



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



 **audit**
famigliaelavoro

D_04_Carta della Qualità di AZB Cooperform

Coop. Sociale

| Rev. | DATA | DESCRIZIONE | PREPARAZIONE: RSGQ | APPROVAZIONE: DIREZIONE |
|------|------------|--|-----------------------|----------------------------|
| 00 | 01/01/2022 | Prima stesura del documento | Devid Delvai | Paolo Tanesini |
| 01 | 28/04/2022 | Modificati standard e indicatori | Devid Delvai | Paolo Tanesini |
| 02 | 01/02/2023 | Aggiornamento organigramma e sede legale | Devid Delvai | Paolo Tanesini |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

AZB Cooperform
Società Cooperativa Sociale ONLUS.
Piazza Duomo 3
39100 Bolzano (BZ)
Tel. +39 0471 97 09 54
Fax +39 0471 97 12 27
Email: azb@cooperform.it
Pec: cooperform@pec.it
Sito: <https://www.cooperform.it/>
Codice Fiscale / P.iva 02807520214
Codice ATECO: Codice: 85.59.30

Presentazione di AZB Cooperform

AZB nasce nel 1966 a Bolzano come scuola di lingue. Da allora AZB by Cooperform è attiva in Alto Adige nella promozione del plurilinguismo, nell'organizzazione e gestione di corsi di lingue e nella certificazione delle competenze linguistiche.

Nel 2013 AZB è stata acquisita da Cooperform diventando AZB by Cooperform e oggi conta su un apparato didattico permanente di circa 40 unità che viene impegnato in un piano di aggiornamento continuo di tutti i sistemi più qualificati per l'insegnamento delle lingue straniere ai giovani, agli adulti e agli stranieri.

AZB by Cooperform è una organizzazione leader a livello provinciale per la formazione linguistica scolastica, professionale, aziendale e privata, in grado di unire i vantaggi risultanti dall'esperienza dalla diffusione e ricchezza di esperienza di tutta la rete. Grazie a tutto questo sono sempre più numerosi gli enti, le aziende, i professionisti e le famiglie che utilizzano abitualmente i nostri servizi in tutta la Provincia e frequentano e partecipano ogni anno ai nostri corsi e progetti di formazione per le lingue europee ed extraeuropee.

Con gli oltre 7.000 studenti annui che ogni anno si rivolgono ad AZB, la nostra organizzazione è tra gli operatori più grandi del settore, in Alto Adige.

Quadro di riferimento normativo sulle carte dei servizi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (cosiddetta Direttiva Ciampi)
- Dipartimento funzione pubblica 31/10/1993, carta dei servizi pubblici – proposta e materiali di studio
- Direttiva Presidente Consiglio Ministri 27/01/1994, principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Decreto Presidente Consiglio Ministri 19/05/1995, prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di "carte dei servizi pubblici"

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

- D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella legge n.273 dell'11 luglio u.s., "misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."
- Decreto Legislativo 04/12/1997 n. 460, disciplina tributaria degli enti non commerciali e delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale, in attuazione dell'art. 3, commi 186,187,188,189 della legge 662/1996
- Legge 30/07/1998 n. 281, disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti
- Ministero per la Solidarietà Sociale – gruppo qualità sociale, originalità del modello "qualità sociale", Roma 1998
- Legge 18/11/2000 n. 328, legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- Legge 07/12/2000 n. 383, disciplina delle associazioni di promozione sociale

Mission e valori

I principi cardini e ispiratori del lavoro di AZB Cooperform sono così declinati

a) **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO:** AZB Cooperform svolge i propri compiti ispirandosi al principio di uguaglianza e pari dignità e garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di presupposti, a tutti gli utenti e ivi incluso al personale interno. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti portatori di handicap, degli anziani e degli utenti socialmente più deboli. AZB Cooperform si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto e imparziale con tutti gli utenti. L'ammissione e l'assegnazione degli utenti ad un livello o ad un altro infatti, dipende infatti dall'esito di un test che viene somministrato e valutato in egual modo per tutti gli utenti indifferentemente dal loro genere, dalla loro età o da altre peculiarità. L'unico obiettivo di AZB Cooperform è quello di creare una classe omogenea in modo tale che i docenti riescano ad insegnare in modo più efficace ed efficiente e gli alunni riescano ad apprendere con più facilità quanto oggetto di insegnamento.

b) **CONTINUITA':** AZB Cooperform assume come impegno prioritario quello di garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni.

c) **PARTECIPAZIONE:** AZB Cooperform promuove e facilita la partecipazione degli utenti, attraverso la pubblicazione e distribuzione del proprio materiale informativo (brochure di presentazione, catalogo corsi ed attività), pubblicizzazione sui social network, sui giornali e riviste locali, con attività di volantaggio/affissione, mailing (newsletter), anche attraverso le associazioni con cui collabora.

Per rendere più efficace la partecipazione e ridurre il più possibile i ritiri, AZB Cooperform analizza periodicamente le osservazioni, le eventuali segnalazioni di disservizio e le proposte da parte dei clienti e nel caso il soggetto sia minorenne, da parte anche dei genitori dei corsisti.

d) **CORTESIA:** AZB Cooperform si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai propri collaboratori opportune indicazioni e adeguato supporto formativo per ricoprire al meglio la propria funzione e ruolo all'interno dell'impresa. A tal fine si impegna a colloquiare con i clienti nella loro madrelingua (tedesco, italiano) o nel caso di altre lingue, si impegna a colloquiare in inglese.

e) **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** AZB Cooperform ha come obiettivo quello di continuare a migliorare il servizio offerto. Per questo monitora costantemente l'erogazione del servizio e qualora

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

ci fossero problemi/lamentele è pronta a risolvere e migliorare il prima possibile quanto evidenziato. L'obiettivo è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi.

f) **BILINGUISMO E CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI:** Il personale di AZB Cooperform conosce la lingua italiana, tedesca e/o inglese in misura tale da poter svolgere il proprio servizio nella madrelingua del cliente o in inglese in maniera tale da poter dare efficacemente il servizio di informazione al cliente. AZB Cooperform si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia e alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti, in base anche al tipo di cliente che si trova di fronte, sia questo un immigrato con difficoltà di espressione oppure un dottore con molteplici lauree.

g) **CREARE OPPORTUNITA' DI OCCUPAZIONE E PROFESSIONALIZZAZIONE** di cittadini europei. Attraverso le azioni formative AZB Cooperform promuove lo sviluppo dell'istruzione e della formazione linguistica e non solo, punta a migliorare la situazione dei soggetti più vulnerabili al mercato del lavoro e alle sue molteplici variabili. Particolare attenzione è data nelle diverse azioni progettate e realizzate alla lettura dei fenomeni di disoccupazioni e opportunità di occupazione per i cittadini dell'Alto Adige e per le fasce maggiormente a rischio quali ad es: le persone espulse dal mercato del lavoro, i disoccupati di lunga carriera, le persone provenienti da altri stati con alto bisogno di integrarsi sia dal punto di vista dell'occupazione che sociale.

h) **L'IMPORTANZA DELLA FAMIGLIA PER I PROPRI DIPENDENTI.** Nell'anno 2019 AZB ha visto riconosciuto il marchio di certificazione FAMILY AUDIT, questo importante traguardo ha visto confermato il rapporto con i propri dipendenti e l'importanza e la centralità del rispetto nel luogo di lavoro di adeguati spazi valoriali dedicati alla centralità della famiglia come evidenziato nel sito <https://www.camcom.bz.it/it/servizi/sviluppo-dimpresa/audit-famigliaelavoro/imprese-certificate>

La nostra Mission innestata nell'ottica dei principi ispiratori è la seguente:

Abbatte le barriere linguistiche che creano distanze non aiutando a intessere relazioni autentiche e ispirate ad uno spirito di Comunità.

Unione di chi ha idee affini - AZB Cooperform è un'unione di persone che si rifanno alle stesse idee e che vogliono raggiungere gli obiettivi identificati nello Statuto attraverso l'iniziativa privata.

Promozione del plurilinguismo in una regione tra due grandi culture - AZB Cooperform utilizza la sua esperienza e le sue competenze professionali nell'insegnamento della seconda lingua e delle lingue straniere e nei rapporti con gli interessati i residenti in Provincia, gli stranieri e gli immigrati – al fine di promuovere l'apprendimento delle lingue secondo le più nuove conoscenze della scienza, di procurare/dare le qualificazioni per il posto di lavoro, ma anche per comprendersi meglio ed imparare a trattare con gli altri.

Un'offerta capillare e orientata al partecipante in un'ottica di attenzione rivolta al corsista - AZB Cooperform è consapevole della difficile situazione topografica dell'Alto Adige. Per tale motivo offre corsi nel modo più decentralizzato possibile, ma è vicina a tutti gli interessati anche grazie all'utilizzo dell'offerta digitale. Inoltre per AZB Cooperform è molto importante una consulenza personalizzata.

Le Persone operanti in AZB Cooperform - La scelta di collaboratori qualificati ai diversi livelli e la loro formazione è un aspetto molto importante per AZB Cooperform. Se i collaboratori dimostrano consapevolezza di ruolo e del proprio operare quotidiano, svolgendo al meglio il loro lavoro, allora tutto il processo focalizzato alla cura e attenzione al corsista/cliente diviene una parte integrante del proprio sentirsi realizzati, non solo professionalmente, all'interno della quotidianità del lavoro.



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

Principio di sussidiarietà e indipendenza economica - AZB Cooperform accetta di buon grado la politica di contribuzione della mano pubblica, che trasferisce a istituzioni private la pianificazione e la realizzazione di compiti. AZB Cooperform è in grado così di avere un'offerta a tariffe vantaggiose e raggiungere anche le fasce di utenti più deboli. AZB Cooperform è però anche consapevole che in questo modo si crea un legame che non sempre sviluppa progettualità e pensiero creativo imprenditoriale; in questo AZB Cooperform rimane comunque vigile per rispondere a nuovi bisogni ed esigenze del territorio.

Innovazione e cooperazione - AZB Cooperform sottopone la sua attività ad una continua valutazione. E' pronta ad abbandonare il vecchio per fare proprio il nuovo se lo ritiene necessario. Così ha spostato il suo settore di attività principale dall'iniziale Zweiter Bildungsweg al plurilinguismo. Laddove sia necessario per la bontà dell'offerta, per la riduzione dei costi o per le aspettative dei partecipanti, AZB Cooperform cerca di instaurare collaborazioni con i suoi stakeholders.

POLITICA

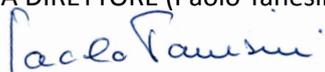
Il CdA della Cooperativa AZB Cooperform elabora e definisce la Politica della Qualità che indirizza l'organizzazione dal punto di vista strategico a medio-lungo termine. Essa viene, solitamente, riesaminata in occasione del rinnovo cariche, o in concomitanza di cambiamenti significativi e valutata nella sua congruenza in sede di Riesame della Direzione Annuale.

Tale politica viene diffusa all'interno dell'organizzazione stessa e trasmessa attraverso opportune comunicazioni e incontri specifici.

Per la Cooperativa AZB Cooperform, sulla base delle linee guida della mission che ci hanno sin qui condotto ha definito quale Politica della Qualità i seguenti punti:

- ✓ Soddisfacimento delle parti interessate esterne attraverso una costante integrazione con il territorio al fine di favorire percorsi di integrazione linguistica che favoriscano l'integrazione nella comunità del territorio dell'Alto Adige finalizzato al mantenimento di un grado di soddisfazione elevato dei corsisti/clienti e famiglie (corsisti/famiglie, Provincia autonoma di Bolzano, Aziende, Soci, Partner, Fornitori).
- ✓ Soddisfazione delle parti interessate esterne attraverso percorsi di professionalizzazione e innalzamento delle proprie conoscenze – abilità e competenze finalizzate allo sviluppo individuale in una logica di maggiori possibilità di occupabilità, di mantenimento del proprio posto di lavoro attraverso l'applicazione pratica del concetto di lifelong learning. In questa logica il cliente non è solo il cliente diretto corsista, ma anche il cliente indiretto che si confronti con AZB Cooperform per lo sviluppo delle competenze delle proprie risorse umane interne alla propria organizzazione.
- ✓ Miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato: migliorare l'organizzazione interna, aumentare il numero clienti, allargare il portafoglio corsi di formazione anche all'esterno della città di Bolzano con target differenziati sia di corsisti (es. migranti) che delle lingue offerte qualora siano richieste.
- ✓ Rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e delle normative cogenti in materia.
- ✓ Piena applicazione del ciclo di Deming: Pianifico – Faccio – Misuro – Miglioro in tutti i processi dell'organizzazione con una forte attenzione e cura alla qualità dei servizi erogati al fine di soddisfare pienamente quanto richiesto e oggetto di contratto/convenzione con il cliente.

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)





COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

- ✓ Costante presidio e attenzione alle Persone operanti all'interno dell'organizzazione, siano essi dipendenti, soci o il corpo docente che risultano comunque parte integrante di AZB. Ciò si realizza anche attraverso attività di formazione dei dipendenti e docenti e loro aggiornamento.
- ✓ Attenzione e cura del proprio personale interno al fine di realizzare al meglio l'equilibrio fra vita private e vita professionale delle persone operanti all'interno dell'organizzazione. In tal senso AZB Cooperform attraverso il riconoscimento dello standard del Family audit persegue un'idea positiva di gestione organizzativa interna, da diffondere nel tessuto sociale con possibilità di utilizzo del Marchio.

Risorse logistiche e strumentali

AZB Cooperform dispone della sede legale e didattica sita in via via Galileo Galilei, 2/A 39100 Bolzano (BZ), oltre a sede amministrativa operativa e aule didattiche in Piazza Duomo, 3 sempre a Bolzano, inoltre AZB Cooperform dispone degli strumenti necessari per la buona riuscita delle diverse attività pianificate ed effettuate.

Tutte le attività sono svolte in aule a norma di legge per gli aspetti relativi alla sicurezza e con accessibilità alle stesse da parte di persone con disabilità.

AZB Cooperform si impegna a fornire, contestualmente alla presente Carta, tutta la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

AZB Cooperform ha anche investito in termini di strumentazioni acquistando LIM (lavagna interattiva multimediale) finalizzata ad un miglioramento delle diverse fasi didattiche in aula e ultimamente, a seguito della fase pandemica, in attività svolte in FAD on line attraverso l'utilizzo di piattaforma zoom. Tutte le docenze in FAD sono svolte in modalità sincrona con tracciamento delle presenze e assenze dei corsisti alle attività formative.

AZB Cooperform utilizza in modo specifico un gestionale per tutte le diverse attività di gestione del processo formativo. Lo strumento ScuolaSemplice guida le diverse azioni che partono dalla pianificazione, matching aule/docenti/corsisti, registrazioni di tutte le diverse attività di erogazione delle azioni formative (consegna registri al docente, consegna materiali ai corsisti, registrazioni delle prove d'aula, registrazioni presenze, registrazioni argomenti trattati del piano didattico e altri aspetti significativi d'aula), monitoraggi sull'aula e sul suo andamento, monitoraggi ex post delle attività svolte. Mentre tutta la parte relativa alla gestione iscrizioni e composizioni d'aula sono svolte attraverso il sito internet <https://www.cooperform.it/> e il sito in multilingue <https://world.cooperform.it/>.

Da ScuolaSemplice è attivabile la parte relativa alla gestione di tutta la rilevazione della customer satisfaction dei corsisti con analisi e valutazione effettuata a diversi livelli, linee di produzione, direzione operativa e direzione dell'impresa.

AZB Cooperform è dotata anche di una biblioteca sia cartacea che multimediale utilizzabile sia dal corpo docente che dai propri corsisti/clienti.

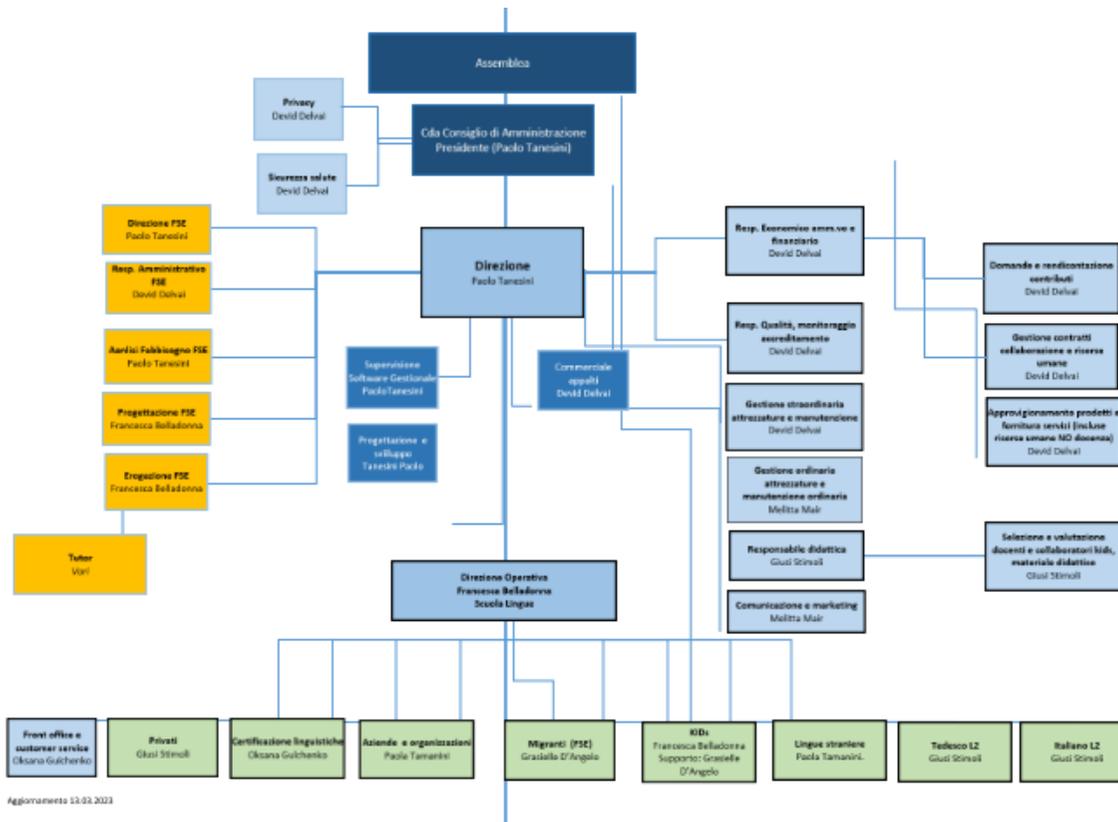


COOPERFORM
 SCUOLA DI LINGUE
 SPRACHSCHULE
 LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

Risorse professionali e organigramma



FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)

Paolo Tanesini



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

Una gran parte del corpo docenti che opera per AZB Cooperform è formato, in parte, da collaboratori storici dell'organizzazione. Tutti i collaboratori di AZB Cooperform sono persone qualificate e competenti per le attività poste in essere all'interno dell'organizzazione, in particolar modo il corpo docente è formato da persone aventi conoscenze, abilità e competenze nel settore specifico di insegnamento, con esperienza pluriennale nella didattica e adeguati titoli di studio. Tutti i docenti, tutor e coordinatori didattici vengono selezionati e approvati dalla figura del Direttore Operativo secondo procedure definite nella documentazione del Sistema Gestione Qualità certificato secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 con ente terzo accreditato ACCREDIA. Successivamente alla prima approvazione vi sono le attività sistematiche di monitoraggio e di riapprovazione del docente/collaboratore esterno. Nelle diverse attività di approvazione – monitoraggio – rivalutazione del docente/collaboratore il Direttore Operativo si avvale della collaborazione dei Responsabili di Linea di Servizio e di tutti gli indicatori di monitoraggio delle diverse fasi di erogazione delle azioni formative.

La costante cura e attenzione alla maggiore risorsa dell'organizzazione: il corpo docente, ha portato da sempre l'organizzazione ad investire in termini di tutoraggio, affiancamento in fase di nuovi inserimenti di docenti nella propria organizzazione, con un sistematico lavoro di coinvolgimento nelle metodiche didattiche e nelle innovazioni sui diversi modelli di insegnamento. Tutto questo finalizzato ai risultati didattici e non solo rivolti ai clienti corsisti.

La Cooperativa garantisce l'inquadramento dei docenti avvalendosi, a seconda della tipologia di attività, utilizzando o il CCNL delle Cooperative Sociali oppure il Contratto FIDEF.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Direttore (Direttore e Responsabile Analisi dei fabbisogni):

- è responsabile di garantire gli adempimenti di legge; è responsabile dell'attuazione della mission della Cooperativa; ha la responsabilità di analizzare lo sviluppo dell'impresa nella sua globalità; è responsabile dello sviluppo di nuove aree/settori/ambiti; ha responsabilità della sostenibilità economica dei nuovi servizi; è responsabile dell'attuazione del SGQ nell'intera organizzazione coadiuvato dai diversi responsabili di processo;
- Definisce linee di indirizzo strategico coerentemente alle indicazioni del CdA sottoponendo allo stesso linee di indirizzo che dovranno essere vagliate e approvate dal CdA;
- definisce gli obiettivi annuali entro il mese dicembre per i diversi servizi/processi monitorandolo con i diversi responsabili nel corso dell'anno, idem per gli obiettivi di natura economica.
- Approva ed eventualmente integra i piani degli obiettivi proposti dai diversi responsabili di processo/servizio (nati dall'analisi di contesto/rischi/opportunità e dal Riesame della Direzione) e approva e integra eventuali indicatori e standard dei processi e delle Aree decidendo le modalità e tempi di monitoraggio. Il piano degli obiettivi potrà prevedere obiettivi pluriennali anche a titolo di piano strategico dell'impresa;
- effettua il Riesame della Direzione per la Qualità, partendo dall'analisi di contesto e valutando rischi/opportunità dell'intera organizzazione. In tale attività è coadiuvato dai diversi responsabili di Processo;
- Verifica e approva le parti tecniche elaborate dall'amministrazione relative alle ricadute sociali territoriali per la mission dell'impresa suddivisa per i vari settori.
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza in collaborazione con il Direttore Operativo e il Responsabile Amministrazione;

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

- è responsabile ad interim della progettazione e sviluppo per ambiti e settori esterni alla formazione;
- Partecipazione a tavoli di lavoro tematici: es. conciliazione e pratiche di welfare aziendale/territoriale. Tale partecipazione potrà essere data quale incarico ad hoc ad altra persona di fiducia del Direttore.
- Stipula accordi di partnership con associazioni/enti del territorio per l'intera Cooperativa. È responsabile per la stipula di accordi con valutazione di tipo economico che siano in capo alla Cooperativa o che impegnino risorse umane/strutturali.
- Collabora con la Direzione Operativa per casi complessi relativamente a ritiri prima o durante lo svolgimento dei corsi, su richiesta dei Responsabili delle Linee di Servizio.
- collabora con il Resp. Mktg/comunicazione per la raccolta di indicazioni/materiali per l'aggiornamento sistematico del Sito e dei social;

Responsabile Amministrativo:

- Il Resp. Amministrativo è il responsabile della gestione dati personali e sensibili ai sensi delle attuali norme sulla Privacy;
- È il responsabile della gestione e dei rapporti con gli istituti di credito. Ed è responsabile relativamente ad approvazione di spostamenti di linee di fido e gestione finanziaria corrente.
- Ricopre il ruolo di Dirigente delegato per la Sicurezza sul lavoro ai sensi del DLGS 81/08 (come da apposita delega del Cda);
- in qualità di Dirigente per la Sicurezza Delegato non ha limiti di sfondamento di budget relativamente alla Sicurezza;
- è responsabile della pianificazione e mantenimento delle azioni formative obbligatorie di legge (es. Sicurezza) in quanto Dirigente per la Sicurezza;
- responsabile approvvigionamenti di prodotto/servizi ivi incluse polizze assicurative/fidejussorie
- è responsabile dell'elaborazione del bilancio consuntivo. Per il bilancio preventivo (centri di costo e budget preventivo) è responsabile della stesura sulla base delle indicazioni date dalla Direzione
- Predisporre le domande di contributo sulla base dello storico e delle indicazioni della Direzione e della Provincia Autonoma di Bolzano. Anche sulla base di questi elementi sottopone al Direttore il Budget annuale
- Gestisce tutte le pratiche per avviare e concludere i contratti di lavoro su indicazione del Datore di Lavoro;
- responsabile della compilazione della prima nota e caricamento dati per predisposizione bilancio;
- gestione del ciclo di fatturazione attiva/passiva ed eventuale recupero crediti.
- raccolta del denaro di cassa raccolto dal front office e versamento in banca;
- è responsabile della Password per accedere al sistema della PAB ;
- mantiene rapporti diretti con gli uffici della PAB e i Comuni/Enti Pubblici per bandi di finanziamento, attività rendicontative e altri aspetti che agevolino le attività amministrative della Cooperativa;
- stampa dei registri IVA e altra documentazione fiscale di legge;
- Responsabile degli Incassi e dei Pagamenti. Effettuazione bonifici/riba mensili dei fornitori, bonifico mensile stipendi, F24 mensile contributi personale e IVA, F24 periodico imposte;
- responsabile della stesura e aggiornamento dello scadenzario relativo a richieste domande di contributi e relative scadenze delle rendicontazioni legate ai finanziamenti ricevuti;
- Gestione cassa quotidiana per incassi e pagamenti e verifica fisica settimanale. Gestione quantità contante e periodicità versamenti e prelievi.
- Controllo banche mensile con documenti e contabilità e giornaliero per verifica incassi e saldi.

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

- Bilancio: RegISTRAZIONI prima nota scritte assestamento, predisposizione bilancio CEE. Redazione bilancio previsionale,
- Depositi: Gestione pratiche e scadenziario deposito bilancio, rinnovi cariche e atti vari in CCIAA, ufficio IVA e presso enti pubblici vari (prefettura, dtl,).
- Registri contabili: Stampa e in alcuni casi compilazione registri contabili annuali (giornale, beni ammortizzabili, libro inventari,
- Dati a enti pubblici: Elaborazione bilanci e dati per enti pubblici, in alcuni casi anche inserimento nei portali PAB.
- Assicurazioni: Gestione sinistri (dati forniti da singolo interessato) e rapporti con assicuratore per gestione amministrativa.
- Dichiarazioni fiscali: Predisposizione dati e documenti per dichiarazioni fiscali per commercialista e consulente lavoro.
- responsabile della predisposizione di tutti i formati di contratti di lavoro, contratti per affitto aule, affitto strumenti/attrezzature;
- Archiviazione tutti documenti cartacei dell'Amministrazione.
- Gestione casella posta cooperform@pec.it.
- Gestione casella posta amministrazione@cooperform.it.
- È responsabile del controllo di gestione e in collaborazione con il Direttore riporta nei periodici incontri il rispetto dei budget definiti e eventuali fabbisogni particolari.
- Predisporre al Direttore report riassuntivo di eventuali ispezioni e controlli ricevuti da enti terzi e degli esiti conseguiti.
- responsabile della tenuta dei registri/libri societari (verbali Assemblee, CdA etc)
- è responsabile della gestione amministrativa e dell'interlocuzione con il corpo docente in materia contrattuale e buste paga. Predisporre le buste paga dei docenti e del personale interno comunicandolo via mail e depositandola nell'apposita area del gestionale;

Direttore Operativo (Responsabile Processo Progettazione e Erogazione):

- Garantisce l'aggiornamento formativo continuo del corpo insegnante
- definisce i curricula didattici dei diversi percorsi;
- effettua un monitoraggio sulla base delle diverse indicazioni dei responsabili di linee di servizio, docenti/coordinatori, qualità e enti esterni;
- collabora con i responsabili di linea alla definizione dei materiali didattici da utilizzare nelle diverse edizioni dei corsi di formazione suddivisi per i diversi livelli;
- è a disposizione dei Resp. Linee di Servizio per eventuali particolari richieste relative a materiali didattici specialistici per determinate branche o particolari richieste anche di tipo individuali (es. corsi per forze dell'ordine, personale sanitario)
- definisce gli strumenti con cui si autovalutano/valutano i corsi per la loro targettizzazione (livelli) al fine di rendere maggiormente efficace il processo di valutazione di livello;
- mantiene rapporti con i docenti/coordinatori didattici in collaborazione con i Resp. di Linea al fine di un monitoraggio delle attività svolte e di eventuali problematiche relative alla didattica;
- mantiene rapporti con istituzioni scientifiche/pubblica amministrazione al fine di uno sviluppo delle attività linguistiche;
- organizza, su indicazioni della Direzione, eventuali momenti pubblici, convegni, conferenze che possano essere di pubblico interesse;
- organizza momenti formativi per il corpo docente e altre figure interne all'organizzazione;

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

- è responsabile della raccolta, scelta e pianificazione delle azioni formative al fine di mantenere un alto livello di aggiornamento del corpo docente, sulla base sia delle indicazioni della direzione, del mercato e dai Resp. Linee di Servizio;
- è responsabile della gestione della raccolta della pianificazione delle diverse aree delle linee di servizio dei propri colleghi e del monitoraggio degli stessi, nonché di collaborare con i responsabili delle linee di servizio alla verifica dello svolgimento delle azioni svolte e poste in essere, collaborando alla gestione di eventuali difficoltà.
- responsabile della progettazione di un'azione corsuale;
- responsabile della progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione e dell'orientamento;
- è responsabile della selezione dei docenti e del loro inserimento o meno nell'elenco fornitori docenti approvati. In questa attività è coadiuvato dai responsabili di Linea di servizio;
- è responsabile di raccogliere nel corso dell'anno elementi utili al fine di una valutazione dell'operato dei docenti, della loro riapprovazione e mantenimento all'interno dell'elenco fornitori docenti approvati o di un loro declassamento/non riconferma;
- Si rapporta alla funzione Qualità/Sistemi per la gestione di reclami NC e disservizi;
- è responsabile dell'archiviazione cartacea e informatica della documentazione di ogni docente e del suo aggiornamento;
- è responsabile del coordinamento e di collegamento tra direzione, Resp. Amministrativo e CdA;
- è il primo interfaccia operativo dell'organizzazione per le attività relative ai corsi erogati da AZB, sia verso i clienti esterni, che la PAB che eventuali docenti e resp. di linee di servizio;
- raccoglie elementi di criticità o spunti di opportunità da portare all'attenzione della Direzione o di altri responsabili di processo;
- gestisce interlocuzioni con enti/fornitori esterni finalizzate all'efficacia ed efficienza dei servizi formativi posti in essere;
- è responsabile della gestione della raccolta della pianificazione delle diverse aree delle linee di servizio dei propri colleghi e del monitoraggio degli stessi, nonché di collaborare con i responsabili delle linee di servizio alla verifica dello svolgimento delle azioni svolte e poste in essere, collaborando alla gestione di eventuali difficoltà.

Responsabile linee di servizio (coadiuvano la Direzione Operativa nella pianificazione, erogazione e monitoraggio delle Azioni Formative):

- responsabile della propria linea di servizio del monitoraggio del Panel di indicatori e standard del processo;
- collabora alla predisposizione degli elementi in ingresso al Riesame della Direzione per la Qualità, apportando adeguati elementi relativi all'analisi di contesto collaborando con il Direttore Operativo e il Direttore alla valutazione dei rischi/opportunità del processo.
- è Responsabile di comunicare al Resp. Amministrativo il Piano acquisti materiali/attrezzature. Egli è responsabile dell'acquisizione di preventivi da sottoporre alla Amministrazione per vaglio e collabora alla selezione e sorveglianza del fornitore utilizzato.
- Responsabile del controllo al ricevimento del materiale approvvigionato;
- Responsabile della "formazione" delle aule; del matching corsisti-docente, docente attinto dall'elenco dei fornitori già approvato;
- responsabile del servizio erogato da AZB qualunque cosa accada all'interno dell'aula, prima e dopo;
- monitoraggio della soddisfazione del committente/cliente;

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

- gestione dei disservizi/reclami/anomalie che dovessero accadere nel corso dell'erogazione con una stretta attività di raccordo con il docente e con l'area Sistemi in caso di disservizi segnalati (siano essi reclami o NC);
- Responsabile della completa documentazione consegnata al docente e di idonea comunicazione con lo stesso relativamente alle attività didattiche e non (es. responsabilità per attività svolte con minori);
- Responsabile della consegna del materiale didattico e strumentazione al corsista;
- Responsabile della verifica della corretta compilazione cartaceo e/o su supporto informatico della documentazione di sistema e prevista dall'ente finanziatore da parte del corsista/docente;
- Rileva eventuali carenze relative al corpo docente riportandole al Direttore Operativo per la valutazione e monitoraggio dei fornitori di docenze/supervisioni;
- Si raccorda con il Resp. Marketing e Comunicazione per le azioni divulgative degli eventi formativi sulla base dei rispettivi assi di finanziamento;
- Responsabile delle comunicazioni di consegna particolari al docente e spiegazioni in merito ai compiti particolari da svolgere;
- svolge le funzioni di Tutor se previsto, tale attività può essere svolta da persona da lui delegata
- Emette l'attestato del corso consegnandolo o al Tutor, o al Docente o al Corsista, curando che la funzione deputato firmi l'attestato stesso in caso di necessità;
- responsabile del matching, come visto sopra, tra "aula -docente", contatto operativo con il docente per sottoposizione proposta di incarico e contrattualizzazione dello stesso in supporto al Resp. Amministrativo; consegna registro, contratto con allegati, consegna testi per lo svolgimento della parte didattica; trasmette al docente info sul gruppo, livelli, etc; spiegazione della modulistica di Sistema (qualora sia un nuovo docente) e del sistema informatico (qualora sia un nuovo docente); apertura corso e/o presenza nel corso dello stesso; effettua controlli in remoto oppure in presenza; valutazione sul docente; disponibilità a colloqui con i docenti se richiesti su problematiche di tipo organizzativo/amministrativo con supporto del Coordinatore Didattico per problematiche riguardanti la didattica; ritiro finale di tutto il materiale per chiusura registro e parte amministrativa/rendicontativa verificandone la regolarità.
- collabora con il resp. Mktg Comunicazione sulle azioni promozionali e sulla tipologia di azione, ivi incluso i materiali di aggiornamento da utilizzare nel sito/social;
- segnalano eventuali esigenze di approvvigionamenti di testi/DVD per la biblioteca;
- collabora con il Resp. Mktg/comunicazione per la raccolta di indicazioni/materiali per l'aggiornamento sistematico del Sito e dei social;
- collabora con il Resp. Processo Qualità all'effettuazione di audit sia in aula che a distanza su gestionale ScuolaSemplice o altre modalità tra cui quella in presenza;

Descrizione delle principali relazioni con il territorio

A livello di rapporti istituzionali queste gli uffici con cui abbiamo maggiormente contatti operativi e di sviluppo di scenari nel settore linguistico/culturale della Provincia Autonoma di Bolzano:

- Ripartizione 14 - Cultura Tedesca - 14.3 Ufficio Educazione Permanente;
- Ripartizione 15 - Cultura Italiana - 15.3 Ufficio Bilinguismo e Lingue Straniere;
- Ripartizione 17 - Intendenza Scolastica Italiana - 17.4 Ufficio Finanziamento Scolastico
- Ripartizione 34 - Innovazione, Ricerca, Sviluppo e Cooperazione - 34.2 Ufficio Sviluppo della Cooperazione;

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

- Ripartizione 40 - Diritto allo Studio, Università e Ricerca Scientifica - 40.2 Ufficio Orientamento Scolastico e Professionale.
- Ufficio Fondo Sociale Europeo.

Nel corso di questi lunghi anni AZB Cooperform ha svolto attività formative a target differenziati sia in termini di età dai 3 ai 70 anni, sia in termini di clientela: privati cittadini, mondo delle aziende e mondo delle istituzioni (es. Reggimento Brunico dell'Arma dei Carabinieri, Reggimento Alpino di Vipiteno, Guardia di Finanza di Bolzano e Silandro e Magistratura Tribunale di Bolzano).

Da Impresa Sociale che abita il territorio e la Comunità Locale collabora con altre imprese sociali e organizzazioni del terzo settore nello sviluppo delle competenze linguistiche sia a livello di operatori e soci delle diverse compagini sociali, sia con riguardo agli utenti seguiti dalle imprese sociali.

Descrizione delle principali attività svolte

AZB Cooperform effettua **corsi di formazione linguistica** in modo particolare per le lingue del tedesco, inglese e italiano, ma offre anche corsi specifici su richieste per altre lingue straniere ed in modo particolare per ladino, francese, spagnolo, portoghese, russo e cinese.
<https://www.cooperform.it/area-tematica/corsi-di-lingua/>

AZB Cooperform offre corsi differenziati per livelli di apprendimento diverso secondo il Quadro Comune Europeo di Riferimento (QCER) messo a punto dal Consiglio d'Europa al fine di realizzare una descrizione comune dei livelli di competenza linguistica. Il QCER individua sei livelli di competenza linguistica (da A1 a C2) e definisce e descrive le abilità raggiunte per ciascun livello. Grazie alla sua pluridecennale esperienza, AZB Cooperform ha elaborato delle linee guida utili per chi si avvicina allo studio delle lingue.

Queste linee guida oltre ad essere frutto dell'esperienza pluridecennale nel settore da parte di AZB Cooperform sono anche conformi alle linee guida elaborate dai maggiori enti certificatori di competenze linguistiche autorizzati dal MIUR.

AZB Cooperform dal 2007 gestisce attività per la fascia d'età **dell'infanzia e adolescenza** con specifiche attività formative estive in cui l'apprendimento linguistico è inserito all'interno di attività particolari ludico-ricreative-educative, come dire "apprendere la lingua divertendosi" in modalità didattiche e setting del tutto particolare riportati in modo aggiornato nel sito alla sezione <https://www.cooperform.it/infanzia-e-ragazzi/>

Altra branca di attività svolta da AZB Cooperform è quella relativa alle **Certificazioni Linguistiche** aspetto fondamentale nel mercato del lavoro, accademico e professionale, così come per quello curriculare. <https://www.cooperform.it/area-tematica/certificazioni/>

Dal 2015 AZB Cooperform offre **corsi per migranti, richiedenti asili e stranieri** che si trovino sul territorio. L'organizzazione da subito si è resa consapevole di una grossa modifica del tessuto sociale legato anche ai flussi dei migranti, investendo in questo versante in termini di competenze, saperi e organizzazione. <https://world.cooperform.it/>

AZB Cooperform progetta e organizza anche **corsi aziendali** partendo dalle reali esigenze aziendali al fine di definire aspettative professionali da affrontare e sviluppare. Il progetto di formazione linguistico aziendale viene pertanto condiviso al fine di garantire il raggiungimento di un obiettivo linguistico chiaro e definito (micro lingua, lingua tecnica, conoscenza generale, etc).

Come ultima attività offerta da AZB Cooperform, ultima in termini di elencazione ma non certamente in termini di importanza e rilevanza è l'offerta di **corsi e percorsi di apprendimento individualizzati** di apprendimento della lingua in modo veloce, flessibile e con un migliore allineamento alle caratteristiche del corsista/cliente. Chiaramente questo target di attività è maggiormente orientato ai liberi professionisti e figure apicali delle aziende che hanno necessità



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



particolari sia in termini di velocità di apprendimento, di personalizzazione dell'intervento e, a volte, di particolarità di apprendimenti legati ad ambiti specifici di lavoro con utilizzo di vocabolari tecnici.
<https://www.cooperform.it/area-tematica/su-misura-per-te/>

La maggior parte delle azioni formative svolte da AZB Cooperform sono finanziati dalla Provincia di Bolzano.

Qualità del servizio

AZB Cooperform risulta essere certificata secondo le norme internazionali e nazionale UNI EN ISO 9001 con ente di certificazione riconosciuto da ACCREDIA ente nazionale di accreditamento degli Enti di Certificazione. Annualmente sottostà all'audit da parte dell'ente esterno che attesta che quanto erogato soggiace ai requisiti di norma e alle procedure interne stabilite dal Sistema Gestione Qualità. La filosofia che anima l'intera organizzazione è il costante presidio dei propri processi effettuando un'analisi di contesto sistematica relativamente a fattori interni ed esterni, applicando modalità finalizzate ad abbattere i rischi connessi alla gestione dei processi stessi perseguendo le opportunità per il raggiungimento del miglioramento dell'erogazione dei servizi, output di uscita di tutti i processi dell'organizzazione. Questo in una cornice di riferimento che è il ciclo di Deming o P-D-C-A, Pianifico – Faccio – Misuro – Miglioro.

Tutto ciò è finalizzato all'aumento della soddisfazione e capacità di rispondere ai requisiti dei diversi portatori di interesse e clienti che si rivolgono ad AZB Cooperform.

Indicatori di monitoraggio dei processi dell'organizzazione (fattori di qualità)

AZB Cooperform opera secondo la logica della norma UNI EN ISO 9001 con monitoraggio dei propri processi in una logica di analisi di contesto interno ed esterno finalizzata all'abbattimento dei rischi e alla ricerca di perseguimento delle opportunità. Funzionale a questo aspetto è aver predisposto in modo chiaro e sistematico un panel di indicatori relativo ai diversi processi dell'organizzazione così come sotto evidenziato.

| | PROCESSI DI SUPPORTO | |
|----------------|--|---|
| | INDICATORI | STRUMENTI/DATI DA RACCOGLIERE |
| PERSONE | n° occupati a tempo indeterminato (al 31/12) / Il totale degli occupati | n° occupati distinti in: a tempo indeterminato, a termine |
| | n° infortuni (dal 1/1 al 31/12) | infortuni nell'anno |
| | N. di persone avente superato il periodo di prova / N° totale di personale selezionato | Contratto di lavoro |
| | N. di persone che da contratto a tempo determinato sono passati a tempo indeterminato | Contratto di lavoro |
| | | |



| | | |
|--|---|---|
| RISORSE STRUMENTALI | INDICATORI | STRUMENTI/DATI DA RACCOGLIERE |
| | Rispetto delle scadenze di legge sulla sicurezza (es. estintori - Verifica Messa a terra) | es. talloncino estintore e fattura |
| | Numero di interventi manutenzione straordinaria | Schede descrizione |
| CONOSCENZA ORGANIZZATIVA COMPETENZA CONSAPEVOLEZZA | INDICATORI | STRUMENTI/DATI DA RACCOGLIERE |
| | Numero ore di formazione personale pro capite | Registrazioni formazione |
| | Ore lavorate di formazione obbligatoria / totale ore di formazione | Registrazioni formazione |
| | Ore lavorate di formazione di ambito / totale ore di formazione | Registrazioni formazione |
| COMUNICAZIONE | INDICATORI | STRUMENTI/DATI DA RACCOGLIERE |
| | Nr. post Facebook | strumento di analisi facebook |
| | Nr. post Instagram | strumento di analisi instagram |
| | % Aumento follower social network (valutazione annuale) | strumento di analisi instagram + facebook |
| | Pubblicazione Carta della Qualità e suo aggiornamento eventuale sul sito (requisito accreditamento FSE) | sito della cooperativa |
| ATTIVITA' OPERATIVE | | |
| PROGETTAZIONE | INDICATORI | STRUMENTI/DATI DA RACCOGLIERE |
| | N. attività di progettazioni presentate/N. progettazioni approvate | Progetto e documentazione relativa |
| FORNITORI E ACQUISTI | INDICATORI | STRUMENTI/DATI DA RACCOGLIERE |
| | % Fornitori critici rivalutati positivamente | File xls EFC +SFC |
| | N. di NC a carico dei fornitori | NC |
| EROGAZIONE AZIONI FORMATIVE EROGAZIONE AZIONI FORMATIVE | INDICATORI | STRUMENTI/DATI DA RACCOGLIERE |
| | N. di errate valutazione delle competenze in ingresso dei partecipanti | scheda di sistema / ScuolaSemplice |
| | N. di interventi del docente non coerenti con il programma didattico | scheda di sistema / ScuolaSemplice |
| | N. mancati feedback da parte del docente | scheda di sistema / ScuolaSemplice |
| | N. errori di comunicazione da parte del docente | scheda di sistema / ScuolaSemplice |



| | | |
|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
| | N. errori di comunicazione da parte del tutor (solo corsi FSE o corsi dove vi è il tutor definito) | scheda di sistema / ScuolaSemplice |
| | N. omesse compilazioni del registro didattico | scheda di sistema / ScuolaSemplice |
| | N. di richieste di modifiche/integrazioni da parte dell'ente finanziatore | scheda di sistema / ScuolaSemplice |
| | N. di errate scelte del docente | scheda di sistema / ScuolaSemplice |
| | N. di errate valutazione delle competenze in ingresso dei partecipanti | scheda di sistema / ScuolaSemplice |
| | N. di interventi del docente non coerenti con il programma didattico | scheda di sistema / ScuolaSemplice |
| SODDISFAZIONE DEI CLIENTI | VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI | |
| | INDICATORI | STRUMENTI/DATI DA RACCOGLIERE |
| | Media delle risposte date dai clienti sul quesito della soddisfazione | questionario e analisi dello stesso |
| | Media delle risposte date dai clienti sul quesito relativo a consigliare a terzi i corsi di AZB | questionario e analisi dello stesso |
| RISOLUZIONE PROBLEMI E AZIONI | MIGLIORAMENTO | |
| | INDICATORI | STRUMENTI/DATI DA RACCOGLIERE |
| | Tempo di risposta dei Reclami | Modulo di sistema e file xls |

Altro elemento fondamentale di monitoraggio è la parte relativa ai numeri degli allievi, dei corsi e degli assi di finanziamento approvati e rendicontati alla Provincia di Bolzano.



Standard di Qualità

| Processo | Fattore | Indicatore | Standard | Modalità di rilevazione |
|--|---|--|---|--|
| Risorse strumentali/strutturali | Rispetto delle scadenze di legge in materia di sicurezza | Interventi effettuati /interventi pianificati di manutenzione sicurezza | 100% | Panel indicatori – Riesame della Direzione |
| Conoscenza organizzativa - competenza - consapevolezza | Competenze – consapevolezza di ruolo del personale interno. | Numero ore di formazione personale interno pro capite | 10 ore anno | Mod. di sistema - Riesame della Direzione |
| Comunicazione | Capacità di comunicare all'esterno chi siamo. | <ul style="list-style-type: none"> - Nr post annuali su pagina facebook - post annuali su instagram - % aumento follower su pagine social - corretta pubblicazione su sito istituzionale dei dati e altra documentazione prevista. | <ul style="list-style-type: none"> - Almeno 24 - Almeno 24 - > del 5 % rispetto anno precedente - 100% | Riesame della Direzione |

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)

Paolo Tanesini



| Progettazione | Successo delle attività progettuali. | N. attività di progettazioni presentate/N. progettazioni approvate | >50% | Modulo di Sistema - Riesame della Direzione |
|-----------------------------|---|--|--|--|
| Processo | Fattore | Indicatore | Standard | Modalità di rilevazione |
| Fornitori e acquisti | Fidelizzazione con i fornitori | fornitori riapprovati anno XXXX+1 / fornitori anno XXXX | >80% (fornitori di prodotti/servizi) >del 90% (docenti esterni) | Modulo di Sistema – Riesame della Direzione |
| Erogazioni azioni formative | Fase di raccolta iscrizioni | Difficoltà incontrate nel contatto con AZB Cooperform | Analisi qualitativa non quantitativa | Report analisi questionari – Riesame della Direzione |
| | Fase di diffusione delle adeguate informazioni finalizzate all'iscrizione | Difficoltà al ricevimento di tutte le informazioni necessarie per l'iscrizione | Analisi qualitativa non quantitativa | Report analisi questionari – Riesame della Direzione |

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)

Paolo Tanesini



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

| | | | | |
|-----------------|---|--|---|--|
| | Congruenza del matching tra domanda e offerta del corso | % di adeguatezza con bisogni e aspettative del corsista | > del 85 % | Report analisi questionari – Riesame della Direzione |
| Processo | Fattore | Indicatore | Standard | Modalità di rilevazione |
| | Validità del corpo docente | % di Capacità espositiva del docente | > del 85 % (su tutti i corsi esclusi corsi per migranti) > del 70 % (corsi per migranti) | Riesame della Direzione |
| | | % di capacità di ascolto delle esigenze del corsista | > del 85 % | Riesame della Direzione |
| | Congruenza elementi “contrattuali” | N. di richieste di modifiche- integrazioni da parte dell'ente finanziatore/il totale delle richieste di finanziamento. | < del 5% | Documentazione di integrazione – Riesame della Direzione |

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)

Paolo Tanesini



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

| | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|
| Soddisfazione del Corsista | Tasso di restituzione del questionario | N. di questionari scaricati / totale questionari restituiti | > del 10 % (per tutti i corsi tranne quelli per migranti) | Report analisi questionari – Riesame della Direzione |
| | Livello di gradimento generale del Corsista | % di risposte con valutazione positiva alla domanda del questionario: “In generale se guardi la tua esperienza fatta con AZB quanto ti puoi definire soddisfatto?” | > del 80 % (per tutti i corsi tranne quelli per migranti) > del 60 % (corsi per migranti) | Riesame della Direzione |
| Processo | Fattore | Indicatore | Standard | Modalità di rilevazione |
| | Livello di soddisfazione e diffusione del marchio AZB Cooperform da parte del Corsista | % di risposte con valutazione positiva alla domanda del questionario: “ritieni di poter suggerire e consigliare AZB ai tuoi amici, famigliari e conoscenti?” | > del 80 % (per tutti i corsi tranne quelli per migranti) > del 60 % (corsi per migranti) | Riesame della Direzione |
| Risoluzione problemi e soluzioni | Tempo di risposta ai reclami. | Tempo di risposta ai reclami | Entro 7 giorni | Moduli di sistema. |

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)

Paolo Tanesini



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

Descrizione degli impegni assunti da AZB Cooperform verso i beneficiari

AZB Cooperform opera nel territorio al fine di implementare le azioni formative in ambito linguistico, attraverso questa azione genera anche un miglioramento delle potenzialità sia della persona di inserimento e integrazione nel territorio della Comunità Locale di appartenenza. Questa duplice azione genera sia una capacità per la persona di poter sfruttare le proprie conoscenze, abilità e competenze acquisite sia in termini professionalizzanti che in termini di maggior integrazione nelle diverse comunità avendo acquisito una padronanza linguistica.

In questo AZB Cooperform svolge le seguenti azioni:

- Ricerca di finanziamenti specifici e prioritari sia per assi linguistici che per particolari target di persone;
- Offerta di corsi di formazione con alta flessibilità di orari, giorni della settimana e ora anche di possibilità di frequenza in FAD;
- Possibilità di svolgimento di corsi one to one anche con specificità tecniche riguardante l'apprendimento della lingua desiderata.

AZB Cooperform nei confronti dei corsisti si impegna a restituire la quota di iscrizione:

- In caso di annullamento del corso;
- el caso in cui il partecipante comunichi all'organizzazione la propria disdetta almeno 15 gg prima dell'inizio del corso (trattenendo dalla quota 50€ per i diritti di segreteria) ;

a corso iniziato la quota di iscrizione non viene restituita.

Inoltre AZB Cooperform propone anche varie formule di scontistiche per pacchetti formativi avendo anche molta cura alle persone e alle loro situazioni particolari.

Diritti e doveri dei partecipanti ai percorsi formativi

| Diritti del Corsista | Doveri del Corsista |
|--|--|
| Ha diritto a inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami, utilizzando la modulistica di sistema reperibile presso la sede oppure compilando sul sito alla sezione https://www.cooperform.it/suggerimenti-reclami/ | Deve autorizzare il trattamento dei dati personali e qualsiasi altro documento possa essere richiesto da FSE |
| Ha diritto a vedere risolti eventuali disservizi | Deve partecipare ai test di ingresso per l'inquadramento del livello di ingresso, a un percorso formativo (tranne che per il settore kids) |
| Chi ha presentato un reclamo ha diritto di avere una risposta scritta entro 7 giorni, salvo che per particolari esigenze istruttorie AZB Cooperform non comunichi per iscritto la necessità di prorogare tale termine | Deve sottoscrivere, quando richiesto, la sua presenza in classe o durante gli esami |

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



audit
famigliaelavoro

| | |
|--|--|
| Una volta che sia stata verificata la fondatezza del reclamo il corsista può ottenere un indennizzo economico oppure una scontistica su altre azioni formative a cui il corsista voglia partecipare. | Deve vestire in modo decoroso e comportarsi in maniera civile, evitando di danneggiare se stesso, altre persone o oggetti |
| Ha il diritto di ricevere tutte le informazioni necessarie sui percorsi formative | Deve presentarsi in orario e rispettare il calendario delle lezioni |
| Ha il diritto di prendere parte alle attività formative senza discriminazioni per genere, età, orientamento politico o sessuale, credo religioso, situazione economica | I reclami formali devono essere formulati per iscritto. |
| Ha il diritto di conoscere la propria valutazione degli apprendimenti e la situazione relativa al monte assenze | Deve inviare disdetta motivata in caso non intenda più partecipare ad un Corso |
| Ha il diritto di utilizzare gli strumenti che il docente valuta necessari a favorire il suo apprendimento | Deve prestare attenzione e partecipare in modo proattivo alle attività proposte dal docente e a tutto il percorso formativo. Ricevendo attestato di partecipazione al superamento della soglia del monte orario prevista dal modulo formativo. |

Misure preventive a tutela dei committenti e dei beneficiari

Il corsista, committenti e altre persone che entrano in contatto con AZB Cooperform possono utilizzare l'apposito spazio <https://www.cooperform.it/suggerimenti-reclami/> disponibile nel sito.

Condizioni di trasparenza

La Direzione, come esplicitato in organigramma e documenti interni all'organizzazione è suddivisa tra Direzione Generale e Direzione Operativa. La figura del Direttore, di cui si riporta la firma a fondo di ogni pagina del presente documento, è ricoperta da Paolo Tanesini confermato dal CdA nella nomina formalizzata in atto deliberativo.

La nomina del Responsabile Sistema Gestione Qualità – Sistemi è stata confermata dal CdA con atto deliberativo ed è in capo al Sign. Devid Delvai, egli è anche il referente per l'accreditamento, risorsa che si interfaccia con l'ufficio FSE e colui che è stato identificato nell'applicativo CoheMon.

I canali utilizzati per la diffusione all'esterno delle diverse attività sono: il sito istituzionale <https://www.cooperform.it/> - <https://world.cooperform.it/> inoltre vi sono le pagine social <https://www.facebook.com/azb.cooperform> e https://www.instagram.com/azb_cooperform/ . Inoltre si utilizzano i canali classici delle affissioni pubbliche, volantaggio e distribuzioni di materiali pubblicitari cartacei. Tutti i diversi canali comunicativi vengono presidiati in modo sistematico dal responsabile commerciale – marketing.

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)



COOPERFORM
SCUOLA DI LINGUE
SPRACHSCHULE
LANGUAGE SCHOOL



 **audit**
famigliaelavoro

Tutta la documentazione di sistema viene revisionata al bisogno e verificata nella sua congruenza e attinenza in sede di Riesame della Direzione a cadenza annuale.

FIRMA DIRETTORE (Paolo Tanesini)

