



ISO 9001:2015
cert. N. 5673/2

“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



CERTIFICATO n. 5673/2
CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' DI
WE HEREBY CERTIFY THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

**FORMASET SOCIETA' COOPERATIVA A
RESPONSABILITA' LIMITATA**

UNITA' OPERATIVE
OPERATIVE UNITS

Via Castellana, 86/c - 30030 Martellago (VE)
Italia

E' CONFORME ALLA NORMA
IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

UNI EN ISO 9001:2015

PER LE SEGUENTI ATTIVITA'
FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

EA: 37

Progettazione ed erogazione di attività formative di aggiornamento
professionale, orientamento e politiche attive del lavoro, anche presso
clienti, partner ed altri fornitori di locali.

*Design and provision of training activities and professional updating,
counselling and job active policies, even by customers, partners and
premises suppliers.*

Riferirsi alla documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale per l'applicabilità dei requisiti della norma di riferimento.
Refer to the documentation of the Quality Management System for details of application to reference standard requirements.
Il presente certificato è soggetto al rispetto del documento ICIM "Regolamento per la certificazione dei sistemi di gestione per la qualità delle
aziende". The use and the validity of this certificate shall satisfy the requirements of the ICIM document "Rules for the certification of company
quality management systems". Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al
presente certificato, si prega di contattare il n° telefonico +39 02 725341 o indirizzo e-mail info@icim.it
For timely and updated information about any changes in the certification status referred to in this certificate, please contact the number +39 02
725341 or email address info@icim.it.

Data emissione
First issue
13/06/2011

Emissione corrente
Current issue
13/06/2017

Data di scadenza
Expiring date
12/06/2020


ICIM S.p.A.
Piazza Don Enrico Mapelli, 15 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)
www.icim.it



CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale.
CISQ is the Italian Federation of management
system Certification Bodies.

Formaset Scarl

Sede legale: Via Torre Belfredo 13 - 30174 Venezia-Mestre

Sede operativa principale: Via Torre Belfredo 11 B - 30174 Venezia-Mestre

Tel. 041/5067130 - fax 041/5067129 - C.F. e P.IVA 03481320277

Ente accreditato Servizi al Lavoro Regione Veneto cod. L056

Agenzia per il Lavoro Autorizzata sez. 3 prot. 39/0009952 - cod. intermediario L736S001547

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

Formaset 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.	• 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.	• 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.	• 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. 041/5067130 o inviando una mail all'indirizzo **info@formaset.com**.

SEDE - RECAPITI	ACCESSO E INFORMAZIONE	MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO	PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAM. AL LAVORO
Mestre (VE) Via Torre Belfredo 11B Tel. 041/5067130 fax 041/5067129 e-mail: info@formaset.com	DAL LUNEDI AL VENERDI 9.00-13.00	DAL LUNEDI AL VENERDI 9.00-13.00	DAL LUNEDI AL VENERDI 9.00-13.00

Il **Responsabile dell'Unità Operativa** è il dott. Antonio Dori.

Quanto costa:

Tutte le prestazioni sono attualmente gratuite.

4. RAPPORTI CON GLI UTENTI

4.1 L'ascolto e la tutela dell'utente

Formaset 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.

Formaset Scarl

Sede legale: Via Torre Belfredo 13 – 30174 Venezia-Mestre

Sede operativa principale: Via Torre Belfredo 11 B – 30174 Venezia-Mestre

Tel. 041/5067130 - fax 041/5067129 - C.F. e P.IVA 03481320277

Ente accreditato Servizi al Lavoro Regione Veneto cod. L056

Agenzia per il Lavoro Autorizzata sez. 3 prot. 39/0009952 – cod. intermediario L736S001547

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. Antonio Dori

Come farli pervenire

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

MESTRE (VE) Via Torre Belfredo 11B

Tel. 041/5067130 - fax 041/5067129 - Email: info@formaset.com

Segnalazioni

A chi rivolgersi

Al Responsabile della sede dott. Antonio Dori

Come farli pervenire

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

MESTRE (VE) Via Torre Belfredo 11B

Tel. 041/5067130 - fax 041/5067129 - Email: info@formaset.com

Reclami

A chi rivolgersi

Al Responsabile della sede dott. Antonio Dori

Come farli pervenire

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

MESTRE (VE) Via Torre Belfredo 11B

Tel. 041/5067130 - fax 041/5067129 - Email: info@formaset.com

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 di 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

FORMASET è un ente certificato ISO 9001 (per ulteriori approfondimenti è consultabile presso tutte le sedi la documentazione relativa al SGQ) 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.

FORMASET 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 sopracitati 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.

FORMASET ha predisposto all'interno del proprio Sistema Gestione Qualità un sistema di Audit Interni al fine di:

- accertare che il Sistema Gestione Qualità risulti sempre conforme a quanto pianificato, ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, agli obiettivi di Politica per la Qualità stabiliti da FORMASET e agli altri requisiti del Sistema stesso;

- accertare che il Sistema Gestione Qualità risulti sempre attuato con efficacia ed efficienza e sia mantenuto aggiornato.

FORMASET ha formalizzato in apposite procedure (per ulteriori approfondimenti è consultabile presso tutte le sedi la documentazione relativa al SGQ) tutte le modalità adottate per la definizione dei criteri, dell'estensione e della frequenza degli Audit interni, nonché le modalità adottate per la Programmazione, Preparazione, Conduzione, Documentazione e archiviazione delle stesse.

5. IMPEGNI DELL'ENTE

Formaset 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.