

## Carta dei Servizi

### Premessa

L'esercizio di attività formative qualificate deve garantire a chi ne usufruisce procedure rapide e semplici, anche con riferimento ai disposti normativi che impongono agli enti erogatori di servizi formativi di impegnarsi con i propri clienti al rispetto di standard fondamentali di qualità.

Questa Carta dei Servizi è quindi un impegno che Elear srl assume nei confronti dei propri Clienti.

La progettazione, la programmazione e l'avvio dell'erogazione, l'appropriatezza e le caratteristiche della formazione prestata, le modalità di svolgimento, così come tutti gli altri aspetti del servizio sono definiti in questo documento e costituiscono un impegno della dell'Azienda nei confronti del Cliente.

### L'Azienda

ELEAR opera da oltre 30 anni nel settore del Information Technology e della formazione. Si avvale della professionalità di Personale che, ad una preparazione eccellente attestata dai curricula posseduti, affianca diretta esperienza pluriennale.

Tutti i processi operativi sono certificati secondo le norme ISO 9001:2008

Dal 08.10.2009 - con decreto 4884 - Elear è accreditata presso il Sistema Regionale Toscana come Agenzia Formativa per promuovere e attuare attività di formazione destinata a qualsiasi soggetto interessato (occupati, in CIG e mobilità, disoccupati, apprendisti, ...).

### Principi Fondamentali

- **Divieto di discriminazione** (uguaglianza formale e sostanziale art. 3 della costituzione)
- **Imparzialità** (obiettività, giustizia ed imparzialità – correlazioni con il principio di legalità);
- **Continuità** (regolarità e continuità dei servizi, per evitare disagi dovuti alla eventuali interruzioni od irregolarità di erogazione);
- **Partecipazione** (attenzione ai bisogni e alle richieste degli utenti e loro esame)
- **Efficienza ed efficacia** (Elear 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)



## Standard del servizio

I fattori che contribuiscono alla qualità del servizio sono molteplici e di varia natura.

Essenzialmente riassumibili in competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi, tutti comunque convergenti verso un dato univoco : il livello di soddisfazione del cliente.

Misurare la qualità del servizio è importante per l'utente, al fine di poter far valere i suoi diritti di cliente, ma anche Elear che lo eroga, al fine di offrire sempre migliori servizi.

Per questo Elear ha definito una serie di parametri di valutazione di qualità dei servizi erogati: univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali si impegna in maniera esplicita nei confronti dei propri clienti, predisponendo un piano di investimenti che garantisca il miglioramento continuo nelle modalità di svolgimento del servizio.

## Caratteristiche del Servizio

Elear assicura la costante rispondenza del servizio erogato al cliente, alle caratteristiche delineate dalla legislazione in materia di erogazione di servizi formativi.

## Continuità e Regolarità

Elear si impegna ad assicurare l'assistenza negli orari previsti di apertura della propria struttura.

## Accessibilità del Servizio

Tutte le operazioni contrattuali - e ogni informazione relativa ai servizi formativi erogati - a possono essere svolte presso i nostri uffici siti in Arezzo Via Donat Cattin n. 53, con il seguente orario :

Lunedì	h. 9.00 - 13.30	15.00 - 19.00
Martedì	h. 9.00 - 13.30	15.00 - 19.00
Mercoledì	h. 9.00 - 13.30	15.00 - 19.00
Giovedì	h. 9.00 - 13.30	15.00 - 19.00
Venerdì	h. 9.00 - 13.30	15.00 - 19.00

Per le informazioni è attivo, durante il normale orario di lavoro, il centralino al n. 0575 294136

Per comunicazioni scritte il cliente può inviare mail all'indirizzo [formazione@elear.it](mailto:formazione@elear.it) oppure un fax al n. 0575 403233



## **Professionalità e Cortesia del Personale**

Il comportamento del personale della ELAR srl è improntato al rispetto, alla cortesia ed collaborazione nei confronti del Cliente.

## **Informazioni ai Clienti**

ELEAR considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri

Clienti, improntato a regole di correttezza, trasparenza e celerità.

Il Personale è pertanto tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra l' Azienda ed il Cliente, nonché a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

ELEAR si impegna inoltre ad attivarsi utilizzando i mezzi più opportuni per garantire il diritto alla privacy.

## **Procedure di Iscrizione e Modulistica**

Le procedure per l'iscrizione sono impostate in modo da assicurare celerità e precisione, con l'ausilio di strumenti informatici.

La modulistica impiegata è di facile lettura e di immediata comprensione e contiene puntuali indicazioni in ordine al consenso esplicito dato dall'utente all'agenzia formativa per il trattamento di dati personali secondo la disciplina legislativa vigente in materia di tutela della privacy.

In particolare, nel Modulo di Iscrizione, saranno riportate le seguenti informazioni: sede ed orari di svolgimento del corso - data di inizio e termine - descrizione delle tipologia del percorso formativo e modalità di erogazione dello stesso - importo e modalità di pagamento - eventuali rimborsi - modalità di recesso

## **Reclami**

Ogni Cliente ha diritto di presentare al personale di ELEAR i propri reclami e di ricevere una risposta pertinente e circostanziata.

## **Modalità di pagamento**

quota iscrizione - a titolo di acconto - pari al 30% del costo totale del corso

30% ad inizio corso

saldo - pari al 40% - a metà svolgimento corso

I pagamenti potranno essere effettuati in contanti, assegni o bonifico bancario.



## Modalità di recesso

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

In caso di rinuncia pervenuta – con le modalità di cui sopra – entro il 7° giorno precedente l'inizio del corso, verrà addebitato il 50% della quota di iscrizione versata.

In caso di rinuncia successiva al 7° giorno, ma precedente l'inizio del corso, verrà addebitata l'intera quota di iscrizione.

In caso di recesso durante il corso verrà addebitata l'intera quota di iscrizione oltre all'importo relativo delle ore effettivamente svolte.

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

## Raccolta delle Valutazioni sul servizio

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, ELEAR 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.

Si impegna inoltre a monitorare in maniera continua ed efficace le valutazioni ricevute, basandosi su queste ultime per la definizione degli obiettivi di miglioramento del servizio.

Le valutazioni vengono rilevate mediante:

raccolta sistematica da parte del personale aziendale dei giudizi espressi dai clienti nelle occasioni di contatto con gli stessi

raccolta di reclami

raccolta di suggerimenti e osservazioni spontanee

indagini periodiche di customer satisfaction su campioni significativi di utenti, anche mirate a specifici aspetti del servizio erogato

## Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Società sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai clienti: costituisce un impegno da parte di ELEAR nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con la stessa un contratto per la fornitura di servizi.

Arezzo 10.11.2009

Elear srl  
*Alessandra Fanetti*

