

CARTA DELLA QUALITA' – CISL Servizi s.r.l.

www.cislservizitn.com

1. PREMESSA
2. GENERALITA'
3. DISPOSIZIONI PER L'APPLICAZIONE
4. MONITORAGGIO DEI RISULTATI

1. PREMESSA

1.1 Oggetto

Il presente documento ha lo scopo di descrivere le attività connesse alla definizione, gestione, monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi erogati da CISL Servizi s.r.l. in ambito fiscale e formativo. La Carta della Qualità rappresenta l'impegno dell'organizzazione nel garantire servizi efficaci, trasparenti e in linea con i principi di miglioramento continuo, tutela dell'utenza e rispetto della persona.

1.2 Campo di applicazione

La Carta della Qualità si applica a tutte le attività di CISL Servizi s.r.l., con particolare riferimento ai servizi fiscali, amministrativi e formativi, inclusi quelli finanziati dal Fondo Sociale Europeo (FSE e FSE+), dal Programma GOL (Garanzia Occupabilità Lavoratori) e dagli interventi dell'Ente Bilaterale del Lavoro Domestico (Ebincolf).

1.3 Responsabilità

La responsabilità per l'attuazione della presente Carta è del Titolare di CISL Servizi s.r.l., coadiuvato dal Responsabile della Gestione Economico-Amministrativa, dal Responsabile dell'Analisi dei Fabbisogni, dal Responsabile della Progettazione Formativa, dal Responsabile dell'Erogazione dei Servizi e Segreteria, dal Referente per l'Accreditamento e dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

2. GENERALITÀ

2.1 Descrizione dell'Ente

CISL Servizi s.r.l. è una società di servizi del sistema CISL del Trentino, con sede a Trento, che offre assistenza e consulenza qualificata nei settori fiscale, amministrativo e formativo. La società nasce con l'obiettivo di sostenere cittadini, lavoratori, pensionati e imprese, contribuendo alla promozione della cultura della legalità, della professionalità e della qualità del lavoro.

Dal 2020 CISL Servizi s.r.l. è accreditata presso la Provincia autonoma di Trento per la realizzazione di attività formative finanziate dal Fondo Sociale Europeo. Nel 2024 l'attività formativa si è consolidata con interventi nell'ambito del Programma GOL e con corsi Ebincolf, rafforzando la propria presenza nel territorio e ampliando l'offerta a favore di lavoratori, disoccupati e aziende.

2.2 Missione e principi di qualità

CISL Servizi s.r.l. si impegna a fornire servizi ad alto valore aggiunto basati su competenza, trasparenza e attenzione alla persona. La qualità è perseguita attraverso l'ascolto dell'utenza, la formazione continua del personale, l'innovazione tecnologica e l'adozione di procedure organizzative efficaci e verificabili.

2.3 Servizi offerti

- Servizi fiscali: assistenza per dichiarazioni dei redditi, modelli 730 e Redditi, ISEE, ICEF, RED e altre pratiche.
- Servizi per autonomi e Partite IVA: consulenza fiscale e amministrativa personalizzata.
- Servizi alle famiglie: gestione di pratiche per colf e badanti, successioni, contratti di locazione, amministratori di sostegno.
- Servizi formativi: corsi FSE, GOL ed Ebincolf; formazione continua per cittadini e lavoratori.
- Noleggio sale: spazi attrezzati per incontri, riunioni e corsi di formazione.

2.4 Struttura organizzativa

L'organizzazione di CISL Servizi s.r.l. è strutturata secondo ruoli e responsabilità definiti nel Funzionigramma aziendale:

- Responsabile di Direzione
- Responsabile della Gestione Economico-Amministrativa
- Responsabile dell'Analisi dei Fabbisogni Professionali e Formativi
- Responsabile della Progettazione degli Interventi Formativi
- Responsabile dell'Erogazione dei Servizi e di Segreteria
- Referente Interno per l'Accreditamento
- Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

2.5 Obiettivi di qualità

Gli obiettivi di qualità di CISL Servizi s.r.l. sono orientati al miglioramento continuo dei servizi e vengono monitorati attraverso indicatori misurabili. Di seguito alcuni obiettivi per l'anno 2024:

- Livello di completamento degli interventi formativi $\geq 75\%$
- Livello di soddisfazione degli utenti $\geq 85\%$
- Livello di successo occupazionale post corso $\geq 30\%$
- Tasso di reclami risolti entro 30 giorni $\geq 90\%$
- Livello di partecipazione ai corsi di aggiornamento interno del personale $\geq 80\%$

2.6 Sistema di monitoraggio e miglioramento

CISL Servizi s.r.l. realizza attività di monitoraggio continuo dei servizi attraverso:

- raccolta sistematica dei feedback degli utenti;
- analisi dei questionari di gradimento;
- riesami periodici dei processi formativi e fiscali;
- incontri periodici tra direzione e responsabili di area;
- implementazione di azioni correttive e preventive.

I risultati del monitoraggio sono analizzati annualmente e utilizzati per aggiornare la politica e gli obiettivi della qualità.

2.7 Dati di contatto

CISL Servizi s.r.l.

Via A. Degasperi n.61 – 38123 Trento (TN)

Tel: 0461 215120 – Email: amministrazione@cisl SERVIZITN.COM (contatti generali)

Area Formazione Tel: 0461 215129 – Email: formazione@cisl SERVIZITN.COM – PEC:
formazione@pec.cisl SERVIZITN.COM

Sito web: www.cisl SERVIZITN.COM

3. DISPOSIZIONI PER L'APPLICAZIONE

3.1 Entrata in vigore

La presente Carta della Qualità entra in vigore il giorno successivo alla data di emissione e resta valida fino a successiva revisione approvata dal Legale Rappresentante di CISL Servizi s.r.l.

3.2 Distribuzione

Il documento è pubblicato sul sito www.cislservizitn.com e disponibile in formato digitale e cartaceo presso tutte le sedi operative di CISL Servizi s.r.l.. È inoltre fornito su richiesta via e-mail o PEC.

3.3 Modulistica e allegati

- Messa disposizione Carta della Qualità di CISL Servizi s.r.l.

4. MONITORAGGIO E RISULTATI ANNO 2024

Nel corso del 2024 CISL Servizi s.r.l. ha realizzato un sistema di rilevazione dei dati relativi alle attività formative e ai servizi fiscali, con l'obiettivo di garantire trasparenza e miglioramento continuo.

I principali risultati conseguiti sono sintetizzati nella tabella seguente:

Indicatore di Qualità	Valore Obiettivo	Risultato 2024
Livello di completamento corsi	≥ 75%	76%
Soddisfazione utenti (media questionari)	≥ 85%	100%
Successo occupazionale post corso	≥ 30%	In via di verifica
Reclami risolti entro 30 giorni	≥ 90%	100%
Partecipazione personale a formazione interna	≥ 80%	95%

L'analisi dei risultati mostra un generale miglioramento rispetto agli obiettivi prefissati, con un alto livello di soddisfazione dell'utenza e un buon tasso di successo formativo e occupazionale. CISL Servizi s.r.l. proseguirà nel 2025 con un piano di miglioramento continuo focalizzato sulla digitalizzazione dei servizi e sull'ampliamento dell'offerta formativa territoriale.