa verifica della percentuale di presenza dell'allievo, in conformità alla normativa in materia, e superamento di eventuali test di apprendimento o esami conclusivi previsti. All'interno della Locandina di Reperimento allievi, del Preventivo, del Progetto formativo sottoscritto dalle aziende o in qualunque altro documento di promozione delle attività **è prevista l'indicazione, in maniera inequivocabile, della tipologia di attestazione rilasciata dall'Organismo in esito ai percorsi formativi offerti:**

- qualifiche professionali
- certificati di specializzazione IFTS
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione
- attestati di abilitazione
- attestati di frequenza con indicazione degli esiti dell'apprendimento
- certificazione delle competenze

## **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

PARTNER S.r.l. offre i seguenti servizi di accompagnamento e di orientamento:

- Tutoraggio personalizzato alla 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 personali avviene nella sede operativa dell’Agenzia, in Loc. Pieve al Toppo, Largo Torricelli, 7 – 52041 Civitella della Chiana (Arezzo). I dati personali sono conservati in formato elettronico, in computer protetti da password e, in formato cartaceo, in armadi chiusi; i dati saranno conservati per il tempo necessario allo svolgimento dei rapporti sussistenti tra le parti e per l’adempimento dei relativi obblighi, ferma la conservazione per obblighi fiscali ed amministrativi degli stessi a norma di legge vigente.

L’accesso alla sede è protetto da sistema di allarme e da personale di segreteria e front-office. Il backup dei dati avviene mensilmente su una memoria esterna conservata, in un luogo riservato e protetto, al di fuori della sede operativa in un’ottica di “disaster recovery”.

Il Responsabile del trattamento dei dati personali è il legale rappresentante della Società, Dott. Massimiliano Madaï che ha assunto direttamente l’incarico.

## PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Eventuali proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell’erogazione o segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità potranno essere comunicati inoltrando una mail a:

Dott. Massimiliano Madaï, [postmaster@madiai.com](mailto:postmaster@madiai.com)

Per la comunicazione del disservizio non sono previste modulistiche pre-compilate.

PARTNER S.r.l. si impegna e prendere in carico la segnalazione ed a risolverla tramite l’apertura di NC/AC conforme al tipo di disservizio.

Tempistiche previste per la risposta: 7 giorni lavorativi.

**Data ultima revisione**  
**01/10/2024**

Firma 