

~~FLORENCE INSTITUTE~~ OF DESIGN INTERNATIONAL

Carta qualità

Denominazione Organismo: FLORENCE INSTITUTE OF DESIGN INTERNATIONAL

Estremi atto rilascio accreditamento: Decreto n° 1663 del 20.04.2009

Codice accreditamento: FI0531

PREMESSA

La Carta dei Servizi, rappresenta lo strumento attraverso il quale Florence Institute intende far conoscere alla collettività il proprio modo di operare, con particolare attenzione alla qualità del servizio svolto.

Questa Carta dei Servizi è quindi un impegno che l'organizzazione si assume nei confronti dei propri Clienti al rispetto di standard fondamentali di qualità.

PRESENTAZIONE

Florence Institute è una scuola internazionale di design italiano che offre un'ampia gamma di corsi a livello accademico e master. Specializzato in Graphic Design, Arredamento d'interni ed Architettura, l'istituto ospita studenti provenienti da tutta Europa e dal resto del mondo. Le lezioni, rivolte ai moderni studenti internazionali, sono tutte in lingua inglese. Il nostro staff è rinomato per la dinamicità dei metodi didattici, i corsi interessanti e motivanti e le tecniche di apprendimento interattivo.

I corsi del *Florence Institute* trattano le basi fondanti del design italiano combinando le più moderne tecnologie con la fantasia tipica della cultura italiana. Tradizione, teoria e tecnologia si compenetrano in un programma di studi che vi permetterà di acquisire una comprensione dettagliata del processo creativo italiano. Gli allievi imparano a conoscere i più moderni software di design, che vengono poi utilizzati in stimolanti sessioni che incoraggiano il pensiero creativo.

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la **Florence institute of design international** 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.

FLORENCE INSTITUTE OF DESIGN INTERNATIONAL

ORGANIGRAMMA

DIREZIONE: Marc Di Domenico, indirizzo mail: marcididomenico@msn.com

AMMINISTRAZIONE: Marco Balduini, indirizzo mail: marcobalduini@studiobalduini.it;

Matteo Tucci: segreteria@studiobalduini.it

SEGRETERIA: Ivan Bozic: - indirizzo mail: arch.ivanbozic@gmail.com Isabel Corell – indirizzo mail : registrar@florence-institute.com

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto n° 1663, pubblicato sul BURT del 29/04/2009

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredimento per attività Riconosciuta; Accredimento per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 26

CERTIFICAZIONI QUALITA': ISO 9001:2015, certificato n 20100102004635, TUV Austria

POLITICA DELLA QUALITA'

La Florence Institute è una scuola internazionale di design italiano che offre un'ampia gamma di corsi a livello accademico e master. Specializzato in Graphic Design, Arredamento d'interni ed Architettura, l'istituto ospita studenti provenienti da tutta Europa e dal resto del mondo.

The Florence Institute of Design International, Società certificata ISO 9001, individua nell'adozione di un SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA', conforme alla norma ISO 9001, lo strumento utile al perseguimento di una politica volta al consolidamento di un rapporto positivo tra l'utente e l'organizzazione, ponendo al centro della propria attenzione il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei destinatari della propria attività.

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;
- Attenzione continua all'evoluzione del mercato del lavoro, all'evoluzione tecnica e ai mutamenti nella domanda del consumatore finale di servizi e prodotti dei settori del Design e dell'architettura per adeguare gli obiettivi formativi agli input esterni;
- Attenzione continua all'evoluzione normativa del settore architettonico e del design per conformare gli obiettivi formativi ai requisiti cogenti;
- 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.

~~FLORENCE INSTITUTE~~ OF DESIGN INTERNATIONAL

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'organizzazione a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che 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: l'agenzia formativa è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00

ORARIO RICEVIMENTO: la segreteria riceve da lunedì al venerdì (dal lunedì al Giovedì dalle 9:00 alle 17:00 e il Venerdì dalle 09:00 alle 15:00).

INFORMAZIONI REPERIBILI SU Sito web www.florence-institute.com

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

AULE FORMATIVE

N° 3 aule formative, di cui n. 1 aula formativa accreditata, attrezzata con banchi, sedie, videoproiettore e lavagna, ubicate in Via Borgo Ognissanti n. 9 - Firenze, accessibili dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00.

FLORENCE INSTITUTE OF DESIGN INTERNATIONAL

LABORATORIO MULTIMEDIALE

N° 1 aule informatiche, attrezzate con postazioni pc e stampanti, ubicata in Via Borgo Ognissanti n. 9- Firenze, accessibili dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

MATERIALI DIDATTICI

Per ogni corso sono disponibili libri di testo, dispense cartacee, materiale multimediale, ecc.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

I locali accreditati sono a norma rispetto alla fruibilità da parte di portatori di handicap non essendoci barriere architettoniche ed essendo disponibili strumenti di facilitazione all'accesso. I locali sono accessibili a partire dalle ore 9:00 e fino alle 18:00 con la presenza di personale addetto all'accoglienza sempre presente per i tempi previsti.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le modalità di iscrizione possono essere molteplici, in relazione alle singole attività e progetti (es. iscrizione da sito internet, attraverso segreteria con modalità cartacea o invio telematico, altre forme previste dalla candidatura del bando ecc.).

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Quota iscrizione - a titolo di acconto - al momento dell'iscrizione mediante bonifico bancario o carta di credito.

E' possibile richiedere il pagamento rateale. In tal caso viene applicato un costo aggiuntivo di euro 150,00.

MODALITA' DI RECESSO. I partecipanti che decidano di interrompere la loro partecipazione al corso dovranno inviare comunicazione scritta (fax, raccomandata, e-mail) direttamente all'Agenzia.

In caso di rinuncia pervenuta - con le modalità di cui sopra - entro il 14° giorno dalla richiesta di iscrizione, al partecipante recedente spetta il rimborso della quota di iscrizione. Per recessi comunicati dopo il predetto termine verrà addebitata l'intera quota di iscrizione e del corso; in alternativa al recesso e' riconosciuta al partecipante la facoltà di chiedere l'accesso allo stesso corso in programma per l'anno successivo.

Nel caso in cui il corso non venisse attivato verrà restituita - per intero - la quota versata.

MODALITA', TEMPORALICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

La tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo è la seguente:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

E' previsto un servizio di tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali.

I progetti prevedono ore in cui gli studenti, individualmente o collettivamente, vengono sostenuti e accompagnati nel percorso formativo da tutor interni ed esterni. In particolare nell'attuazione degli stage è prevista un'attività di accompagnamento, in cui il tutor interno ed esterno si raccordano per l'attuazione del patto formativo e di orientamento individuale.

FLORENCE INSTITUTE **OF DESIGN INTERNATIONAL**

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Florence Institute rispetta la Privacy dei propri utenti e si impegna a proteggere i dati personali che gli stessi conferiscono all'organizzazione in forma cartacea e informatica.

Il titolare del trattamento dei dati è **FLORENCE INSTITUTE OF DESIGN INTL SRL**

In ogni momento l'utente potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art.7 del D.lgs.196/2003 e del Reg. UE 679/2016.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

E' previsto un processo di gestione dei reclami ed eventuali disservizi che prende avvio dal ricevimento via mail/contatto telefonico/verbale della segnalazione da parte dei partecipanti alle attività formative.

La segnalazione, dopo essere stata raccolta, viene registrata e trasmessa alle risorse individuate per la risoluzione, al Direttore e al Responsabile qualità. Ogni risoluzione sarà comunicata direttamente all'interessato nei tempi ritenuti necessari.

Inoltre l'organizzazione effettua un monitoraggio della soddisfazione dei partecipanti alle attività formative, durante la quale è possibile di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio.

Data ultima revisione 01/09/2018

Il Legale Rappresentante - Direttore
Arch. Marco Thompson Di Domenico

Il Responsabile Qualità
Dott. Marco Baldoni