CARTA DEI SERVIZI
DI
GRUPPOFORMAZIONE

1. Premessa e Principi fondamentali
2. Presentazione aziendale
3. Servizi offerti
4. Monitoraggio del servizio
5. Soddisfazione del cliente
6. Diritti e doveri dell'utente e gestione dei reclami
7. Struttura e Organigramma
8. Codice dei valori e dei comportamenti

Sede e Orari di apertura al pubblico:

GRUPPOFORMAZIONE SRL
Sede operativa Viale del Lavoro 37 (Ingresso Via Garbini, 1) – 37135 Verona
Tel. 045 576600 fax 045 576999
e-mail: info@gruppoformazione.it
web: www.gruppoformazione.it
Dal lunedì al venerdì: 08.30-12.30.

Responsabile della sede: Pecoraro Norma

GruppoFormazione srl ha adottato il proprio Codice Etico e di Condotta per effetto dell'adozione di un Modello di Gestione ex D.Lgs.231/01. Il Codice Etico, che contiene i principi da rispettare nei rapporti con i Fornitori/Docenti, è visionabile sul sito http://www.gruppoformazione.it.

REV_12_*24/04/2026*

1- PRESENTAZIONE AZIENDALE

GruppoFormazione nasce nel 2009 dall'esperienza, iniziata nel 1997, dalla titolare che in quel momento fonda il suo valore sullo sviluppo del lavoro in team.
Negli anni GruppoFormazione si specializza nella gestione dei finanziamenti per la formazione e poi per la crescita e sviluppo aziendale, introducendo anche il settore della finanza agevolata. GruppoFormazione fin da subito ha intrapreso collaborazioni con professionisti, società specializzate, associazioni di categoria (tra le principali collaborazioni Cim&Form-Confindustria Verona, Upa servizi-Confartigianato Verona, Confcommercio, Impresa Verde Verona e Vicenza-Coldiretti), parti sociali (Ifoa-CGIL, E-work, Growup UIL), società di ricerca e Università di Verona, Politecnico di Torino, Università di Padova e Università degli studi di Modena e Reggio Emilia che costituiscono la nostra strategia di azione per fornire ai clienti un servizio sempre competitivo su tutto il territorio nazionale.
Nel 2016 GruppoFormazione diventa srl e si certifica ISO 9001:2015 per la formazione continua, superiore e consulenza direzionale e la formazione outdoor. L'azienda è cresciuta negli anni arrivando a vantare clienti su tutto il territorio nazionale, con progetti finanziati sui principali canali di finanziamento (Fondimpresa, Fondirigenti, Formazienda, Forte, Fondartigianato, Fondo Sociale Europeo) grazie ad accordi quadro con partner nazionali. Attualmente è Ente qualificato per la categoria H (3.000.000 euro) in Fondimpresa. GruppoFormazione ha già implementato il modello 231 dal 2016, proprio a fronte delle collaborazioni e dei partenariati con Enti già accreditati.
Nel luglio 2018 Gruppo Formazione acquisisce il ramo d'azienda dell'Ente Performa srl che da più di vent'anni opera nell'ambito della formazione superiore, continua, da circa 10 nelle attività Servizi al lavoro acquisendone l'intero know out, le risorse professionali e la gestione dei progetti in essere.

Gruppoformazione è impegnata nella progettazione ed erogazione di servizi di FORMAZIONE CONTINUA E SUPERIORE, ALTA FORMAZIONE, FORMAZIONE AZIENDALE ED ORIENTAMENTO PROFESSIONALE, ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO, ASSISTENZA E CONSULENZA ALL'IMPRESA per la progettazione e gestione dei piani formativi aziendali.

I docenti, consulenti ed Esperti del Mercato del Lavoro Territoriale che intervengono nei vari progetti, provengono tutti da una effettiva ed attuale esperienza professionale sui temi di loro competenza e si caratterizzano per una forte specializzazione sulle tecniche e sulle conoscenze formative che permettono loro la gestione ottimale dei processi di formazione valutazione delle competenze ed accompagnamento al lavoro.

La struttura organizzativa si basa su una sede di 250 mq. all'interno della quale tre sono le aule attrezzate di audiovisivi e di struttura informatica con la presenza di P.C., stampanti e software dedicati.

GruppoFormazione srl con l'acquisizione di Performa srl è STRUTTURA ACCREDITATA da parte della Regione Veneto per la progettazione e l'erogazione della formazione continua (dal 2003) e della Formazione Superiore e l'Alta Formazione (dal 2006).
Nel marzo del 2009 ha ottenuto dalla Regione del Veneto l'accreditamento nelle quattro aree di prestazione previste dai Servizi al Lavoro.

2- PREMESSA E PRINCIPI FONDAMENTALI

Premessa

Nella Carta dei Servizi di GruppoFormazione srl sono illustrati:

- le finalità (principi fondamentali)
- i modi cui l'ente eroga il servizio (servizi offerti)
- le strutture attraverso cui è attuato il servizio (locali)
- i diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo,
- le modalità per l'inoltro di suggerimenti e/o reclami,
- la descrizione delle modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati.

Attraverso questo documento si definiscono formalmente i servizi offerti, le modalità di erogazione e gli standard di qualità con cui si intende fornirli.

La Carta dei Servizi si ispira al D.lgs 30.07.1999 n. 286 art. 11 comma 2 così come sostituito dall'art. 28 del D.lgs 27.10.2009 n. 150, nonchè della legge 24.12.2007 n. 244 art. 2 comma 461.

Principi fondamentali

GruppoFormazione srl, nell'esercizio della propria attività di SERVIZI AL LAVORO, si impegna ad operare nel rispetto dei seguenti valori:

1.INTEGRITÀ

Nello svolgere l'attività secondo i criteri di obbiettività, imparzialità e rigore professionale attuando comportamenti ispirati alla massima correttezza.

2.RISERVATEZZA

Nel non divulgare, senza specifica autorizzazione scritta, informazioni che riguardino attività ed interessi degli utenti e di cui sia venuta a conoscenza durante lo svolgimento dell'attività di servizi al lavoro. Queste notizie sono coperte da segreto professionale e di conseguenza sono considerate riservate. Inoltre non potrà utilizzare a vantaggio proprio o di terzi le informazioni di cui verrà a conoscenza nel corso dell'attività.

2.CONTROLLO

Nel fornire in ogni momento la documentazione necessaria riguardante i procedimenti applicati e lo stato di avanzamento raggiunto ed il supporto per la loro interpretazione.

3.CONCRETEZZA

Nel portare risultati concreti e nel trasmettere chiaramente contenuti e modalità di fornitura e di realizzazione del servizio in modo tale da permettere con facilità il perseguimento degli obiettivi.

4.TRASPARENZA

Nel dare la più ampia informazione in modo che il fruitore del servizio possa autonomamente compiere le sue scelte. In questo contesto si impegna a fornire tutte le referenze che saranno realmente controllabili.

Nel fornire a tutti gli utenti le modalità di trattamento dei loro dati personali, attraverso la consegna di una specifica Informativa a tutela della Privacy.

5.PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nello sviluppare un intervento di prevenzione alla disoccupazione e ricerca attiva del lavoro sulla base delle esperienze, aspirazioni e caratteristiche personali dell'utente, ponendo al centro del servizio la persona.

6.QUALITA'

Nel perseguire l'obiettivo della massima soddisfazione delle utenze coinvolte e nell'erogare con regolarità e continuità il servizio definito nell'offerta.

3 – SERVIZI OFFERTI

AREA FORMAZIONE

GruppoFormazione *srl organizza* corsi per occupati/inoccupati di aggiornamento e/o qualificazione professionale individuale e/o aziendale.

Le attività collegate alla formazione sono le seguenti:

* progettazione ed erogazione di formazione aziendale/interaziendale (finanziata e non) a titolarità propria
* progettazione ed erogazione di formazione aziendale/interaziendale (finanziata e non) a titolarità di aziende clienti.
* gestione della formazione per disoccupati con corsi finanziati a titolarità propria
* progettazione, tutoraggio, coordinamento e rendicontazione dei corsi finanziati o parzialmente finanziati con Voucher.

Le attività formative organizzate da GruppoFormazione *srl si suddividono in due macroaree: 1) la formazione privata (a pagamento) e 2) la formazione finanziata.*

Formazione Privata

GruppoFormazione srl fornisce una risposta adeguata alla domanda formativa delle imprese.
Con la società collaborano specialisti, liberi professionisti e formatori che con le loro competenze le varie aree di interesse aziendale:

* gestionale, finanziaria, del controllo di gestione;
* amministrativa, commerciale;
* informatica e office automation;
* produzione e logistica;
* organizzazione e valorizzazione delle risorse umane.

La peculiarità degli interventi formativi di GruppoFormazione srl consiste nell'analisi precisa dei bisogni formativi, nell'accurata progettazione dell'intervento, nel ripetuto monitoraggio durante la formazione ed a una attenta verifica conclusiva.

Formazione finanziata

I canali preferenziali attraverso i quali viene avviata la formazione finanziata sono:

1. *Regione Veneto – programmazione FSE* (Fondo Sociale Europeo, Voucher per la Formazione Continua Individuale/Aziendale e l'Alta Formazione)
2. *Regione Veneto* - Politiche del lavoro di contrasto alla crisi (Servizi al Lavoro)
3. *Fondi Paritetici Interprofessionali*

La società mette a disposizione la sua esperienza relativa alla:

* predisposizione delle pratiche per la richiesta di finanziamento;
* stesura dei progetti formativi;
* supporto per la gestione amministrativa dei corsi finanziati;
* docenza specializzata nell'ambito dei progetti approvati e nei percorsi formativi previsti

AREA SERVIZI AL LAVORO

Le attività di SERVIZI PER IL LAVORO DI GruppoFormazione srl sono finalizzate allo sviluppo professionale delle Persone e all'accompagnamento di chi cerca occupazione ed è a rischio esclusione dal Mercato del Lavoro attraverso:

- CORSI DI FORMAZIONE, aggiornamento e riqualificazione, che rispondono ai reali bisogni di professionalità del mercato del lavoro territoriale.
- AZIONI DI ACCOMPAGNAMENTO finalizzate all'inseriomento lavorativo attraverso: contatti iniziali, colloqui di orientamento individuali e di gruppo, attività di orientamento e consulenza qualificata, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, incrocio tre domanda e offerta di opportunità di lavoro.
- PERCORSI MIRATI per la VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE acquisite in ambito formativo, lavorativo, ed estra-scolastico.

Le attività di Servizi per il lavoro rivolte alla Persona si integrano con il servizio che GruppoFormazione svolge nell'ambito delle realtà economiche e produttive del territorio, traducendosi in opportunità concrete di inserimento lavorativo.

Le attività di SERVIZI PER IL LAVORO si rivolgono a:

- alle **persone immediatamente disponibili al lavoro**: inoccupati, disoccupati anche in Mobilità o in Cassa Integrazione, donne nella fase del reinserimento lavorativo, occupati che intendono cambiare lavoro, occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro.
- alle **persone che cercano informazioni sul lavoro e la formazione professionale**.

I servizi attivati prevedono le seguenti azioni:

1. **ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTATIVA**
2. **COLLOQUIO DI ORIENTAMENTO - DEFINIZIONE E SVILUPPO DEL PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE**
3. **PERCORSI DI FORMAZIONE**
4. **TUTORAGGIO PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO**
5. **ATTIVITA' DI MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO**

1) ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTATIVA

Finalità:

- Illustrare i servizi erogati nell'ambito dell'attività di Servizi al lavoro specificandone modalità e tempi di accesso.
- Raccogliere in via preliminare i bisogni dell'utente ed orientare lo stesso nella scelta dei Servizi usufruibili nella struttura e/o sul territorio.
- Favorire l'incontro tra le esigenze di inserimento/reinserimento del lavoratore con le opportunità e gli strumenti messi a disposizione dalla struttura.
- Favorire la conoscenza dei Servizi sul territorio.
- Informare ai sensi dell'art.13 del D.lgs 196/03 e degli art. 8,9,10, del D.lgs. 276/2003, come da informativa allegata.

Metodologia

- Informazioni e presentazione delle principali caratteristiche del servizio
- Ascolto / accoglimento della domanda e verifica dei bisogni dell'utente
- raccolta del Curriculum Vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente
- Indicazioni sulle modalità di accesso alle postazioni internet, auto consultazione del materiale cartaceo

Modalità di accesso e tempi

- accesso al servizio: immediato in orario di apertura al pubblico
- eventuale attesa del proprio turno (max 15 minuti)
- durata del colloquio: da 5 a 15 minut

2) COLLOQUIO DI ORIENTAMENTO - DEFINIZIONE E SVILUPPO DEL PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE

Finalità:

- Favorire lo scambio di informazioni tra l'utente e l'operatore utili per la progettazione del percorso di inserimento/reinserimento lavorativo che tenga conto delle competenze acquisite, delle motivazioni, dei valori e interessi della persona.
- Fornire informazioni sul mercato del lavoro e sugli strumenti di auto-promozione della propria candidatura.
- Definire un piano di azione volto allo sviluppo professionale.
- Fornire alla persona una maggiore consapevolezza delle proprie competenze e della loro trasferibilità in diversi ambiti lavorativi.

Metodologia:

- attività di consulenza qualificata con un esperto del Mercato del Lavoro territoriale che, sulla base del CV e delle informazioni fornite, concorda con l'utente un Piano di Azione personalizzato. L'accordo impegna la struttura ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività concordate.
- Supporto nell'elaborazione del proprio CV.
- Supporto nella stesura del dossier individuale delle competenze acquisite negli ambiti formali ed informali.
- Preparazione per il colloquio di lavoro

Modalità di accesso e tempi

- una o più sessioni personalizzate di durata variabile a seconda della tipologia di utenza.

3) PERCORSI DI FORMAZIONE

Finalità:

- Potenziare le possibilità di collocamento della persona nel mercato del lavoro sulla base delle competenze acquisite e aspirazioni personali.
- Fornire conoscenze e competenze adeguate alle evoluzioni del mercato del lavoro e in linea con le richieste delle aziende sul territorio.

Metodologia:

- Individuazione ed erogazione di attività formative idonee allo sviluppo delle competenze professionali individuali, personalizzate sulla base delle esigenze dell'utente, con durata e contenuti variabili.
- Valutazione in itinere e finale degli apprendimenti raggiunti e validazione delle delle competenze acquisite.

Modalità di accesso e tempi

- attività formative individuali e di gruppo per un massimo di 12 persone, con un docente e un tutor di aula.
- l'avvio della formazione avviene entro 10 giorni dalla stipula del Piano di Azione Individuale.

4) TUTORAGGIO PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO

Finalità:

- Supportare la persona nella ricerca attiva di nuove opportunità lavorative
- Affiancare l'utente nel contatto con l'azienda
- Informare le aziende sulle persone che il servizio sta seguendo
- Attivare le reti formali/informali presenti sul territorio ai fini di aumentare le opportunità di ricollocazione dell'utente.

Metodologia:

- Pianificazione delle attività di ricerca attiva del lavoro in accordo con l'utente.
- Promozione del profilo dell'utente e del suo Curriculum verso le aziende e le reti territoriali finalizzate all'inserimento lavorativo.
- Monitoraggio degli esiti dei colloqui con le aziende e dell'invio di autocandidature.
- Verifica dello stato di avanzamento delle azioni concordate nel Piano di azione individuale in itinere e alla fine di ogni azione.

Modalità di accesso e tempi

- Resoconto periodico sull'esito del monitoraggio delle attività condiviso con l'utente.

5) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

Finalità:

- Far incontrare le richieste delle aziende relative alla ricerca di personale e la ricerca di opportunità lavorative da parte di persone immediatamente disponibili al lavoro.

Metodologia:

- Raccolta e diffusione CV
- Raccolta richieste di personale da parte delle aziende
- Ricerca e segnalazione delle vacancie
- Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto.

Modalità di accesso e tempi

- Attività svolta nell'ambito del piano individuale di accompagnamento al lavoro.

4- MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

L'organizzazione aziendale favorisce uno stretto controllo sull'attività riferita alla conduzione del servizio. Tali controlli si attuano:

- preliminarmente all'erogazione del servizio;
- durante lo svolgimento e/o resa del servizio;
- al termine delle attività che hanno costituito il servizio stesso.

Le forme di controllo previste risultano documentate da apposita modulistica ed in particolare:

- domanda di iscrizione contenente una raccolta dati delle caratteristiche dell'allievo (corsi finanziati);
- test di ingresso per l'accettazione in fase di selezione dei candidati (quando richiesto);
- analisi dei bisogni e dei dati in relazione al servizio di consulenza da erogare;
- questionari di valutazione da parte dei partecipanti sull'andamento del servizio reso;
- questionari di valutazione da parte del referente aziendale sull'andamento del servizio reso;
- questionari di valutazione da parte del docente sull'andamento del servizio reso;
- questionari di valutazione da parte del tutor sull'andamento del servizio reso rendiconti relativi ai questionari formulati (quando richiesti).

La documentazione sopra richiamata è di volta in volta configurata ed applicata secondo il caso.

Inoltre GRUPPOFORMAZIONE SRL prevede una forma di validazione di ogni servizio significativo prodotto in modo tale da verificare in forma finale e definitiva la conformità tra quanto progettato e quanto realizzato.

5 – SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Per GruppoFormazione srl la soddisfazione del cliente è di fondamentale importanza e a garanzia di questo si effettua attraverso: l'analisi dei fabbisogni, la comunicazione, gli strumenti di valutazione del servizio reso.

L'analisi dei fabbisogni formativi

L'analisi dei fabbisogni formativi viene sistematicamente effettuata mediante la raccolta di informazioni a partire da:

- Riunioni programmatiche con il cliente;
- Riunioni estemporanee a cui partecipa il personale interessato all'organizzazione dei corsi (direzione, coordinatore, tutor, docente ecc);
- Informazioni raccolte durante i corsi.

Attraverso questi strumenti la direzione individua i requisiti relativi al servizio a partire da bisogni, norme, regolamenti aziendali, strategia organizzativa, al fine di erogare servizi il più possibile conformi alle richieste dei clienti nell'osservanza delle disposizioni legislative e dei regolamenti interni.
I requisiti relativi al servizio sono definiti:

- nella scheda di raccolta dati
- nella documentazione utilizzata a supporto della progettazione operativa dei corsi.

La comunicazione con il cliente

La comunicazione con il cliente al fine di fornire informazioni relative al servizio si svolge tramite:

- Individuazione di un responsabile per ogni corso a cui il cliente può far riferimento per avere informazioni (telefoniche o via e-mail) sullo svolgimento dell'attività.
- Riunioni tenute dalla direzione o dal coordinatore al fine di confrontarsi sulle modalità di svolgimento dei corsi.
- Divulgazione di materiale per la gestione dei corsi (via fax o e-mail).

L'efficacia delle comunicazioni è monitorata mediante la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

Strumenti di valutazione della soddisfazione cliente

GruppoFormazione srl ha attivato un sistema di monitoraggio del livello di soddisfazione conseguito dai propri clienti in relazione ai servizi a loro resi.
Il sistema di controllo consiste essenzialmente nel consegnare al cliente i questionari attraverso i quali possa esprimere senza possibilità di dubbio il grado di soddisfazione rispetto al servizio acquistato e reso da GruppoFormazione srl.
La modulistica in oggetto comprende la richiesta di informazioni relative a:

- risposta alle esigenze in termini di correttezza, tempistica ed efficacia (questionari fine corso);
- comportamento del personale GRUPPOFORMAZIONE SRL (gestione reclami);
- adeguatezza degli argomenti e delle docenze proposte (questionari fine corso CLIENTE – TUTOR – REFERENTE AZIENDALE - DOCENTE);
- modalità e conduzione dei corsi di formazione e della consulenza in genere (questionari fine corso CLIENTE – TUTOR – REFERENTE AZIENDALE - DOCENTE);
- disponibilità dei responsabili aziendali in relazione alle richieste di contatto (questionari fine corso CLIENTE – TUTOR – REFERENTE AZIENDALE - DOCENTE);
- qualità del servizio proposta e recepita (questionari fine corso CLIENTE – TUTOR – REFERENTE AZIENDALE - DOCENTE);
- adeguatezza degli ambienti oggetto dei corsi di formazione (questionari fine corso CLIENTE – TUTOR – REFERENTE AZIENDALE - DOCENTE);

A fronte dei livelli di soddisfazione conseguiti inferiori alle aspettative, da parte della Direzione viene avviato un piano di miglioramento attraverso azioni correttive e/o preventive.

6- DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E GESTIONE DEI RECLAMI

GRUPPOFORMAZIONE SRL SI IMPEGNA:

- a svolgere i propri servizi nel rispetto dei prinicipi di non discriminazione e di pari opportunità;
- ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali in accordo con la normativa vigente, sin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;
- ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti.

L'UTENTE SI IMPEGNA:

- a garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del PAI;
- a comunicare tempestivamente a GruppoFormazione srl gli aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- a comunicare eventualmente l'eventuale recessione dal servizio osservando le modalità concordate al momento della stipula del PAI.

GESTIONE DEI RECLAMI

GruppoFormazione srl,raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri Clienti/utenti sulle modalità di erogazione del servizio. Tutti i suggerimenti sono oggetto di analisi e di valutazione in funzione di un miglioramento del servizio. Gli stessi questionari di valutazione della soddisfazione del cliente consentono di formulare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

GruppoFormazione srl garantisce in ogni momento la possibilità di segnalare un reclamo.

Le modalità operative per la gestione dei reclami sono definite nella procedura dedicata e seguono le seguenti sequenze:

- **per sequenza in a) "ricevimento del reclamo"**

al ricevimento di reclamo scritto da parte del Cliente/Utente, il servizio Segreteria provvede nel far pervenire il documento alla Direzione;

- **per sequenza in b) "analisi e accettazione del reclamo"**

Tutti i responsabili dei vari settori della struttura provvedono congiuntamente alla valutazione del reclamo, anche contattando il Cliente/Utente, individuando il grado di responsabilità e coinvolgimento dell'organizzazione in relazione all'oggetto del reclamo e decretando se lo stesso reclamo può essere dichiarato "conclamato" ovvero se risulta chiara e inequivocabile la responsabilità aziendale; nel caso di accettazione o rifiuto del reclamo, la Direzione invia comunicazione scritta al Cliente, argomentando dettagliatamente le modalità di trattamento del reclamo o le ragioni del rifiuto, entro massimo 3 gg. lavorativi dal ricevimento dello stesso;

- **per sequenza in c) "registrazione del reclamo"**

il reclamo definito conclamato, viene riportato sul registro dedicato, indicando il numero progressivo; il riferimento di protocollo/comunicazione del Cliente, l'oggetto di reclamo; la data di emissione del reclamo; il nome/ragione sociale del Cliente/Utente; il riferimento all'incarico ricevuto; la data di registrazione; la condizione di accettazione o rifiuto; note eventuali e firma per responsabilità;

- **per sequenza in d) "trattamento del reclamo"**

il trattamento del reclamo prevede:

⇒ l'istruzione della richiesta di azione correttiva,
⇒ la comunicazione, a mezzo protocollo/fax, dell'azione di contromisura proposta al Cliente,
⇒ concordanza tra le parti per quanto proposto ed eventualmente per la controproposta del Cliente,
⇒ l'attuazione dell'azione correttiva,
⇒ la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva in riferimento alla soddisfazione del Cliente;

l'attività di azione correttiva viene svolta secondo modalità enunciate nel documento di gestione delle azioni correttive e/o preventive;

⇒ un tempo di risposta di 3gg. lavorativi dal ricevimento del reclamo.

- **per sequenza in e) "archiviazione e trattamento della documentazione..."**

i documenti afferenti il reclamo del Cliente, sono conservati, mantenuti ed archiviati per un periodo determinato, secondo modalità stabilite.

I reclami e le segnalazioni ricevute sono oggetto di indagine statistica finalizzata al miglioramento del servizio erogato.

MINIMI CRITERI DI ACCETTAZIONE

Sono definiti criteri minimi di accettazione per la gestione dei reclami dei Clienti, i seguenti:

- il reclamo deve presentarsi in forma scritta, (anche via mail o fax);
- il reclamo, per essere considerato tale, deve risultare di tipo conclamato;
- il reclamo, se conclamato deve risultare registrato;
- per ogni reclamo accettato, ovvero conclamato, deve corrispondere un'azione correttiva e comunicazione al Cliente di proposta finalizzata alla sua piena soddisfazione;
- tutta la documentazione riferita al reclamo, sia essa di origine interna o esterna, deve risultare registrata, mantenuta, conservata e rintracciabile.

7- STRUTTURA E ORGANIGRAMMA

GruppoFormazione srl mette a disposizione spazi opportunamente dedicati alla formazione e a Servizi per il Lavoro presso la sua sede.

Sono disponibili locali per l'attesa e l'erogazione dei servizi. E' garantita la possibilità di accesso a sistemi informativi e banche dati regionali. I locali garantiscono la riservatezza durante i colloqui individuali.

GRUPPOFORMAIZONE SRL è in possesso delle seguenti **certificazioni**:

- ISO 9001:2015 settore EA 35,37 – Attività di Formazione e Consulenza
- ISO 45:000 2018 – Gestione Salute e Sicurezza
- ISO/IEC 27001:2023 – Gestione della sicurezza delle informazioni

ORGANIGRAMMA

RUOLI /FUNZIONI	MANSIONI
Direzione Pecoraro Norma	• Predisposizione e gestione del Budget • Instaurazione e mantenimento dei rapporti con l'esterno: istituzioni locali, organizzazioni produttive, associazioni, ecc. • Rappresentanza della società • Pianificazione dei fabbisogni di risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi • Conseguimento degli obiettivi di qualità ed efficienza • Gestione dei reclami • Selezione, valutazione e sviluppo delle risorse umane e professionali
Gestione Economica e finanziaria Pecoraro Norma Daniela Gianello	• Gestione amministrativa e contabile • Attuazione controllo di gestione • Stesura/controllo dei documenti di bilancio in conformità con le norme vigenti • Coordinamento /effettuazione delle attività di rendicontazione • Gestione del personale addetto ai servizi amministrativi • Definizione dei budget dei progetti • Ottimizzazione dei flussi finanziari
Marketing e commerciale Alessandra De Guidi Francesca Descloux	• Mantenere sotto osservazione la domanda e l'offerta di formazione • del territorio; • Aprire/mantenere contatti con le organizzazioni produttive e di servizio del territorio per cogliere le evoluzioni e i bisogni di formazione; • Sviluppo e mantenimento di rapporti con associazioni, istituzioni e imprese • Sviluppo contatti con esperti e consulenti per la progettazione azioni formative • Pianificazione e l'attuazione di iniziative promozionali

Progettazione sviluppo Silvia Simonetti Maria Lanzara Martina Rancan	• Analisi bisogni formativi e progettazione di massima A.F. • Analisi di Fattibilità dei nuovi progetti/servizi formativi • Pianificazione e il controllo delle attività di progettazione • Coordinamento, metodologico progettuale dei formatori • Ricerca /sperimentazione nuovi metodi/strumenti formativi
Coordinamento progetti Daniela Gianello Valentina Caobelli	• Coordinamento delle risorse professionali, interne e esterne, che intervengono nel progetto • Valutazione di risorse professionali esterne da utilizzare nel progetto • Micro - progettazione didattica • Gestione degli strumenti di verifica e valutazione del processo formativo • Applicazione del sistema qualità nello svolgimento del progetto
Formazione/Docenza Docenti esterni	• Programmazione didattica • Elaborazione dispense e materiali • Cura del processo formativo • Relazioni con l'utenza • Insegnamento scientifico, tecnico/pratico • Accompagnamento processi di formazione individualizzata e alternanza formativa • Valutazione dei risultati di apprendimento e/o delle competenze
RUOLI /FUNZIONI	**MANSIONI**
Selezione e orientamento Valentina Caobelli Irene Girardi Beatrice Roncarà	• Tenere sotto osservazione la domanda e l'offerta sul mercato del • lavoro locale • Gestire la relazione con le aziende ed i candidati • Sviluppare analisi delle figure e dei profili professionali • Realizzazione di progetti e percorsi professionali • Realizzazione di attività di selezione e orientamento

Tutoring Silvia Simonetti Beatrice Roncarà Francesca Descloux Ginevra Paradiso	• Animazione e facilitazione all'apprendimento individuale e di gruppo • Somministrazione di test, prove, compiti • Accompagnamento del processo formativo • Monitoraggio delle azioni di orientamento • Costruzione di progetti professionali • Gestione delle relazioni con i formatori ed i tutor • Percorsi individualizzati anche in forma mista in presenza/a distanza • Valutazione degli apprendimenti e follow-up
Operatore Mercato del Lavoro Pecoraro Norma Martina Rancan Daniela Gianello Valentina Caobelli Irene Girardi Silvia Simonetti Beatrice Roncarà	• Accesso e informazione • Mediazione per l'incontro domanda e offerta • Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro. • Valorizzazione, ricollocazione risorse umane • Colloqui individuali
Segreteria Irene Girardi Ginevra Paradiso	• Si interfaccia con le strutture esterne • Cura la comunicazione con i clienti • Gestisce l'archivio e l'organizzazione operativa • Tiene i contatti con i fornitori • Selezione ed indirizza le richieste in entrata.
Docenti	I formatori che collaborano con la società, vengono selezionati con una accurata procedura di valutazione iniziale e valutati costantemente nell'erogazione dell'attività di formazione/docenza. Collaborano inoltre nella rilevazione iniziale dei fabbisogni del cliente e nell'attività di monitoraggio e feed-back a consuntivo.

8 - CODICE DEI VALORI E DEI COMPORTAMENTI

Il presente documento, esprime l'insieme dei principi e delle regole di etica professionale interne che ogni collaboratore deve osservare ed a cui deve attenersi ed ispirarsi nell'esercizio dell'attività svolta per conto dell'organizzazione.

I doveri e implicitamente i diritti che ne risultano, sono preordinati a disciplinare i rapporti con gli utenti, i colleghi, le autorità, al fine di mantenere elevata la qualità delle prestazioni.

Ogni collaboratore deve impegnarsi affinché non solo le presenti disposizioni siano osservate, ma siano anche eliminati comportamenti contrastanti con le condizioni espresse dal presente documento.

1.0 PRINCIPI GENERALI

1.1 Il comportamento del collaboratore deve essere improntato a dignità e decoro professionale nell'atteggiamento, nel linguaggio e nell'immagine personale. Il collaboratore è consapevole di rappresentare una comunità professionale e ne tutela l'immagine.

1.2 Il collaboratore è tenuto al segreto professionale rispetto a tutte le informazioni di carattere riservato di cui venga a conoscenza in ragione della sua attività, riguardanti il committente, gli utenti, i colleghi, l'organismo di formazione e qualunque soggetto che entri nel rapporto professionale.

1.3 Il collaboratore imposta ogni rapporto professionale al rispetto, alla correttezza, alla lealtà, alla trasparenza, all'onestà e non approfitta in alcun caso della propria particolare posizione di influenza.

2.0 RAPPORTI CON GLI UTENTI

2.1 Il collaboratore deve impostare il rapporto con gli utenti prestando costante attenzione alle loro esigenze, mantenendo un atteggiamento di rispetto, scambio, apertura, arricchimento reciproco, disponibilità e sincero interessamento.

2.2 Il collaboratore è tenuto a non operare discriminazioni di sorta, tenendo in considerazione opinioni e credenze anche differenti dal suo sistema di valori. Egli si astiene da commenti personali in assenza degli interessati e non incoraggia pettegolezzi di qualsiasi natura.

2.3 Nel corso dell'attività professionale, il collaboratore si impegna, nel rispetto degli obiettivi stabiliti, ad adattare il programma alle specifiche esigenze degli utenti, ad utilizzare linguaggi adeguati alle loro conoscenze e a monitorare sistematicamente il processo su indicatori concordati con GruppoFormazione srl.

2.4 L'utente ha il diritto alla difesa della propria privacy mediante la garanzia del segreto professionale: nulla di ciò che avviene durante l'attività professionale o rivelato in forma confidenziale, può essere divulgato a terzi in forma nominativa.

2.5 L'utente ha il diritto alla propria libertà ed integrità psicofisica. Il collaboratore non può costringere l'utente ad alcunché, facendo ricorso alla forza fisica e al convincimento forzato.

2.6 L'utente ha il diritto a fruire di una accertata competenza professionale: il collaboratore non potrà in nessun modo impegnarsi in ruoli o funzioni per cui non sia preparato e non ne abbia ricevuto esplicito incarico.

2.7 Il collaboratore ha l'obbligo di informare gli utenti rispetto ad obiettivi, contenuti, modalità ed eventuali modifiche del programma concordato. Inoltre il collaboratore si impegna a riportare al responsabile di GruppoFormazione srl le indicazioni raccolte e le proprie. Se sono previsti report nominativi o con funzione valutativa o di verifica, il docente deve informare chiaramente e anticipatamente gli utenti.

3.0 RISPETTO E GARANZIA DELLA PRIVACY

3.1 Il collaboratore è tenuto a rispettare scrupolosamente le modalità e criteri attraverso i quali GruppoFormazione srl garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali nonché della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, secondo le disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs196/2003 e successive modificazioni) e secondo gli articoli articoli 8, 9 e 10 del d.lgs. 10 settembre 2003, n. 276 in materia di occupazione e mercato del lavoro.

Tali modalità e criteri sono specificati nell'Informativa consegnata a ciascun utente in cui vengono specificati e nel caso illustrati dall'operatore i criteri di raccolta dei dati, la loro finalità, modalità di diffusione e trattamento, nonché i diritti dell'interessato.

4.0 RAPPORTI CON I COLLEGHI

4.1 Nell'ambito della realizzazione delle attività, i rapporti tra i collaboratori sono improntati a collaborazione e disponibilità. Nello svolgimento di un comune incarico, i collaboratori si impegnano dunque a condividere le informazioni possedute, a coordinare il proprio lavoro con gli interventi altrui, a collaborare con le altre figure professionali che intervengono nell'azione consulenziale/formativa.

4.2 Il collaboratore in genere si deve astenere da ogni maldicenza, critica o pettegolezzo relativo a colleghi.

5.0 RAPPORTI CON LE AUTORITÀ

Il collaboratore non deve in nessun caso mettere in atto comportamenti considerati illegali dalla legislazione penale o civile dello Stato italiano.

6.0 DISPOSIZIONI FINALI

Le presenti disposizioni interne, etico-deontologiche, sono sancite ad integrazione e rafforzamento di quanto già in essere per effetto di norme e leggi cogenti e delle disposizioni del Sistema Qualità aziendale di GruppoFormazione srl.
L'osservanza dei requisiti del codice professionale sono oggetto di sorveglianza da parte della Direzione.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR) E DEGLI ARTICOLI 8, 9 e 10 DEL D.LGS. 10 SETTEMBRE 2003, N. 276 IN MATERIA DI OCCUPAZIONE E MERCATO DEL LAVORO.

GruppoFormazione srl opera nell'ambito delle politiche attive per il Lavoro come Organismo accreditato presso la Regione Veneto, iscritto nell'Elenco dei soggetti accreditati per i Servizi al Lavoro in ambito regionale (Art. 25 legge regionale 13 marzo 2009 n. 3). Nel prestare le attività di cui sopra GruppoFormazione s.r.l. entrerà necessariamente in possesso di dati personali degli utenti interessati all'erogazione di tali servizi. GruppoFormazione srl, perseguendo l'obiettivo della tutela della privacy dei propri utenti, farà il possibile per garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali nonché della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, secondo le disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs196/2003 e successive modificazioni) e secondo gli articoli 8, 9 e 10 del d.lgs. 10 settembre 2003, n. 276 in materia di occupazione e mercato del lavoro, con le modalità esplicitate nei paragrafi successivi.

Raccolta dei dati

La raccolta dei dati avviene presso gli interessati o mediante invio, alla Società, da parte degli stessi, a mezzo posta, telefax o e-mail o a mano, delle informazioni relative a dati personali e alla propria esperienza professionale,organizzate in forma di curriculum vitae. La raccolta riguarda soltanto quei dati personali che saranno oggetto di trattamento nei limiti strettamente pertinenti agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di seguito indicate. L'interessato non dovrà pertanto conferire dati particolari ovvero quei dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale (per il servizio di leva, ad esempio, si dovrà indicare soltanto se assolto o meno, senza ulteriori specificazioni riguardanti eventuali obiezioni di coscienza; nel caso di cambiamento di lavoro, non dovranno essere indicate motivazioni quali, ad esempio, gravidanza, infortunio, ecc.). L'interessato non dovrà inoltre conferire dati giudiziari, ovvero quei dati idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del D.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale. Qualora l'interessato conferisse spontaneamente dati particolari o giudiziari, GruppoFormazione s.r.l. potrà raccogliere e trattare gli stessi solamente previo esplicito consenso scritto rilasciato dall'interessato. I dati riguardanti minorenni non saranno raccolti e trattati a meno che non sia data autorizzazione scritta tramite posta ordinaria o fax da parte di chi ne esercita la potestà genitoriale, comunque verificata via telefono o di persona.

Finalità della raccolta dei dati e base giuridica del trattamento

La raccolta e il trattamento dei dati personali sono finalizzati allo svolgimento, da parte della Società, delle attività di:

1) Accoglienza e informazione orientativa
2) Colloquio di orientamento – definizione del PAI (Piano di azione individuale)
3) Percorsi di formazione
4) Tutoraggio per l'inserimento lavorativo
5) Attività di mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro
6) Attività connesse, accessorie e strumentali all'erogazione della prestazione richiesta
7) Adempimento degli obblighi previsti in ambito fiscale e amministrativo-contabile derivanti dal rapporto in essere
8) Rispetto degli obblighi incombenti sull'azienda e previsti dalla normativa vigente

Base giuridica di tali trattamenti sono l'adempimento delle prestazioni inerenti il rapporto contrattuale instaurato a seguito dell'incarico che l'interessato ha conferito a GruppoFormazione, il rispetto di obblighi di legge incombenti sul titolare del trattamento nonché il consenso per quanto riguarda i dati particolari e giudiziari.

Ambito e diffusione
I dati personali degli utenti saranno comunicati ai soggetti e alle categorie di soggetti indicati o concordati con gli utenti, garantendo ai medesimi l'ambito di diffusione indicato, anche ai fini del pieno soddisfacimento del diritto al lavoro di cui art. 4 della Costituzione.

Divieto di indagine sulle opinioni e trattamenti discriminatori (art. 10 Dlgs 276/2003)
Si informa che è fatto divieto a GruppoFormazione srl quale Organismo accreditato operante nell'ambito delle politiche attive per il Lavoro effettuare qualsivoglia indagine o comunque trattamento di dati ovvero di preselezione di lavoratori, anche con il loro consenso, in base alle convinzioni personali, alla affiliazione sindacale o politica, al credo religioso, al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato matrimoniale o di famiglia o di gravidanza, alla età, all'handicap, alla razza, all'origine etnica, al colore, alla ascendenza, all'origine nazionale, al gruppo linguistico, allo stato di salute nonché ad eventuali controversie con i precedenti datori di lavoro, a meno che non si tratti di caratteristiche che incidono sulle modalità di svolgimento della attività lavorativa o che costituiscono un requisito essenziale e determinante ai fini dello svolgimento dell'attività lavorativa. È altresì fatto divieto di trattare dati personali dei lavoratori che non siano strettamente attinenti alle loro attitudini professionali e al loro inserimento lavorativo.

Modalità del trattamento
I dati personali sono trattati sia manualmente, con supporti cartacei, sia con strumenti informatici e telematici, adottando le misure idonee necessarie a garantire il rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali nonché della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, secondo le disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita o l'alterazione dei dati trattati con strumenti elettronici, usi illeciti o non corretti degli stessi, accessi non autorizzati o i trattamenti non consentiti o non conformi alle finalità della raccolta. In ogni caso, si informa l'utente che la trasmissione di dati tramite Internet non può raggiungere livelli di sicurezza assoluti. È onere dell'utente verificare la correttezza dei dati personali che lo riguardano ed eventualmente procedere alla rettifica, aggiornamento o, comunque, modifica dei dati nel corso del trattamento.

Durata del trattamento
I dati conferiti a GruppoFormazione s.r.l. saranno conservati nella banca dati per le finalità indicate, per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti, e anche successivamente, per il tempo strettamente necessario all'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti connessi o derivanti dalle stesse, fermi restando gli obblighi di conservazione per finalità fiscali o contabili, e per altre finalità previste da norme di legge o regolamento.
Si ricorda che tale autorizzazione espressa per iscritto sarà valevole anche per il trattamento di dati sensibili spontaneamente conferiti (l'appartenenza a categorie protette), benché non richiesti, oltre a quelli personali. I dati sensibili non necessari alle finalità indicate, tuttavia spontaneamente conferiti, saranno cancellati e si procederà comunque con il trattamento dei dati personali. L'eventuale rifiuto di conferire i dati richiesti per il perseguimento delle finalità indicate, comporterà l'impossibilità per GruppoFormazione s.r.l di svolgere le suddette attività in relazione all'interessato.

SOGGETTI O CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA IN QUALITÁ DI RESPONSABILI O INCARICATI E AMBITO DI DIFFUSIONE DEI DATI MEDESIMI
I dati conferiti saranno trattati per le finalità e con le modalità sopra riportate da incaricati da GruppoFormazione s.r.l. al trattamento. Gli stessi dati potranno essere comunicati a società controllate o collegate a GruppoFormazione s.r.l. per il perseguimento delle finalità sopraindicate. I dati personali conferiti potranno inoltre essere comunicati ai soggetti pubblici o privati che avranno conferito mandato alla Società di svolgere in loro favore le attività di cui sopra. I dati conferiti non saranno soggetti a diffusione.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DEI DATI

Il Titolare del trattamento dei dati conferiti è la Società:
GruppoFormazione s.r.l. con sede legale in (37019) Peschiera del Garda (VR), Via Bell'Italia, PUA I vecchi, ma con sede operativa accreditata in (37138) Verona (VR), Viale del Lavoro, 37- 37135 Verona.
Il responsabile della protezione dei dati è l'avv.De Toffani Luca, e-mail dpo-rdp@gruppoformazione.it

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Tra i diritti riconosciuti dal GDPR all'interessato rientrano quelli di:

- Ricevere conferma dell'esistenza dei dati personali che lo riguardano, accedere agli stessi e alle relative informazioni (diritto di accesso)
- Ottenere l'aggiornamento, la rettificazione dei dati inesatti e l'integrazione di quelli incompleti (diritto di rettifica)
- Chiedere la cancellazione o la limitazione del trattamento dei dati nei casi consentiti dal GDPR (diritto all'oblio e alla limitazione)
- Richiedere ed ottenere i dati personali in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico (diritto alla portabilità)
- Opporsi al trattamento dei dati (diritto di opposizione)
- Revocare il consenso in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul consenso, senza pregiudizio per la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca
- Proporre reclamo all'Autorità di controllo (www.garanteprivacy.it)

L'interessato potrà esercitare i propri diritti rivolgendo la propria richiesta al Titolare del trattamento, all'indirizzo della sede operativa di GruppoFormazione s.r.l. Viale del Lavoro, 37- 37135 Verona, o per posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: info@gruppoformazione.it indicando nell'oggetto della comunicazione – ESERCIZIO DEI DIRITTI ex artt. 15-22 GDPR

Consenso al trattamento dei dati personali

Preso atto dell'informativa privacy di cui sopra

☐ esprimo il consenso ☐ NON esprimo il consenso

alla raccolta, trattamento e comunicazione dei miei dati particolari e giudiziari, per le finalità e con le modalità indicate nella suddetta informativa

Luogo e data _____ Firma _____