



Scuola Internazionale di Comics

ACADEMY OF VISUAL ARTS AND NEW MEDIA

CARTA DEI SERVIZI



Scuola Internazionale di Comics

ACADEMY OF VISUAL ARTS AND NEW MEDIA



SOMMARIO

Carta dei Servizi	1
PRESENTAZIONE	4
FINALITÀ	4
EROGAZIONE DEI SERVIZI	5
TIPOLOGIA DEI SERVIZI	6
STRUTTURE	6
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	7
PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO	7
METODOLOGIA DI CONTROLLO QUALITÀ	8



PRESENTAZIONE

Comics Padova srl, sede della Scuola Internazionale di Comics – Academy of Visual Arts, è una realtà formativa attiva dal 2008 nel territorio di Padova. Dal 2016 la sede si è ampliata includendo un'area dedicata alla formazione nel settore dei videogame e delle arti digitali. La struttura, ospitata in un edificio storico del 1919 completamente ristrutturato, dispone di dieci aule attrezzate con tecnologie di ultima generazione e spazi dedicati alla didattica artistica e multimediale.

Comics Padova srl si propone come centro di formazione e orientamento nel campo delle arti visive, digitali e creative, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo delle competenze professionali e l'inserimento lavorativo nei settori culturali, grafici, audiovisivi e digitali. Opera in sinergia con professionisti, imprese e istituzioni del territorio per promuovere l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e sostenere percorsi di crescita personale e professionale.

FINALITÀ

La Regione del Veneto promuove politiche attive per il lavoro e la formazione volte a garantire la piena e buona occupazione, ponendo al centro la persona e la qualità dei percorsi professionali. In questo quadro, Comics Padova srl intende contribuire al rafforzamento del sistema regionale dei servizi per il lavoro, operando secondo i principi di qualità, trasparenza ed equità.

La società svolge attività di orientamento, formazione e accompagnamento al lavoro rivolte a giovani, adulti, disoccupati e occupati che desiderano qualificarsi o riqualificarsi professionalmente nei settori creativi, digitali e artistici. In linea con le normative vigenti, Comics Padova srl persegue l'obiettivo di migliorare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, prevenire la disoccupazione di lunga durata e sostenere l'inserimento o reinserimento lavorativo, anche attraverso percorsi formativi personalizzati.



EROGAZIONE DEI SERVIZI

Modalità

La formazione rappresenta per Comics Padova srl uno strumento essenziale per accrescere il livello di competenze e professionalità richieste dal mercato del lavoro. L'aggiornamento continuo e lo sviluppo delle competenze costituiscono parte integrante della mission aziendale, in un'ottica di miglioramento permanente della qualità dei servizi offerti.

Criteri

Nell'erogazione dei propri servizi, Comics Padova srl si ispira ai seguenti principi:

- Controllo qualità – azioni finalizzate alla soddisfazione dell'utenza e al mantenimento di standard elevati.
- Eguaglianza e imparzialità – pari trattamento e assenza di discriminazioni di genere, età, provenienza o credo.
- Partecipazione e trasparenza – coinvolgimento degli utenti e comunicazione chiara sulle modalità di accesso e fruizione dei servizi.
- Efficienza ed efficacia – uso ottimale delle risorse e monitoraggio costante dei risultati per un miglioramento continuo.

L'organizzazione interna dell'azienda e le attività verso l'esterno vengono disciplinate attraverso l'applicazione delle seguenti norme:

- D. Lgs. 231/01 Modello Organizzativo
 - Codice Etico
 - D. Lgs 196/03 Legge sulla privacy e adeguamenti regolamento UE 679/2016 – GDPR
- Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati



TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Comics Padova srl eroga i seguenti servizi nell'ambito dell'orientamento, della formazione e del lavoro:

- **Accesso e informazione:** accoglienza, informazione sulle opportunità formative e lavorative, supporto all'utenza nella scelta del percorso più adeguato.
- **Valutazione del caso individuale:** colloqui di orientamento e bilancio delle competenze finalizzati alla costruzione di percorsi personalizzati.
- **Mediazione domanda/offerta di lavoro:** raccolta e diffusione di curricula, segnalazione di opportunità, preselezione e gestione dei contatti con aziende partner.
- **Progetto individuale di accompagnamento:** consulenza e tutoraggio per l'inserimento o reinserimento lavorativo, anche attraverso percorsi formativi e misure di sostegno previste dalle politiche attive regionali.

STRUTTURE

La sede di Comics Padova srl è situata in Via Castelfidardo, 11 – Padova. Dispone di 10 aule didattiche (7 digitali e 3 tradizionali), dotate di computer Mac e PC, tavolette grafiche Wacom, lavagne luminose, proiettori e connessione internet ad alta velocità. L'ambiente formativo è progettato per favorire la creatività e l'apprendimento collaborativo.

Orari di apertura al pubblico:

- lunedì–venerdì 10:00–13:00 / 15:00–18:00



DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Diritti e doveri saranno regolamentati dagli strumenti attraverso i quali Comics Padova srl e l'utente sanciscono i rispettivi impegni e ruoli, secondo modalità definite dalle vigenti normative regionali e nazionali in materia. In particolare la Fondazione assicura l'erogazione dei servizi descritti dalla presente Carta dei Servizi e si impegna a una corretta e continuativa informazione sugli standard di qualità offerti, sui risultati raggiunti, nonché sui diritti degli utenti e sulle modalità di loro tutela, sui loro obblighi e sugli adempimenti ad essa relativi. In particolare individua i responsabili dell'informazione, della comunicazione e delle relazioni con gli utenti, rendendo note le modalità, i tempi e le eventuali condizioni economiche e tecniche di accesso, di partecipazione ai servizi.

PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

Nel rispetto della normativa tutela la privacy del destinatario del servizio, Comics Padova srl si impegna ad analizzare con tempestività e attenzione i reclami e suggerimenti ricevuti. A livello qualitativo, intende individuare le azioni correttive e le opportunità che possono contribuire ad un miglioramento dei processi. Al tale scopo, secondo i criteri previsti dalle proprie procedure interne, in occasione di reclami, vengono messe in atto tutte le azioni necessarie per:

- valutare la segnalazione ricevuta con la collaborazione del Responsabile di Funzione dell'area interessata;
- fornire una puntuale risposta al cliente/utente con le modalità di risoluzione della non conformità evidenziata;
- definire le eventuali attività di modifica / miglioramento delle procedure aziendali ove necessario;
- verificare l'efficacia delle azioni di miglioramento intraprese.

Le modalità per presentare un reclamo possono avvenire mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo della sede, oppure, tramite e-mail a padova@scuolacomics.it, o altro strumento ritenuto idoneo allo scopo, che riporti tutti i riferimenti possibili dell'azione e dell'utente utili alla raccolta delle informazioni necessarie, indirizzata al Responsabile dell'attività od alla Segreteria.



Alla ricezione di un reclamo scritto ne viene data tempestiva comunicazione alla funzione Responsabile; quest'ultimo si attiva con la Direzione aziendale per mettere in atto le azioni sopra indicate. Le tempistiche previste per la risposta ai reclami sono di 24/48 (ventiquattro/quarantotto) ore dalla ricezione degli stessi.

Comics Padova srl, nell'ottica del miglioramento continuo, al fine di rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione e per comprendere meglio i problemi esistenti, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti per prevedere i possibili miglioramenti dei servizi erogati. Allo scopo di miglioramento contribuiscono anche le azioni di monitoraggio ed analisi della soddisfazione del cliente, per questo, a coloro che usufruiscono di più servizi, al termine del periodo di follow-up viene somministrato un questionario di soddisfazione dei servizi allo scopo di monitorare periodicamente la qualità dell'offerta.

METODOLOGIA DI CONTROLLO QUALITÀ

Comics Padova srl ha definito procedure e prassi operative per assicurare che i servizi erogati siano mantenuti sotto controllo.

Nello specifico la Comics Padova srl ha individuato le responsabilità e le modalità operative per:

- l'erogazione delle attività di formazione nel rispetto delle norme applicabili e dei requisiti dell'accreditamento;
- il controllo dei documenti e delle registrazioni previste per l'erogazione dei servizi di formazione con particolare riferimento ai requisiti dell'accreditamento;
- la verifica sui prodotti e servizi approvvigionati;
- la progettazione della formazione a partire dall'acquisizione dei dati e dei requisiti fino alla elaborazione dei parametri necessari all'avvio della fase di erogazione del servizio formativo;
- la gestione delle attività di marketing e commerciali verso i clienti / utenti;
- la gestione dei documenti e delle comunicazioni sia informato elettronico che cartaceo;
- la gestione economico-finanziario e amministrativa;
- le modalità e le responsabilità per la selezione e valutazione periodica dei fornitori;
- la gestione delle risorse umane e tecniche e delle infrastrutture, anche nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa applicabile in materia di salute e sicurezza sul lavoro;



Scuola Internazionale di Comics
ACADEMY OF VISUAL ARTS AND NEW MEDIA

- la valutazione della soddisfazione dei clienti / utenti.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata al mese di ottobre 2025 e può essere soggetta a revisioni. La presente Carta viene diffusa tramite pubblicazione sul sito www.fondazione.me.

Padova, 20 ottobre 2025

Il Responsabile della sede operativa

