

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'ACCADEMIA GILMONT ITALIA

1- IL LIVELLO STRATEGICO

La Carta della qualità dell'Accademia Gilmont Italia risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto con la sua clientela.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione.

1.1- LA MISSION

L'Accademia Gilmont Italia è un'associazione culturale che ha lo scopo di promuovere ed attuare lo sviluppo di attività di studio, di ricerca nel campo dell'estetica e della cura dell'immagine. La formazione professionale destinata ad operatori del settore (acconciatori, truccatori ed estetisti) attraverso corsi di acconciatore, trucco cinema, teatro e tv, ricostruzione unghie, tutti autorizzati dalla Regione Lazio.

Inoltre realizza attività didattiche di supporto per la creazione d'impresa, la comunicazione ed il marketing per gli operatori del settore.

L'Accademia Gilmont Italia crea anche iniziative culturali e di spettacolo e partecipa a manifestazioni di moda e stilismo. L'Associazione, inoltre, ha sviluppato nel corso degli anni una serie di innovative tecniche nel campo della colorazione, in collaborazione con le più importanti case cosmetologiche spagnole.

L'Associazione intende la formazione come l'elaborazione di un processo di apprendimento in vario modo e misura "guidato": formazione infatti significa intervenire, in maniera finalizzata ed organizzata sul modo di lavorare e di essere di un individuo o di gruppi, attraverso scelte anche di metodologie di apprendimento. Per queste ragioni si parla di "processo formativo", proprio ad indicare un percorso di apprendimento in vario modo guidato o consapevole. La formazione - sia di tipo tecnico-operativo che di ruolo - è particolarmente efficace, in quanto adotta metodologie in varia misura "coinvolgenti", ossia riesce a sviluppare la partecipazione attiva di coloro a cui si rivolge, stimolandola anche con apposite tecniche e vari tipi di lavoro di gruppo.

1.2- OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Carta della Qualità dell'Accademia Gilmont Italia è un documento di garanzia per i propri clienti/allievi; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che l'Accademia si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace. La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare gli obiettivi da perseguire sono :

- Realizzazione ed erogazione di corsi di formazione rispondenti ai requisiti posti dal committente nelle condizioni contrattuali e a quelli previsti dalle normative tecniche vigenti
- Ricerca e soddisfazione delle aspettative implicite del Cliente
- Istruzione, formazione ed addestramento del personale
- Aumento del reddito annuo
- Ottimizzazione dei tempi di realizzazione del servizio
- Standardizzazione dei processi riferibili al know-how acquisito e consolidato
- Pieno rispetto di tutta la normativa di settore e la normativa per la sicurezza sul lavoro
- Conseguimento dell'accreditamento alla gestione di interventi di formazione professionale per il settore "Acconciatura Estetica", per erogare quindi i seguenti servizi:
 - Corsi di formazione e qualifica professionale riconosciuti dalla Regione Lazio ai sensi della Legge Regionale 25/02/1992
N° 23

Per il conseguimento di tali obiettivi, la direzione ha stabilito i seguenti strumenti, modalità e risorse:

- Monitoraggio del processo.
- Coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali nella politica della qualità, ed adeguata sensibilizzazione in merito, attraverso programmi di formazione/addestramento.
- Supporto continuo della Direzione in termine di costi da sostenere e di controllo dello stato di attuazione ed avanzamento della politica per la qualità.

1.3- MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÈ TALE POLITICA SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA A TUTTI I LIVELLI DI ORGANIZZAZIONE

L'Accademia Gilmont Italia a.c. promuove il coinvolgimento del proprio personale nel raggiungimento degli obiettivi suddetti e nel continuo successo dell'Organizzazione.

A tal fine il Presidente dell'Associazione si impegna nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di tutti i componenti aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della Qualità del Sistema.

Il Responsabile Gestione Qualità si occupa della diffusione degli obiettivi attraverso comunicazioni periodiche a tutto il personale dirigente ed operativo.

2- LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1- INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

Attività formative

L'Accademia Gilmont Italia svolge corsi formativi nel campo dell'estetica

L'attività formativa si articola nelle seguenti fasi:

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Informazione e accoglienza per l'orientamento ai corsi
- Studio degli obbiettivi didattici del corso
- Studio dei requisiti di ammissione e scelta del personale docente
- Studio dei requisiti di ammissione degli allievi
- Ideazione e progettazione dell'attività didattica (programmazione del corso, della metodologia didattica e delle prove di verifica)
- Analisi delle attrezzature e del materiale didattico necessari allo svolgimento del corso
- Gestione logistica
- Analisi e valutazione economiche
- Erogazione del servizio
- Certificazioni e/o attestazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati ottenuti

Le attività formative svolte dall'Accademia Gilmont sono destinate a soggetti che abbiano assolto l'obbligo scolastico e si dividono in

- Formazione continua di base (che non richiede all'allievo nozioni e conoscenze nell'ambito del corso stesso)
- Formazione continua di specializzazione/ perfezionamento (che richiede particolari nozioni e capacità di base)

2.2 LE RISORSE PROFESSIONALI

L'Accademia individua le risorse necessarie ad ottemperare i requisiti del cliente, provvedendo a fornire addestramento al personale in riferimento all'aggiornamento tecnico – professionale ed alla formazione orientata agli aspetti organizzativi della qualità.

Definizione delle competenze

L'Addestramento e la qualificazione del personale possono essere eseguiti nei casi di:

- Nuova assunzione
- Attribuzione di nuova mansione
- Necessità di aggiornamento della professionalità
- Aggiornamento del Sistema Gestione Qualità

Il personale di nuova assunzione viene scelto tenendo conto di requisiti minimi di seguito elencati e del curriculum vitae. Inoltre, tutto il personale di nuova assunzione, è tenuto a frequentare un corso della durata minima di una giornata lavorativa per l'illustrazione della Carta della Qualità dell'Accademia, corsi di formazione sulla sicurezza (D.lgs. 81/08) ed eventuali corsi previsti dalla normativa cogente. L'addestramento viene svolto a cura di un operatore esperto, scelto su indicazione del responsabile del processo di progettazione.

Almeno una volta l'anno, il responsabile del processo di progettazione valuta le figure coinvolte nell'attività lavorativa, utilizzando apposita una Scheda di valutazione competenze individua le persone da addestrare o qualificare e le assegna ad un programma di addestramento o qualificazione per un periodo che, in funzione della complessità del lavoro, può variare da qualche ora a qualche mese.

2.3 LE RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

L'Accademia Gilmont Italia a.c. rispetta, là dove applicabile, tutte le prescrizioni del D.Lgs. 81/08 e succ. mod., per la sicurezza e l'igiene dei luoghi di lavoro, attraverso le quali l'Organizzazione controlla l'adeguatezza degli ambienti nei quali ha svolgimento la propria attività.

Nei locali dove si svolgono i corsi di formazione sono state effettuate tutte le valutazioni dei rischi che il personale dipendente e gli allievi della scuola possono correre (rischio incendio, rischio rumore, rischio chimico, ecc.), e sono state di conseguenza adottate tutte le relative misure di prevenzione e protezione necessarie.

L'ambiente di lavoro del personale amministrativo è adeguato e confortevole. Esiste negli uffici, un sistema di climatizzazione che garantisce temperature calde in inverno e fresche in estate. Le postazioni di lavoro sono studiate per ottenere una adeguata illuminazione, ed i computer sono tutti dotati di schermi a bassa radiazione; le sedie sono strutturate per offrire la migliore posizione ergonomica.

Manutenzione delle apparecchiature

Le principali apparecchiature che l'Accademia Gilmont Italia a.c. utilizza per l'erogazione dei propri corsi sono:

hardware, software, televisori e lettori DVD, nonché strumenti strettamente necessari all'espletamento della propria attività come: phon, piastre, attrezzi per allungamento capello, caschi, testine, forni per ricostruzione unghie, lenti a luce fredda, scaldacera, etc. L'Accademia, effettua manutenzioni o riparazioni delle suddette attrezzature, utilizzando personale interno o esterno;

3 - LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, l'Accademia Gilmont Italia a.c. intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese.

La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

Fattori di qualità- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;

Indicatori di qualità – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa

Standard di qualità- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore

Strumenti di verifica- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 5 definiti come tempo target della risposta	1)Rilevazione a campione dei tempi di risposta 2)Il sito che si occupa della pubblicità dei corsi segnala quando c'è un ritardo nel rispondere alle email dei clienti
Gestione dell'attività formativa.	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione degli approvvigionamenti, selezione e valutazione fornitori	Adeguatezza oggetti fornitura	Valutazione positiva ottenuta dall'assegnazione di un punteggio agli 8 aspetti analizzati (tot 80 p.ti)	Parere positivo se la somma dei punteggi assegnati agli otto aspetti analizzati è maggiore di 48.	Scheda Valutazione Fornitore
Gestione e valutazione del personale dei docenti	Preparazione e professionalità dei docenti	Valutazione positiva ottenuta dall'assegnazione di un punteggio agli 8 aspetti analizzati (tot 40 p.ti)	Parere positivo se la somma dei punteggi assegnati agli otto aspetti analizzati è maggiore di 29.	Scheda Valutazione Docenti
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Adeguatezza diffusione della Carta della Qualità e del Regolamento dell'Accademia.	Visione della CdQ e del Regolamento da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Moduli di iscrizione e Regolamento dell'Accademia sottoscritti dai candidati.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Prove finali di ogni corso.
Risultanze ex-post.	Controllo gestione economica	Confronto costi previsti con i costi effettivi	Coincidenza costi previsti con i costi effettivi	Modulo 07/01 nella sez. Valutazione Economico finanziaria

4 - LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

L'Accademia Gilmont Italia a.c. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti e pertanto si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso la valutazione dei Questionari di Gradimento, sia attraverso i seguenti canali:

- ❖ per posta all'indirizzo Accademia Gilmont Italia a.c. – via Sestio Calvino 84/85/87/89 – 00174 Roma
- ❖ per tel. 06/71058736 oppure 06/71587671 per tel/fax 06/7101749
- ❖ per email all'indirizzo: info@accademiagilmont.com
- ❖ direttamente al responsabile amministrativo.

I reclami vengono curati dal Responsabile Gestione Qualità il quale provvede alla loro registrazione mediante la compilazione del Modulo Reclamo Cliente. Qualora il reclamo venga ritenuto fondato viene aperto un Rapporto di non conformità con l'adozione di un'opportuna Azione Correttiva ove se ne riscontri la necessità entro non oltre 30 giorni.

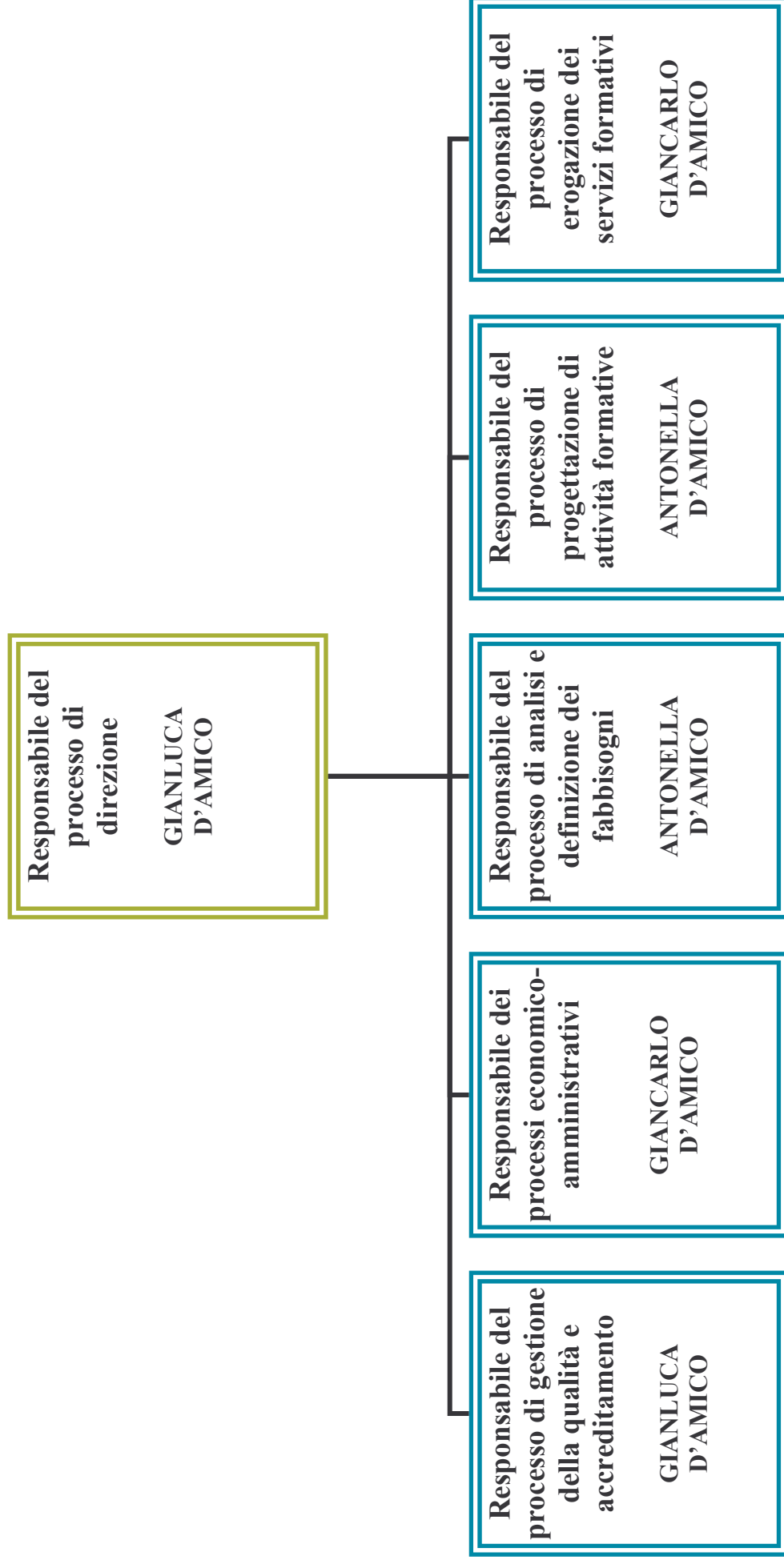
5 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, l'Accademia Gilmont Italia a.c. si impegna a diffondere la presente Carta della Qualità nei seguenti modi:

- ❖ Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente
- ❖ Pubblicazione sul sito web dell'Ente www.accademiagilmont.com
- ❖ Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti
- ❖ Consegna di copia al personale docente e non docente del corso

La Carta della Qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata in ogni aggiornamento dalla Direzione dal Responsabile Gestione Qualità.

ORGANIGRAMMA E MANSIONARIO



MANSIONARIO

FUNZIONE	ATTIVITA'
<p>Responsabile del processo di direzione</p> <p>GIANLUCA D'AMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • pianificazione strategica e operativa; • coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie; • supervisione della gestione e miglioramento del servizio; • gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; • valutazione e sviluppo delle risorse umane; • gestione delle relazioni con imprese, istituzioni, parti sociali, scuole pubbliche e private • promozione e commercializzazione dei servizi formativi.
<p>Responsabile del processo di gestione della qualità e accreditamento</p> <p>GIANLUCA D'AMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • comunicazione con la Regione in materia di accreditamento delle strutture formative • gestione della documentazione; • organizzazione delle visite di verifica (audit in loco)
<p>Responsabile dei processi economico-amministrativi</p> <p>GIANCARLO D'AMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali • controllo economico • rendicontazione delle spese • gestione amministrativa del personale • gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione
<p>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni formativi</p> <p>ANTONELLA D'AMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale e/o aziendale; • rilevazione del fabbisogno formativo.
<p>Responsabile del processo di progettazione di attività formative</p> <p>ANTONELLA D'AMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • progettazione di massima; • progettazione esecutiva e di dettaglio; • progettazione di percorsi individualizzati.
<p>Responsabile del processo di erogazione dei servizi formativi</p> <p>GIANCARLO D'AMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Coordinamento</i> (pianificazione e coordinamento risorse umane, tecnologiche ed organizzative di un progetto/intervento; attivazione relazioni con soggetti istituzionali, economici e sociali del territorio). • <i>Docenza</i> (progettazione di dettaglio di moduli/unità didattiche; erogazione della formazione; monitoraggio e valutazione degli apprendimenti; progettazione e produzione di materiali didattici anche multimediali). • <i>Tutoraggio</i> (animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo, organizzazione e affiancamento attività di stage e tirocinio; gestione operativa delle relazioni con gli attori del territorio, gestione della documentazione tecnico-amministrativa). • <i>Monitoraggio/valutazione</i> (monitoraggio delle azioni o dei programmi; valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento, tenendo conto dell'ottica di genere)

7- SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

L'Accademia Gilmont Italia a.c. svolge le seguenti attività di formazione professionale:

- ❖ **Obbligo formativo:** fornire alla popolazione in età attiva la formazione professionale necessaria per soggetti che hanno adempiuto all'obbligo formativo di 16 anni.;
 - ❖ **Formazione continua:** rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quanti qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua.
- Nella erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore di servizi formativi si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

8- DOTAZIONI DI RISORSE PROFESSIONALE E LOGISTICO STRUMENTALI

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutate e scelti in base alle necessità.

L'Accademia dispone nelle aule per la didattica ordinaria di attrezzature per la proiezione di audiovisivi, adeguata strumentazione e collegamenti in rete locale multimediali.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, 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 D.Lgs. 81/08

9- STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO:

9.1 Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

9.2 I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure
 - trasparenza
 - flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico
- 9.3 Gli standard didattici comprendono:
- soddisfazione dei partecipanti
 - chiarezza e completezza delle attività di formazione e orientamento
 - svolgimento di almeno un seminario di informazione e orientamento
 - assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa al di fuori di orario delle lezioni per almeno 4 ore a settimana per incontri individuali di recupero coi singoli docenti, tutor, assistenti, coordinatore, direzione e/o amministrazione
 - efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte del team dei docenti con periodicità trimestrale

- in caso di presenza di allievi svantaggiati verrà altresì garantita la presenza di un tutor o assistente aggiuntivo per le specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo

9.4 L'organismo erogatore dei servizi formativi provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo. Il responsabile della qualità, di concerto con la Direzione ed il team dei docenti, provvede ad espletare le seguenti funzioni:

- individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica
- definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente

10- SERVIZI PER IL NUOVO OBBLIGO FORMATIVO

Per i soggetti che partecipano ad attività formative valide per il soddisfacimento della formazione, l'Accademia garantisce i seguenti servizi:

- Informazione rivolta agli allievi e alle famiglie, nel caso di allievi minorenni, sui contenuti del quadro normativo e le potenzialità formative offerte dalle strutture operanti sul territorio provinciale e regionale e delle offerte e risorse logistiche
- Costruzione partecipativa alla delineaazione, condivisa tra tutor e allievo, di un percorso formativo personalizzato in base agli elementi raccolti
- Osservazione, anche in piccoli gruppi, delle strutture, sedi e ambienti di lavoro del territorio di residenza degli allievi dove è possibile svolgere l'attività formativa
- Facilitazione dell'inserimento nel canale di formazione prescelto e definizione, in accordo con gli Enti e le Istituzioni preposte, del percorso formativo personalizzato
- Eventuale azione di affiancamento e/o sostegno per la rimozione delle difficoltà derivanti dall'inserimento e per una più efficace acquisizione delle competenze trasversali

Gli allievi e, nel caso di allievi minorenni, le famiglie verranno convocati con periodicità trimestrale ad incontri con il team dei docenti e l'organizzazione dell'Accademia al fine di individuare problemi, dare soluzioni e proporre miglioramenti nell'organizzazione didattica delle attività.

L'orientamento in uscita è finalizzato a facilitare il passaggio dal sistema formativo agli altri (scuola e apprendistato).

L'Accademia garantisce lo svolgimento di un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo e pari ad almeno il 20% del monte ore del corso in caso di attività formative di qualifica o specializzazione.

11- ATTIVITA' DELLA SEGRETERIA

11.1 La segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici determinati in funzione delle esigenze degli allievi. L'orario di apertura deve comprendere anche le ore pomeridiane.

11.2 La segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente ed in funzione anche nelle ore pomeridiane.

11.3 Nei casi in cui lo studente debba sottoporre questioni particolarmente complesse attinenti alla sua posizione amministrativa, può chiedere di essere ricevuto su appuntamento.

12- INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO

12.1 L'organismo erogatore di servizi formativi deve organizzare conferenze di introduzione ai corsi, destinate agli aspiranti allievi

12.2 Per ciascuna azione formativa deve essere organizzato un servizio di informazione ed orientamento

12.3 I servizi di informazione e di orientamento devono provvedere, in particolare, alle seguenti funzioni:

- mettere in contatto allievi di diversi corsi, che abbiano scelto aree comuni
- fornire informazioni su programmi delle lezioni e libri di testo, eventualmente rendendo disponibili, previa autorizzazione del docente, dispense o altro materiale relativo alle lezioni di altri corsi
- fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazioni intermedie
- consigliare, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione, eventualmente organizzando un contatto con il docente.

13- RELAZIONI CON IL PERSONALE

13.1 Il personale non docente deve continuamente essere presente presso ciascuna azione formativa, al fine di assicurare la distribuzione di materiale informativo e la risposta ad altre richieste degli allievi. Il personale deve anche agevolare la comunicazione tra gli allievi e il corpo docente e facilitare l'accesso e la fruizione delle attrezzature e servizi a disposizione degli allievi.

13.2 Per ciascun insegnamento, il docente deve fissare orari di ricevimento degli allievi. Gli allievi devono essere ricevuti dal docente stesso o da uno o più collaboratori delle attività didattiche.

13.3 Ciascun docente deve anche mettere a disposizione degli allievi un dettagliato programma delle attività didattiche e di ricerca relative al suo insegnamento.

14- INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO

14.1 L'organismo erogatore garantisce all'allievo le informazioni ed il supporto necessari a scegliere il proprio corso e/o la propria attività.

15- VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI

15.1 Per ciascuna azione formativa, relativamente al proprio insegnamento, ciascun docente deve predisporre gli strumenti (test) per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente. L'esito dei tesi deve essere oggetto di valutazione da parte del team dei docenti.

16- ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO ALLA CONDIZIONE PERSONALE DELL'UTENTE

16.1 L'organismo erogatore di servizi formativi deve adottare tutte le misure organizzative che agevolino l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di handicap e che consentano a questi la fruizione di tutti i servizi messi a disposizione dello studente. Il personale, docente e non docente, deve prestare la massima collaborazione a questo scopo.

16.2 L'allievo disabile o portatore di handicap può segnalare il proprio arrivo presso le strutture formative mediante comunicazione telefonica. Ciascuna sede deve proporre personale adeguato per la sua accoglienza al momento dell'arrivo.

16.3 La segreteria corsi deve provvedere a istituire canali preferenziali con gli allievi disabili e portatori di handicap, avvalendosi del servizio postale, telefonico, di telefax, ecc.

16.4 Con riferimento alle attività formative cui partecipano soggetti svantaggiati ed al loro diritto attivo all'apprendimento il team docenti e il personale non docente è tenuto a incontrare periodicamente (almeno 1 volta al mese) i genitori degli stessi, gli operatori e/o i responsabili dei servizi sociali preposti al fine di verificare l'adeguatezza del servizio alle esigenze personali dei soggetti svantaggiati e le eventuali azioni di adeguamento.

17- RIMEDI AL DISSERVIZIO

17.1 Nel caso in cui l'allievo non reperisca, nell'ora e nel giorno indicati, alcun docente o collaboratore abilitato a riceverlo. Può segnalare il disservizio al personale di segreteria o al coordinatore del corso. Quest'ultimo, previa verifica, può decidere di trasmettere la segnalazione al team dei docenti.

17.2 Gli allievi svantaggiati e i loro tutori potranno inoltre segnalare eventuali disservizi anche con le modalità di cui al precedente punto 17.1.

18- MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA CARTA

18.1 La presente carta verrà diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca dell'Accademia
- Pubblicazione sul sito web dell'associazione
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso.