



# Carta della Qualità

(Revisione 01 del 20/01/2020)

## Indice

Premessa

La nostra storia

Obiettivi strategici

Principi fondamentali

Descrizione dei servizi

Dotazione logistica

Modalità e criteri di accesso al servizio

Organizzazione interna

Impegni di qualità

Rapporti con i cittadini

Rapporti con il territorio

Informazioni utili (recapiti e orari)

## Premessa

### Che cos'è la carta della qualità

La carta della qualità di Fondazione UPAD, agenzia di educazione permanente riconosciuta dalla Provincia autonoma di Bolzano, descrive le modalità di erogazione dei servizi nell'ambito dei corsi di formazione organizzati con il cofinanziamento del Fondo sociale europeo, allo scopo di favorire un rapporto corretto e trasparente tra l'agenzia e i propri utenti. Questo documento enuncia i principi generali ai quali si ispira l'erogazione dei servizi e definisce gli impegni di qualità di cui intende garantire e verificare il rispetto. Descrive inoltre le modalità di coinvolgimento degli utenti dirette al soddisfacimento dei loro bisogni formativi e delle loro aspettative, nonché al miglioramento dell'offerta di servizi. La carta della qualità, revisionata con periodicità minima annuale, è disponibile per gli interessati in sede e sul sito web [www.upad.it](http://www.upad.it).

### La nostra storia

Fondazione Upad è nata come Università Popolare delle Alpi Dolomitiche, Associazione culturale, sul finire del 1966 per rispondere a reali esigenze sociali di diffusione della cultura e di sostegno per il recupero, l'aggiornamento e il perfezionamento scolastico e professionale. L'Università Popolare delle Alpi Dolomitiche ebbe da sempre come obiettivo la promozione della cultura e l'aggregazione di persone facilitando i contatti e la partecipazione attiva nel campo dell'apprendimento nelle sue diverse manifestazioni.

All'inizio il ristretto gruppo di "pionieri" si riuniva presso la chiesa di Regina Pacis dando vita al primo doposcuola per ragazzi della scuola media. Il successo dell'iniziativa diede vigore per allargare l'organizzazione con corsi serali per geometri e ragionieri, ospitati presso la scuola media Archimede in Via Manlio Longon.

Via via l'intensificarsi dell'attività consentì di aprire le porte ad altre numerose iniziative con corsi universitari in collaborazione con le maggiori università del Nord.

Il 1982 portò un'altra grande novità, una sfida in cui pochi credevano: dare fiducia e vigore alla Terza Età, credere nelle risorse di chi rischiava di essere emarginato dalla vita attiva perché in pensione. Nacque l'Università della Terza Età e del Tempo Libero che vide i primi 13 iscritti e le prime grandi difficoltà. I primi incontri si tenevano presso le sale di Cristo Re in quanto la sede di vicolo Wolkenstein era troppo angusta, ma con l'aumentare degli iscritti, da 13 a 50 nel 1983 e a più di 200 nel 1984, e la notevole crescita dell'offerta culturale anche questa soluzione non era più adeguata. Dopo numerose difficoltà finalmente UPAD riuscì ad avere una sede: nel 1995 fu inaugurata la sede attuale di via Firenze, 51 un gioiello sorto dalla ristrutturazione di un magazzino di 1200 metri quadri. Nel settembre 2005 si è inaugurato un'ala nuova di 420 metri con spazi per la Terza età, l'attività culturale, l'educazione sanitaria, l'arte e tutti i corsi di educazione degli adulti, fino ad arrivare ad una sede di 2250 mq.

Da UPAD, nel corso degli anni, sono state fondate, per diversificare le attività, nel 1988 il Centro Studi e Ricerche A. Palladio per i corsi di lingue, le attività artistiche (arte, musica, ballo) e le problematiche ambientali, nel 1993 il MUA associazione studentesca che tiene i contatti con il mondo universitario italiano, offrendo sia informazioni universitarie sia possibilità di iscrizione a numerose università del centro sia corsi di sostegno e preparazione universitaria, nel 2002 l'Ascolto Giovani che si occupa di attività legate al mondo giovanile e il Tempo Libero per l'Alto Adige dedicato ad attività amatoriali e ricreative, Altoatesini nel Mondo punto di riferimento per i conterranei all'estero.

Nel dicembre 2009 Upad è stata trasformata in Fondazione, la quale ne ha ereditato attività e obiettivi.

## Mission

Fondazione UPAD ha come finalità fondamentale lo sviluppo della persona ai sensi degli articoli 2 e 3 della Costituzione, favorendo la diffusione della cultura, l'educazione permanente, l'istruzione non formale e informale in sinergia con i soggetti- scuola, formazione professionale, università- preposti all'istruzione e formazione formale, attraverso processi formativi rivolti a tutte le fasce d'età; la Fondazione stimola la ricerca di nuovi modelli socio-culturali e l'aggiornamento, la qualificazione e la riqualificazione professionale, cura l'attuazione di iniziative rivolte alla tutela della famiglia, dell'ambiente e della salute, come pure del benessere psico-fisico dell'individuo.

Con specifica attenzione rivolta alla complessa e multiforme realtà del territorio, data dalla presenza di più culture ed etnie, la Fondazione promuove il confronto, la conoscenza, la convivenza e l'interazione fra i gruppi linguistici storici dell'Alto Adige-Südtirol e i nuovi cittadini, considera le diversità di identità, di lingua, di religione, di usi e costumi patrimoni ed espressioni del territorio, come fecondo tesoro per il progresso culturale della singola persona, di tutte le comunità presenti nella provincia di Bolzano nonché della società civile in generale.

## Obiettivi strategici

Scopo della Fondazione UPAD è fornire i servizi richiesti dal Cliente nel pieno rispetto di tutte le leggi e norme vigenti, offrendo servizi idonei ed economicamente adeguati alla domanda, partecipando con ciò alla crescita del benessere del territorio in cui opera.

Detto scopo coincide pertanto con la piena soddisfazione del Cliente, da ottenere con un impegno costante e una collaborazione costruttiva e cordiale. L'Organizzazione intende favorire lo sviluppo sostenibile e garantire pari dignità ai fruitori del servizio, nel rispetto delle diversità.

L'Organizzazione intende porre al centro dell'intero sistema il soggetto in formazione, rispondendo alle esigenze dei partecipanti, curando la qualità di tutti i processi e valorizzando gli aspetti di customer satisfaction, interpretando i differenti bisogni espressi dal territorio, evidenziandone le specificità attraverso la valorizzazione del volontariato, la presenza capillare sul territorio ed il trasferimento di buone prassi.

L'Organizzazione intende motivare, sostenere e valorizzare le risorse umane, incentivando la professionalità dei collaboratori, la disponibilità dei volontari e l'impegno degli organi direttivi attraverso la promozione di specifici, periodici momenti di incontro, confronto e formazione e favorire e coltivare il "senso di appartenenza" a tutti i livelli.

## Principi fondamentali di Fondazione UPAD

### Uguaglianza

UPAD fornisce i propri servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, condotto con criteri di imparzialità, di pluralismo per le varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza.

---

### Imparzialità

I servizi sono erogati secondo criteri di imparzialità, equità, inclusione e nel rispetto delle esigenze individuali del soggetto. Gli insegnamenti vengono impartiti sotto svariati aspetti, in considerazione dei differenti approcci o linee di pensiero.

---

### Continuità

La continuità dell'offerta formativa è un principio ispiratore dell'attività dell'agenzia UPAD, affinché i cittadini possano formarsi lungo tutto l'arco della vita in tutti i suoi aspetti. L'agenzia UPAD si impegna a garantire un servizio formativo continuativo, regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o interruzione del servizio l'agenzia si adopera per informare tempestivamente gli utenti e proporre loro soluzioni alternative.

---

### Diritto di scelta

L'agenzia UPAD si impegna a fornire all'utenza un orientamento relativo alla propria offerta formativa, nonché all'offerta degli altri erogatori presenti sul territorio, nel comune perseguimento della soddisfazione dell'utente attraverso la cooperazione.

---

### Partecipazione

UPAD favorisce la partecipazione attiva del cittadino al progresso della società attraverso azioni formative atte a sviluppare le conoscenze e competenze della persona in una prospettiva personale, sociale, civica e occupazionale. Promuove la partecipazione degli utenti garantendo un'informazione completa e trasparente. La partecipazione degli utenti si attua inoltre attraverso la raccolta e l'analisi di suggerimenti, segnalazioni, reclami e forme diverse di consultazione e ascolto.

---

### Efficienza, efficacia ed economicità

UPAD orienta la propria attività ai criteri di efficienza, efficacia ed economicità. L'impegno a migliorare la capacità di soddisfare i bisogni dei cittadini e degli utenti attraverso un'adeguata offerta di servizi si coniuga con il perseguimento dell'ottimale e conveniente gestione delle risorse.

---

## I servizi di Fondazione UPAD

### Offerta formativa

Fondazione UPAD organizza incontri, conferenze, seminari, corsi strutturati, anche di durata pluriennale, di carattere culturale, educativo, formativo e scolastico, professionale, universitario e di specializzazione, come pure viaggi, mostre e spettacoli ed ogni altra iniziativa che sia indirizzata al conseguimento degli scopi istituzionali della Fondazione. Al fine di operare con successo per il conseguimento delle finalità contemplate l'agenzia orienta la propria attività alla qualità dei servizi e dell'offerta formativa, cercando di dimensionarne le caratteristiche alle effettive esigenze dei cittadini, in coerenza con le linee guida in ambito formativo sia a livello locale che a livello europeo.

---

### Servizi erogati

Nello specifico Fondazione UPAD struttura la propria attività nelle seguenti forme:

- corsi e seminari culturali
- cicli di conferenze-dibattito
- laboratori
- attività ed educazione psicomotoria
- informazione ed educazione alla salute ed alla prevenzione sanitaria
- iniziative culturali e ricreative
- momenti di incontro e socializzazione
- gruppi di auto-aiuto
- visite guidate.

---

### Informazione

Fondazione UPAD è a disposizione di tutti gli interessati per informazioni sulle attività formative promosse dalla stessa ed eventualmente, dalle altre agenzie del sistema di educazione permanente del territorio e degli altri enti formativi. Le informazioni relative ai recapiti e agli orari sono contenute nell'ultima parte di questo documento.

---

### Orientamento

Le persone interessate che lo richiedono possono essere orientate dagli operatori dell'agenzia educativa competenti, anche con l'ausilio di appositi strumenti e procedure, verso un percorso formativo mirato.

---

### Promozione e pubblicizzazione

Le attività formative vengono promosse e pubblicizzate periodicamente attraverso i seguenti canali:

- sito internet dell'agenzia: [www.upad.it](http://www.upad.it)
- profilo Facebook dell'agenzia: <https://www.facebook.com/upadbz/>
- materiale informativo dell'agenzia
- sito istituzionale dell'Ufficio FSE.

## La nostra sede

La sede centrale di Fondazione Upad è stata inaugurata nel 1995 e si trova in via Firenze, 51. Si tratta di un vero e proprio gioiello sorto dalla ristrutturazione di un magazzino di 1.200 metri quadri.

Nel settembre 2005 si è inaugurata un'ala nuova di 420 metri con spazi per l'attività culturale, l'educazione motoria, l'arte e tutti i corsi di educazione degli adulti, fino ad arrivare ad una sede di 2.250 mq.

Nel corso dell'estate 2013 si sono svolti lavori di ristrutturazione alle aule e agli uffici del piano terra della sede che hanno previsto anche l'adeguamento delle aule alle normative di sicurezza e la dotazione di impianto di riscaldamento/raffreddamento, oltre all'installazione in ogni aula di un proiettore a staffa e un telo da proiezione. Ogni aula è poi dotata di lavagna fissa e lavagna mobile, casse acustiche fisse e/o mobili.

La sede dispone di 5 aule didattiche a piano terra, 5 aule didattiche al piano interrato, un'aula informatica, una cucina didattica, un'aula magna, 5 palestre, un laboratorio artistico con forno per la ceramica.

Dal mese di Ottobre 2012 è attivo, presso alcuni locali in affitto dal Comune di Bolzano il servizio Spazio Famiglia. Tale servizio, in linea con le indicazioni della Normativa provinciale, è finalizzato all'accoglienza di genitori e/o figli in età prescolare, con l'obiettivo di migliorare la conciliabilità tra la famiglia e il lavoro.

## Modalità di accesso ai servizi

### Accesso ai servizi e alle iniziative formative

Salvo diversa indicazione dell'Amministrazione Provinciale, l'accesso ai servizi e alle iniziative formative è garantito a tutti coloro che vivono e che lavorano in provincia di Bolzano.

---

## Modalità e criteri di accesso alle iniziative formative

Per accedere alle singole iniziative formative è necessaria:

- una **preiscrizione**, attraverso la quale l'agenzia verifica se è stato raggiunto il numero minimo di partecipanti stabilito come requisito per l'avvio dell'attività formativa. Il raggiungimento di questa soglia minima permette di iniziare il corso secondo i tempi stabiliti. A discrezione dell'agenzia per alcuni corsi è previsto il versamento di un acconto/cauzione all'atto della preiscrizione come garanzia;
- una **selezione**;
- l'**iscrizione** all'iniziativa formativa.

### Patto formativo

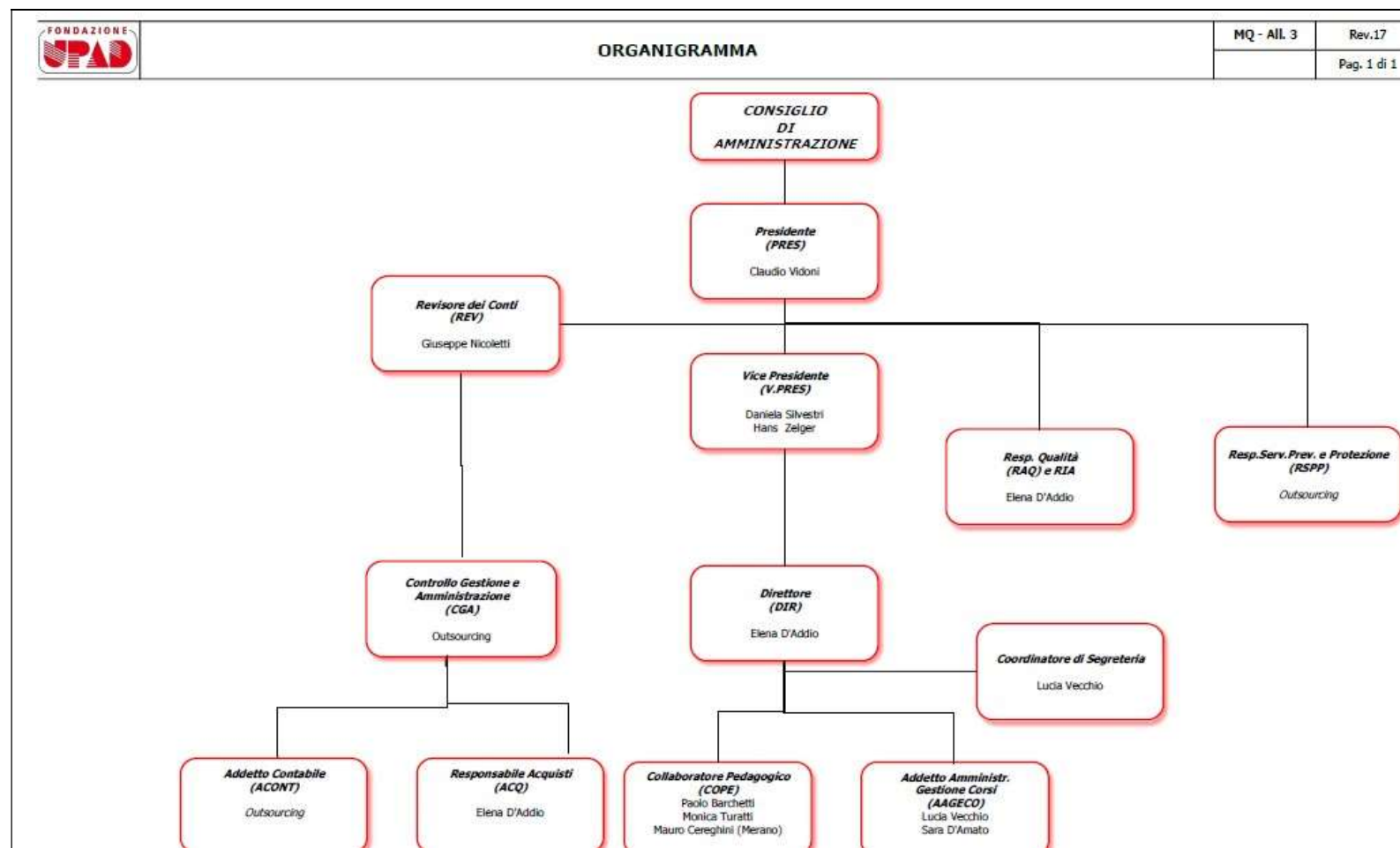
All'inizio del corso vengono concordati i reciproci impegni dell'agenzia e dell'utente:

- a. da parte dell'agenzia:
  - trasmissione delle tematiche oggetto del corso;
  - durata del corso conforme al programma pubblicizzato;
  - comunicazione tempestiva di eventuali variazioni del programma e soluzioni alternative concordate con i partecipanti;
  - metodologia utilizzata conforme al programma pubblicizzato;
  - consegna di un attestato finale a tutti i partecipanti che abbiano frequentato almeno l'80% delle lezioni. L'attestato di frequenza, rilasciato in tutti i casi previsti, reca indicazione della durata del corso, delle ore frequentate e dei contenuti trasmessi;
- b. da parte dell'utente:
  - frequenza puntuale e regolare del corso;
  - firma dei registri di presenza;
  - rispetto degli altri partecipanti, degli ambienti e dei materiali messi a disposizione, nonché eventuale e congruo risarcimento dei danni arrecati
  - rispetto del regolamento previsto da UPAD ed esposto in sede.

## Organizzazione interna

### Organigramma

L'organigramma nominale di Fondazione UPAD, aggiornato alla data della presente Carta della Qualità, è riportato di seguito.





## Organigramma Referenti FSE

Rispetto ai processi relativi al Fondo Sociale Europeo, l'organigramma nominativo di Fondazione UPAD è di seguito riportato, unitamente con le rispettive responsabilità principali. I Responsabili sono nominati tramite consegna con firma per accettazione, del rispettivo Mansionario, documento datato ed approvato dal Presidente.

| Ruolo Funzionale | Direzione   | Analisi e definizione fabbisogni   | Progettazione   | Erogazione dei Servizi   | Gestione Economico Amministrativa  |
|------------------|---|--|---|--|--|
| Nome             | Elena D'Addio   | Barbara Collavo (outsourcing)  | Elena D'Addio   | Lucia Vecchio  | Mario Canzian (outsourcing)  |
| Funzioni Svolte  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;</li> <li>- coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;</li> <li>- supervisionare la manutenzione e il miglioramento del servizio;</li> <li>- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;</li> <li>- valutare e contribuire allo sviluppo delle risorse umane impiegate a tutti i livelli;</li> <li>- come rappresentante della direzione, sorvegliare che le prescrizioni delle norme di riferimento siano diffuse, applicate e mantenute a tutti i livelli aziendali.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valutare a livello generale il fabbisogno di figure professionali e delle loro relative competenze;</li> <li>- valutare a livello provinciale il fabbisogno professionale e formativo per i rispettivi settori;</li> <li>- analizzare a livello individuale il fabbisogno formativo e di orientamento.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettazione di un'azione corsuale;</li> <li>- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificare il processo di erogazione;</li> <li>- Gestire le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;</li> <li>- Gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;</li> <li>- Monitorare le azioni o i programmi;</li> <li>- Valutare i risultati e identificare le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;</li> <li>- controllo economico;</li> <li>- rendicontazione delle spese;</li> <li>- gestione amministrativa del personale;</li> <li>- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.</li> </ul> |

## Impegni di qualità

In questa sezione sono esplicitati gli obiettivi di qualità del servizio che UPAD si impegna a rispettare. I valori e i principi astratti enunciati nelle parti precedenti sono qui tradotti in impegni concreti e misurabili. In questo modo gli operatori possono monitorare il livello di qualità dei servizi resi e migliorarlo nel tempo, mentre gli utenti possono verificarne il rispetto.

Nelle tabelle seguenti sono riportati:

- i fattori di qualità, cioè gli elementi dai quali dipende il livello di qualità delle prestazioni, individuati sulla base dei principi generali ai quali si ispirano i servizi e delle caratteristiche ed esigenze dei cittadini;
- per ciascun fattore, gli indicatori per misurare la qualità del servizio e gli obiettivi di qualità che le agenzie si impegnano a mantenere in relazione al complesso delle prestazioni o alle singole prestazioni rese all'utente.

| Informazione/orientamento   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| Fattore di qualità  | Indicatore  | Standard di qualità   | Procedura Sistema Qualità di riferimento/ Strumento di verifica |
| Puntualità del servizio   | Tempo di attesa per ottenere informazioni in sede   | Max. 30 min.  | SQ P 8.02   |
|   | Tempo di risposta alla richiesta di informazioni per e-mail   | Max. 3 giorni   | SQ P 8.02   |
|   | Intervallo di tempo tra la consegna del modulo di iscrizione e l'avvenuta iscrizione                          | Max. 15 min.  | SQ P 8.02   |
|   | Intervallo di tempo tra la richiesta di consulenza (allo sportello, per e-mail o per telefono) e il colloquio | Max. 7 giorni   | SQ P 8.02   |
| Disponibilità e continuità del servizio                           | Numero di ore settimanali di apertura dell'agenzia al pubblico  | Min. 20 ore   | SQ P 8.02   |
|   | Numero di ore settimanali di reperibilità telefonica dei referenti per il pubblico                            | Min. 30 ore   | SQ P 8.02   |
| Accessibilità alle informazioni sull'offerta formativa            | Numero di canali di comunicazione utilizzati  | Almeno tre canali (sito internet, Facebook, depliant / locandine in sede) | SQ P 8.02   |
| Chiarezza e completezza delle informazioni sull'offerta formativa | Percentuale di partecipanti soddisfatti   | Almeno 75% di risposte positive   | Questionario di rilevazione della soddisfazione FSE             |

| Attività formativa                               |  |                                 |   |
|--|--|---------------------------------|---|
| Fattore di qualità                               | Indicatore   | Standard di qualità             | Procedura Sistema<br>Qualità di riferimento/<br>Strumento di verifica |
| Affidabilità                                     | Patto formativo utente/agenzia   | 100% dei casi                   | SQ P 8.02/P 7.04  |
| Rispetto del patto formativo con il partecipante | Distribuzione del calendario delle lezioni   | 100% dei casi previsti          | Questionario di rilevazione della soddisfazione FSE                   |
|  | Distribuzione del materiale didattico  | 100% dei casi previsti          | Questionario di rilevazione della soddisfazione FSE                   |
|  | Consegna di un attestato di frequenza finale   | 100% dei casi previsti          | SQ P 8.02/P 7.04  |
| Qualità del percorso formativo                   | Percentuale di partecipanti soddisfatti  | Almeno 75% di risposte positive | Questionario di rilevazione della soddisfazione FSE                   |
|  | Efficacia del percorso formativo   | Almeno 75% di risposte positive | Questionario di rilevazione della soddisfazione FSE                   |
| Attenzione alle esigenze del partecipante        | Percentuale di partecipanti soddisfatti  | Almeno 75% di risposte positive | Questionario di rilevazione della soddisfazione FSE                   |
|  | Esistenza di procedure per la raccolta dei reclami, suggerimenti, segnalazioni dell'utente | 100% dei casi                   | SQ P 8.02   |
| Adeguatezza delle attrezzature                   | Percentuale di partecipanti soddisfatti  | Almeno 75% di risposte positive | Questionario di rilevazione della soddisfazione FSE                   |
| Adeguatezza del servizio                         | Corrispondenza tra programma previsto e programma effettivamente svolto                    | Almeno 75% di risposte positive | Questionario di rilevazione della soddisfazione FSE                   |
|  | Tasso di abbandono   | Inferiore al 10%                | SQ P 7.04   |

| Attività formativa                              |   |  |   |
|---|---|--|---|
| Fattore di qualità                              | Indicatore  | Standard di qualità  | Procedura Sistema<br>Qualità di riferimento/<br>Strumento di verifica |
| Qualità del materiale didattico                 | Adeguatezza del materiale didattico (dove previsto) | Almeno 75% di risposte positive                                    | Questionario di rilevazione della soddisfazione FSE                   |
| Preparazione e competenza dei docenti/formatori | Percentuale di partecipanti soddisfatti             | Almeno 75% di risposte positive                                    | Questionario di rilevazione della soddisfazione FSE                   |
| Empatia dei docenti/formatori                   | Percentuale di partecipanti soddisfatti             | Almeno 75% di risposte positive                                    | Questionario di rilevazione della soddisfazione FSE                   |
| Puntualità                                      | Rispetto dei tempi e degli orari concordati         | Almeno 90% delle attività formative iniziate e terminate in orario | SQ P 8.02   |
| Qualità del percorso formativo                  | Percentuale di partecipanti soddisfatti             | Almeno 75% di risposte positive                                    | Questionario di rilevazione della soddisfazione FSE                   |
|   | Efficacia del percorso formativo                    | Almeno 75% di risposte positive                                    | Questionario di rilevazione della soddisfazione FSE                   |

## Rapporti con i cittadini e gli utenti

### Informazione e ascolto dei cittadini/utenti

Per migliorare il dialogo con chi partecipa ad un'iniziativa formativa e rendere l'offerta sempre più rispondente alle esigenze e aspettative degli utenti Fondazione UPAD ha attivato le seguenti forme di ascolto del cittadino/utente:

- rilevazioni di soddisfazione dell'utenza (condotte con utilizzo del Questionario di Rilevazione della Soddisfazione, modulo predisposto dall'Ufficio FSE della Provincia Autonoma di Bolzano - Rev.01 del 09/08/18 ed allegato al documento P7.04, Procedura interna del Sistema Qualità);
- raccolta e analisi dei suggerimenti, delle segnalazioni e dei reclami (modalità definite nel documento P8.02, Procedura interna del Sistema Qualità);
- trattamento dei casi di disservizio e di mancato rispetto degli impegni promessi nella Carta (modalità definite nel documento P7.04, Procedura interna del Sistema Qualità).

### Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e le segnalazioni degli utenti possono aiutare l'agenzia a migliorarsi e a eliminare i disservizi. Fondazione UPAD è a disposizione dell'utente per ricevere e trattare quanto da quest'ultimo comunicato (verbalmente, per iscritto, per e-mail, per telefono) in relazione al servizio ricevuto.

Un eventuale reclamo deve essere formulato per iscritto, deve contenere tutte le informazioni necessarie per accertare il disservizio segnalato e, in particolare, la tipologia del servizio e di violazione, il comportamento del personale (indicando il nominativo della persona responsabile) e le proprie generalità. Presso la sede di Fondazione UPAD è disponibile apposita modulistica (modulo M8.02.01, allegato al documento P8.02, Procedura interna del Sistema Qualità).

Il reclamo può essere presentato presso la sede dell'agenzia oppure inoltrato per posta elettronica all'indirizzo indicato nell'apposita sezione. Chi presenta un reclamo ha il diritto di ricevere una risposta scritta entro 7 giorni lavorativi, salvo che per particolari esigenze istruttorie l'agenzia non comunichi per iscritto la necessità di prorogare tale termine.

Una volta che sia stata verificata la fondatezza del reclamo l'utente può ottenere un indennizzo che, a seconda dei casi, può consistere nelle seguenti forme:

- rimborso parziale della quota di iscrizione all'iniziativa formativa prescelta;
- buono per la partecipazione ad un'iniziativa a pagamento dell'agenzia.

## Rapporti con il territorio

Fondazione Upad si inserisce pienamente e proficuamente sul territorio provinciale con una rete di collaborazioni di lungo corso a Bolzano e nei principali centri della Provincia di Bolzano.

Una delle caratteristiche precipue di Upad è la ramificazione sul territorio, e le sue 23 sedi nel territorio provinciale lo testimoniano. Questa apertura al contesto socio-culturale fa sì che Upad abbia in atto accordi di collaborazione e partnership con numerose associazioni e sodalizi e prediliga ove possibile la co-progettualità di eventi e manifestazioni.

Per il perseguimento delle proprie finalità, la qualificazione e lo sviluppo dell'offerta formativa, Fondazione Upad può stipulare infatti convenzioni, accordi e protocolli di intesa, anche a carattere oneroso, con Università, istituzioni pubbliche e private, associazioni culturali, società ed imprese e cooperative del Terzo settore.

Fondazione Upad è stata inoltre la promotrice nel 2016 della costituzione della "Federazione culturale Gaetano Gambara - Upad", che dopo la scomparsa del fondatore e animatore delle varie attività di Fondazione Upad intende proseguire l'impegno profuso per oltre cinquant'anni dall'avvocato Gaetano Gambara, alla cui memoria, con viva gratitudine, ha dedicato l'intitolazione. Tale Federazione raggruppa gli enti da lui fondati durante la propria carriera e ne coordina e supervisiona l'attività.

Gli enti fondatori della Federazione Upad, oltre a Fondazione Upad sono i seguenti:

- Centro Studi e Ricerche A. Palladio
- Movimento Universitario Altoatesino
- Ascolto Giovani
- Altoatesini nel Mondo.

Sede dei soci fondatori e della Federazione stessa è la stessa di Fondazione Upad, in Via Firenze 51 a Bolzano.

## Informazioni utili

### Recapiti e orari

- Fondazione UPAD, Via Firenze, 51 - 39100 Bolzano
- Tel. 0471 921023 - Fax 0471 921380
- e mail [info@upad.it](mailto:info@upad.it) - sito [www.upad.it](http://www.upad.it)
- Orario segreteria da settembre a giugno da lunedì a venerdì ore 9.15 - 12.00 e 15.15 - 18.00
- Orario estivo (luglio e agosto) da lunedì a giovedì ore 10.00 - 12.00 e 15.30 - 18.00, venerdì pomeriggio chiuso.
- Chiusure uffici per festività: tra Natale e Befana, settimana di Ferragosto, settimana di Carnevale