



“CARTA DEI SERVIZI”

Ambito Servizi al Lavoro

INDICE

CERTIFICATO ISO 9001.....	3
1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	4
1.1 Caratteristiche di questa carta	4
2. NORME E PRINCIPI	4
2.1 Principi fondamentali	4
3. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	5
3.1 Finalità e caratteristiche del servizio.....	5
3.2 Modalità di accesso ai servizi	7
4. RAPPORTI CON GLI UTENTI	7
4.1 L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente.....	7
4.2 Strumenti e modalità per suggerimenti, segnalazioni e reclami.....	8
4.3 Controllo e verifica periodica della qualità dei servizi erogati	9
5. IMPEGNI DELL'ENTE	10
6. ACCESSIBILITA'.....	11



Certificat

Certificate

N° 2006/27328.6

AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:
AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :

FORMAT FORMAZIONE TECNICA S.c.a.r.l.

for the following activities:
pour les activités suivantes :

**PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE
E DI ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO PROFESSIONALE. EA37**

**DESIGN AND PROVISION OF VOCATIONAL TRAINING PROGRAMMES
AND COUNSELLING SERVICES. (EA 37)**

**CONCEPTION ET REALISATION DE PROGRAMMES DE FORMATION
ET ACTIVITE D'ORIENTATION PROFESSIONNELLE. (EA 37)**

has been assessed and found to meet the requirements of:
a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :

ISO 9001 : 2015

and is developed on the following locations:
et est déployé sur les sites suivants :

VIA DANIELE MANIN 49/F - 30174 VENEZIA MESTRE (VE) ITALIA

This certificate is valid from (year/month/day)
Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)

2021-07-01

until
jusqu'au

2024-06-30



Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probative value.

Julien NIZRI
Managing Director of AFNOR Certification
Directeur Général d'AFNOR Certification



The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests in real-time that the company is certified. Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. COFRAC accrédité CNFRT 4-0001, Management Systems Certification, Scope available on www.cofrac.fr. Accréditation COFRAC n° 4-0001, Certification de Systèmes de management, Portée disponible sur www.cofrac.fr. AFAQ is a registered trademark. AFAQ est une marque déposée. CERTIF 0956 9 - EN 01/2020

*Scan this QR code to
check the validity of
the certificate*

11 rue François de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org



Format Formazione Tecnica Scarl
Sede legale e operativa:
Via Daniele Manin 49F – 30174 Venezia-Mestre
Tel. 041/5350276 - fax 041/5350276 - C.F. e P.IVA 00932220270
Ente accreditato Servizi al Lavoro Regione Veneto cod. L057

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Caratteristiche di questa carta

Nell'ambito di azione dei "Servizi al Lavoro" di cui alla LR 13 marzo 2009 n. 3, la presente "Carta dei Servizi" ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando Formaset Scarl in un patto con gli stessi.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. Anche a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

2. NORME E PRINCIPI

2.1 Principi fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

È garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare. Qualora dovessero verificarsi irregolarità si cercherà di limitare al minimo i tempi di disservizio.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Chiarezza e trasparenza

All'utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

3. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Finalità e caratteristiche del Servizio

Format Scarl, attraverso i suoi operatori del mercato del lavoro accreditati (OML) garantisce le prestazioni e i servizi nelle seguenti tre aree di prestazione:

Area di prestazione	Finalità dell'area di Prestazione	Servizi
Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto	Relativamente ai cittadini: Garantisce informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Garantisce accessibilità ed usabilità dei servizi on line attivati dalla Regione del Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso • Informazioni e invio ad altri servizi territoriali • informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali
Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro	Relativamente ai cittadini: Garantisce a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali caratterizzate da buona occupabilità opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta e diffusione curriculum vitae • Ricerca e segnalazione delle vacanze • Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto
Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro.	Relativamente ai cittadini: Garantisce l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona. Garantisce, inoltre, l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.	<ul style="list-style-type: none"> • Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro • Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI) • Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante

3.2 – Modalità di accesso ai servizi

Le modalità di accesso, le sedi, gli orari di apertura ed i recapiti vengono di seguito riepilogati.

Si precisa che eventuali appuntamenti si possono fissare telefonando al n. 041/5350276 o inviando una mail all'indirizzo info@formazionetecnica.it.

SEDE - RECAPITI	ACCESSO E INFORMAZIONE	MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO	PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAM. AL LAVORO
Venezia Mestre (VE) Via Daniele Manin 49F Tel.-Fax 041/5350276 e-mail: info@formazionetecnica.it	DAL LUNEDI AL VENERDI 9.30-13.00	DAL LUNEDI AL VENERDI 9.30-13.00	DAL LUNEDI AL VENERDI 9.30-13.00

Il **Responsabile dell'Unità Operativa** è la dott.ssa Maria Cristina Cipriani.

Quanto costa:

Tutte le prestazioni sono gratuite.

4. RAPPORTI CON GLI UTENTI

4.1 L'ascolto e la tutela dell'utente

Format Scarl, nell'ambito della certificazione di qualità ISO 9001 e nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga di avere riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato.

L'istituto del reclamo ha lo scopo di offrire, dunque, uno strumento agile e immediato per segnalare a Formaset Scarl comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi relativi alla realizzazione del servizio.

4.2 Strumenti e modalità per suggerimenti, segnalazioni e reclami

Suggerimenti e proposte di miglioramento

A chi rivolgerli

Al Responsabile della sede dott.ssa Maria Cristina Cipriani

Come farli pervenire

Via mail, fax, lettera o direttamente presso la sede operativa principale della società

Venezia Mestre (Ve) Via Daniele Manin 49F

Tel. 041/5350276 - fax 041/5350276 - Email: info@formazionetecnica.it

Segnalazioni

A chi rivolgersi

Al Responsabile della sede dott.ssa Maria Cristina Cipriani

Come farli pervenire

Via mail, fax, lettera o direttamente presso la sede operativa principale della società

Venezia Mestre (Ve) Via Daniele Manin 49F

Tel. 041/5350276 - fax 041/5350276 - Email: info@formazionetecnica.it

Reclami

A chi rivolgersi

Al Responsabile della sede dott.ssa Maria Cristina Cipriani

Come farli pervenire

Via mail, fax, lettera o direttamente presso la sede operativa principale della società

Venezia Mestre (Ve) Via Daniele Manin 49F

Tel. 041/5350276 - fax 041/5350276 - Email: info@formazionetecnica.it

Il reclamo deve essere presentato solo per iscritto, e formulato in modo preciso, con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento quanto segnalato, soprattutto se riguarda il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio), la qualità del servizio reso.

Il reclamo avrà risposta entro massimo 48 ore dalla ricezione.

4.3 Controllo e verifica periodica della qualità dei servizi erogati

FORMAT è un ente certificato ISO 9001 e dunque ha pianificato e provvede ad applicare i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità dei servizi erogati ai requisiti definiti;
- assicurare la conformità del Sistema Gestione Qualità alle norme di riferimento;
- migliorare in modo continuo l'efficacia e l'efficienza del Sistema Gestione Qualità.

Tali processi vengono applicati anche mediante l'individuazione e l'utilizzo di appositi indicatori e di appropriate metodologie statistiche.

FORMAT assicura il sistematico monitoraggio del grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi di orientamento e politica attiva del lavoro erogati mediante l'utilizzo di appositi questionari, che vengono fatti compilare al termine dei percorsi.

Inoltre, un costante controllo sull'andamento del corso viene effettuato dall'orientatore e le eventuali anomalie e lamentele vengono registrati e valutati.

Tutti i dati sopraccitati vengono raccolti dal Responsabile Gestione Qualità, registrati nell'apposita modulistica e valutati periodicamente dalla Direzione, in occasione del Riesame. In tale sede possono essere individuati anche obiettivi per il miglioramento del livello di soddisfazione stesso.

5. IMPEGNI DELL'ENTE

FORMAT Scarl è tenuta e si impegna a:

- a) interconnettersi con il Sistema Informativo Lavoro Veneto, secondo quanto previsto dall'articolo 28, comma 8, della legge regionale 3/2009, nei tempi e con le modalità definiti dalla Direzione Regionale competente in materia di lavoro, secondo le specifiche tecniche indicate da Veneto Lavoro;
- b) inviare alla Regione Veneto e alle Province ogni informazione strategica per un efficace funzionamento del mercato del lavoro;
- c) comunicare alla Regione Veneto e alle Province le buone pratiche realizzate nonché le informazioni e i dati relativi all'attività svolta e ai risultati conseguiti secondo le modalità definite da apposite linee guida;
- d) fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad essi si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo;
- e) svolgere i propri servizi senza oneri per i lavoratori;
- f) osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni, di cui al Regolamento Europeo Privacy 679/2016.

In particolare è vietato trattare dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona. Il trattamento dei dati personali relativi alle condanne penali e ai reati o a connesse misure avviene soltanto sotto il controllo dell'autorità pubblica.

6. ACCESSIBILITA'

Per le attività dei Servizi al Lavoro nella propria sede accreditata di Via Daniele Manin 49F Format scarl dispone di uno spazio per l'attesa, uno spazio per i colloqui, un'aula formativa (utilizzabile anche come sala colloqui).

E' pienamente garantita l'accessibilità ai locali di orientamento e formazione, nonché ai servizi igienici.

Nella nostra sede vengono adottate e messe a disposizione le misure più comuni necessarie a prevenire contagi (es. COVID 19): ricircolo dell'aria, gel disinfettanti per le mani, disinfettanti per le superfici comuni.

La sede di Format si trova in centro a Mestre, poco distante da Piazzale Candiani e Piazza Ferretto.

La sede è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici: dalla stazione FFSS basta attraversare la strada e salire sull'autobus (LINEA 2), scendendo alla prima fermata di Via Einaudi.

La zona non è ZTL, è possibile accedervi con l'automobile e parcheggiare a pagamento in Via Einaudi Parcheggio ex Ospedale Umberto I. Si può parcheggiare anche gratuitamente, utilizzando i parcheggi scambiatori che si trovano a circa 1.5 km di distanza dalla nostra sede

Nei dintorni è possibile trovare servizi di ogni tipo, trattandosi del centro di una città (negozi, supermercati, bar, librerie, cartolerie).