

CARTA DEI SERVIZI
ADOTTATA AI SENSI
DELLA D.G.R. 48/15 del 11/12/2012

FORMASERVICE SRL
P.IVA/C.F. 12198200151

1. L'Ente accreditato

Principi:

I Valori fondanti di Formaservice srl sono:

trasparenza, serietà, competenza, rispetto della legalità e senso di responsabilità.

Etica e affidabilità per una Cultura consapevole del Lavoro.

Mission, strategia, finalità:

La nostra mission è rispondere alle esigenze dei nostri clienti: Imprese e Lavoratori, facendo incontrare domanda e offerta di lavoro nel rispetto degli obiettivi di ciascuno.

Nel mercato del lavoro intendiamo confermarci come soggetto etico e affidabile e in grado di offrire strumenti avanzati per gestire la flessibilità delle imprese e nuove opportunità formative per i lavoratori.

La nostra attività è guidata da valori quali trasparenza, serietà, competenza, rispetto della legalità e senso di responsabilità, per far crescere una cultura consapevole del Lavoro.

Descrizione della struttura organizzativa e del posizionamento di mercato:

Fondata nel 1997, oggi Formaservice srl è presente con proprie sedi dirette in Lombardia, Toscana e Emilia Romagna e da aprile 2017 è parte del **gruppo e-Work** agenzia per il lavoro.

Standard di qualità definiti e certificati, rapporti con primarie aziende, contatti diretti con le associazioni, livelli di competenza in linea con i più aggiornati sviluppi del settore rendono FormaService il partner ideale nel settore.

2 I servizi erogati

Formaservice srl accompagna Aziende, Pubbliche Amministrazioni e Professionisti nelle scelte e nei percorsi di crescita delle proprie competenze formali e informali.

Formaservice srl raccoglie e mette a disposizione dei propri Clienti, garantendo loro non solo la gratuità della formazione, ma un'assistenza tecnica qualificata in tutte le fasi delle attività e una proposta formativa sempre adeguata alle aspettative e agli obiettivi delle Organizzazioni.

Fondi Interprofessionali, i Fondi strutturali europei e regionali, i Fondi delle grandi Fondazioni, sono resi disponibili con continuità per i Nostri Clienti, dal più grande al più piccolo, su tutto il territorio italiano. Formaservice srl ha una propria proposta formativa per il Libero Mercato, mediante la quale vengono realizzati corsi a catalogo che vanno dagli adempimenti obbligatori all'Alta Formazione, aggiornando continuamente non solo i contenuti degli stessi ma le modalità di fruizione, dall'e-learning al coaching, a innovative proposte per attività outdoor.

Formaservice srl pone grande attenzione alla formazione come leva reale per il mondo del lavoro; per questo opera anche nell'apprendistato, nell'alternanza scuola-lavoro, nella certificazione delle competenze affinché le politiche attive del lavoro siano un concreto strumento di miglioramento della vita delle Persone e delle Organizzazioni.

La solidità di Formaservice srl passa da Bilanci in Utile certificati da Società di Revisione, dal costante possesso del DURC e dall'ottimo profilo in Centrale Rischi.

Da anni grazie alla propria esperienza e all'interazione con il mondo del lavoro, Formaservice srl è stata in grado di ampliare la propria offerta formativa, rispondendo a quelle esigenze di aggiornamento che il mercato costantemente richiede.

Formaservice srl ha realizzato e gestito la formazione attraverso il fondo FORMA.TEMP ed ha formalizzato un rapporto di partnership con Consorzio Grow-up, società accreditata, e con l'agenzia per il lavoro e-workspa, società accreditata, con sedi territoriali su tutto il territorio nazionale.

Formazione Finanziata

Definizione: La formazione svolta attraverso fonti di finanziamento pubbliche o private a copertura totale o parziale dei costi

Formazione continua

Interessa le Aziende, i Professionisti e la Pubblica Amministrazione che intendono pianificare ed organizzare le proprie attività di formazione ed aggiornamento del personale interno, usufruendo dei finanziamenti dei Fondi Strutturali Europei, dei Fondi nazionali del Governo Italiano, dei Fondi Interprofessionali, ...

Formazione superiore

comprende la Formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore, l'Alta Formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari

Tipologie di prodotto

Piani aziendali, multi aziendali e consortili di aggiornamento professionale

Piani formativi finalizzati all'occupazione

Voucher formativi aziendali ed individuali

Piani formativi di area e/o di settore

Riqualificazione per mobilità e CIGS

Apprendistato

Cosa fa Formaservice srl per i propri clienti

Informazione aggiornata sulle opportunità di finanziamento

Progettazione dei contenuti

Analisi dei bisogni formativi in relazione alle priorità di finanziamento

Predisposizione documentazione di supporto alla domanda di finanziamento

Gestione in delega e/o supporto alla fase di erogazione della formazione

Assistenza tecnica nei rapporti con gli enti finanziatori

Assistenza tecnica alla fase di rendicontazione amministrativa degli interventi

Assistenza tecnica no limit in ambito amministrativo per monitoraggi ex post degli enti finanziatori

3. Gestione reclami del cliente/utente

Qualsiasi segnale di insoddisfazione del Cliente/utente verrà preso in considerazione come fattore e causa di una potenziale Non Conformità che potrebbe compromettere la qualità del prodotto/servizio. A tale scopo, al fine di indagare in ogni momento il livello di soddisfazione del cliente/utente, è predisposto un modulo di reclamo (MOD.20 "Modello Reclami") sempre a disposizione durante lo svolgimento delle attività, come previsto dalle procedure della Qualità ISO 9001:2015 attualmente in vigore.

La gestione dei reclami, se ritenuti fondati dal RSQ, prosegue con l'apertura di una NC (MOD.32 "Verbale NC") o di una AP (MOD.15 "ACAP").

Il reclamo verrà quindi trattato come NC o potenziale NC di processo/prodotto/servizio e gestito in 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Le modalità di presentazione del reclamo potranno avvenire attraverso una comunicazione inviata via mail all'indirizzo accreditamento@formaservice.it

Tutti le registrazioni delle singole Non Conformità, dei reclami, delle azioni correttive e preventive intraprese vengono analizzate e raggruppate attraverso specifica modulistica affinché tali "registri" possano fornire uno strumento pratico che permetta di affrontare con maggiore semplicità, efficienza ed efficacia futuri NC, ACAP e reclami. (MOD. 32/2 "Registro NC", MOD. 15/2 "Registro ACAP", MOD. 20/2 "Registro Reclami").

4. Il miglioramento continuo

Formaservice srl è in possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2015 dall'Ente BSCIC Certifications Private Limited, con il seguente scopo: EA37 - progettazione ed erogazione di attività di formazione e orientamento professionale

La modalità di dialogo con l'utenza per il miglioramento del servizio è indicata nel manuale Qualità e nelle relative procedure predisposte dall'ente.

Si è dotata di un sistema di organizzazione ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (responsabilità sociale) e adempie agli obblighi della L. 68/99.

5. Privacy

Formaservice srl ha adottato Procedure e Policy aziendali in linea con il Regolamento generale dell'Unione europea sulla protezione dei dati (GDPR– Reg Ue 2016/679), al fine di garantire alti standard di sicurezza e regole volte a consentire un adeguato trattamento dei Dati Personali.

(Osservazione delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8, 9 e 10 del decreto legislativo 276/2003)

Soggetti autorizzati al trattamento dei dati

I Dati sono trattati da risorse interne ed esterne agli uffici delle Società del Gruppo, adeguatamente identificate, istruite e che operano in qualità di personale autorizzato al trattamento dei Dati.