

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi costituisce **un impegno da parte di LASI nei confronti dei suoi clienti** che utilizzano l'agenzia formativa per l'erogazione dei servizi formativi, a garanzia della qualità della prestazione in termini strategici (politica della Qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'Offerta formativa), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia). Gli impegni sopra riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite a pagamento o con finanziamento pubblico.

La progettazione, la programmazione e l'avvio dell'erogazione, l'appropriatezza e le caratteristiche della formazione prestata, le modalità di svolgimento del servizio, così come tutti gli altri aspetti del rapporto tra l'Agenzia Formativa ed il Cliente sono definiti e inderogabili.

Il diritto dei clienti a un servizio di qualità è uno standard vincolante con il quale LASI deve ogni giorno fare i conti e sul quale modella tutta la sua struttura organizzativa.

## **LASI**

**LASI S.r.l. è agenzia formativa accreditata della Regione Toscana.** L'agenzia formativa offre un servizio a tuttotondo nella formazione ed informazione grazie ad un'accurata ed attenta progettazione e pianificazione del servizio. Tutte le attività sono realizzate con l'utilizzo di metodologie e strumenti didattici innovativi ed appositamente studiati per ciascuna tipologia di percorso ed effettuati da docenti esperti e qualificati. LASI intende offrire un servizio formativo volto ad accrescere le capacità e le competenze degli utenti con l'obiettivo di migliorare il proprio status professionale.

Si realizzano corsi di formazione rivolti ad occupati, disoccupati, inoccupati, ecc... tra cui le attività formative dovute per legge in materia di sicurezza e non solo; corsi di lingua; corsi di informatica; corsi di aggiornamento ed attività progettate su specifiche esigenze del cliente. Il personale di LASI si occupa inoltre di accompagnare il cliente nella gestione di richiesta, monitoraggio e rendicontazione della attività realizzate con finanziamenti erogati da enti pubblici quali Provincia e Regione.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

- **EGUAGLIANZA**

Le regole riguardanti il rapporto fra LASI e i propri clienti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. LASI si impegna a garantire parità di trattamento, a parità di condizioni, a tutti i propri clienti.

LASI si impegna inoltre ad assumere le più opportune iniziative per consentire una adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di sportello che nei rapporti indiretti, da parte di clienti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali, anche attraverso l'utilizzo di procedure che evitino spostamenti o lunghe attese a tali clienti.

- **IMPARZIALITA'**

LASI si impegna ad agire, nei confronti dei propri clienti, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

- **CONTINUITA'**

LASI si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, si rendesse necessario interrompere temporaneamente l'erogazione del servizio ai clienti, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo.

In ogni caso LASI si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi ai clienti.

- **PARTECIPAZIONE**

LASI garantisce ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto cliente – docente e le condizioni di erogazione dei servizi formativi.

La Carta dei Servizi è disponibile presso gli uffici di LASI al cliente al momento dell'accettazione delle condizioni per l'erogazione del servizio formativo, e può comunque essere richiesta in ogni momento dai clienti stessi.

Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire a LASI consigli, suggerimenti, richieste e reclami e a ricevere in ogni caso una risposta.

Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, ai sensi della Legge 241/90.

LASI si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni dei clienti raccolte nel corso dello svolgimento del servizio.

Nella relazione con la clientela, il personale di LASI è sempre identificabile con il proprio nome, cognome e funzione.

• **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

LASI si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri clienti.

**POLITICA DELLA QUALITÀ**

L'applicazione di un Sistema di gestione per la qualità ha come obiettivo strategico principale quello di definire le esigenze di tutti quei soggetti interessati a vedere soddisfatti i propri bisogni legati ai processi formativi erogati da LASI. Per questo LASI si impegna a:

- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- Prevenire i problemi piuttosto che risolverli;
- Porre la massima attenzione allo sviluppo e al miglioramento dei processi;
- Valutare i risultati in funzione di correzioni e miglioramenti.

Per raggiungere tali obiettivi si prevede:

- Un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi relativi ai servizi erogati;
- L'aumento della professionalità del personale interno e dei consulenti esterni per ottenere un gruppo di lavoro motivato e capace di lavorare in team;
- Il costante controllo dei servizi di supporto con particolare riguardo alla didattica, alla selezione dei docenti e allo sviluppo delle nuove tecnologie;

- L'erogazione di percorsi formativi diversificati in base alle esigenze del Cliente sempre nell'ottica di un apprendimento in termini di conoscenze, abilità e comportamenti.

### **STANDARDS DEL SERVIZIO**

I fattori che compongono la qualità di un servizio sono molteplici, e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri.

Ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione del cliente.

Misurare la qualità del servizio è importante per il cittadino, al fine di poter far valere i suoi diritti di cliente del servizio, ma anche per LASI che li fornisce, al fine di offrire servizi migliori.

Per questo LASI ha definito una serie di parametri di misura della qualità del proprio servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali si impegna in maniera esplicita nei confronti dei propri clienti.

Tali fattori riguardano i diversi aspetti del servizio :

- **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

LASI assicura la costante rispondenza del servizio erogato al cliente, con continuità e senza alcuna deroga, alle caratteristiche delineate dalla legislazione in materia di erogazione di servizi formativi. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti dall'incaricato di LASI. Particolare attenzione viene inoltre posta da LASI alle caratteristiche del percorso formativo , mediante la predisposizione di un progetto e la sua realizzazione mediante uno o più programmi formativi.

- **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ**

LASI si impegna ad assicurare l'assistenza negli orari previsti di apertura.

- **STANDARDS DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

LASI impegna verso i propri clienti a mettere in atto un piano di investimenti che garantisca il miglioramento continuo nelle modalità di svolgimento del servizio.

- **ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO**

Tutte le operazioni contrattuali e qualunque informazione relativa ai servizi formativi rivolti alla clientela possono essere richieste presso gli uffici di LASI – Largo Torricelli, 7 – 52041 Pieve al Toppo (AR) nei giorni e coi seguenti orari:

- Lunedì: 8.00 – 13.00 / 14.00 – 17.00;
- martedì: 8.00 – 13.00 / 14.00 – 17.00;
- mercoledì: 8.00 – 13.00 / 14.00 – 17.00;
- giovedì: 8.00 – 13.00 / 14.00 – 17.00;
- venerdì: 8.00 – 13.00 / 14.00 – 17.00.

Per le informazioni sono attivi, durante il normale orario di lavoro, presso gli uffici di cui sopra, il seguente numero di telefono 0575/41171.

Per comunicazioni scritte il cliente può inviare un fax al numero 0575/411751, o una lettera a LASI – Largo Torricelli, 7 – 52041 Pieve al Toppo (AR).

- **PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE**

Il comportamento del personale di LASI è improntato a rispetto, cortesia e collaborazione nei confronti del cliente.

- **INFORMAZIONI AI CLIENTI**

LASI considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri clienti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale di LASI è tenuto a fornire pertanto tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra LASI e cliente, e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

LASI si impegna ad attivarsi per istituire efficaci canali di comunicazione con la clientela, utilizzando, a seconda dei casi e delle necessità specifiche, i mezzi più opportuni garantendo il diritto alla privacy.

Il cliente ha diritto a ricevere sempre e comunque una risposta alla richiesta di informazioni. Nel caso in cui la risposta non possa essere immediata, questa dovrà pervenire comunque al cliente, con i mezzi più opportuni, **entro 30 giorni dal ricevimento** da parte di LASI della richiesta di informazioni.

- **RECLAMI**

Ogni cliente ha diritto di presentare al personale della LASI i propri reclami e di ricevere una risposta pertinente e circostanziata.

**RACCOLTA DELLE VALUTAZIONI SUL SERVIZIO DA PARTE DEI CLIENTI**

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, LASI considera strategico l'obiettivo del monitoraggio della soddisfazione della propria clientela. Si impegna pertanto ad attivare tutti i più opportuni canali di comunicazione con i clienti, e a facilitare le espressioni del loro gradimento in riferimento ai servizi erogati.

Al termine di ogni corso di formazione è prevista una verifica di soddisfazione, che ha uno spazio a disposizione per eventuali suggerimenti dai clienti.

**VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi di LASI è sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai clienti. Essa costituisce un impegno da parte de LASI nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con la stessa un contratto per la fornitura di servizi, e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

**DIFFUSIONE DELLA CARTA E CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La presente carta della qualità dei servizi viene diffusa, a cura dell'organismo erogatore, presso i siti internet [www.lasi.it](http://www.lasi.it) e [www.lasiformazione.it](http://www.lasiformazione.it) ed è inoltre sempre disponibile presso la segreteria.