

## **CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE PIANETA FORMAZIONE**

Treviso, 23/04/2018

### **1. Finalità e campo di applicazione**

#### **Presentazione ente**

Pianeta Formazione (in seguito definito anche ente) è un'innovativa e dinamica società operante nel settore della formazione dal 2000. Gestisce attività di formazione nella Regione Veneto realizzando progetti formativi completi e fornendo direttamente tutte le attività necessarie: dalla progettazione alle docenze e al coordinamento, dal tutoraggio all'amministrazione e alla rendicontazione.

Iscritta all'Albo delle aziende accreditate presso la Regione del Veneto dal 2008, offre ai propri clienti la possibilità di accedere ai Fondi Regionali e Nazionali messi a disposizione dall'Amministrazione Pubblica, non solo per i corsi di formazione personalizzati, ma anche per quelli a catalogo.

Pianeta Formazione favorisce la crescita delle conoscenze e competenze degli individui in un'ottica di formazione continua delle persone, riuscendo a raggiungere un elevato grado di soddisfazione dei propri clienti intermedi e finali. Da sempre l'obiettivo perseguito è quello di essere riconosciuta come società sensibile alle aspettative delle aziende e delle persone, capace di soddisfarle non solo attraverso l'offerta di servizi di consulenza e formazione, ma fornendo anche gli strumenti necessari alla realizzazione di miglioramenti sostanziali, per una maggiore competitività in un mercato in continua evoluzione. Ciò che differenzia Pianeta Formazione dalle altre aziende operanti nel settore, sono l'organizzazione e il coordinamento di percorsi formativi "chiavi in mano" attraverso la gestione in proprio sia di tutte le fasi di progettazione, sia degli avvii, dei coordinamenti, del tutoraggio, dell'amministrazione, della docenza e della rendicontazione finale.

#### **Norme e principi**

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

##### **Uguaglianza**

E' 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.

## **Caratteristiche dei servizi**

Pianeta Formazione si impegna pertanto a fornire i propri servizi garantendo con continuità la presenza delle seguenti caratteristiche:

- ✓ disponibilità a garantire continuità di presenza e intervento sul territorio, mediante l'impegno costante a garantire i servizi in conformità con la propria mission e con le strategie definite per interventi a livello territoriale, al fine di sostenere lo sviluppo della qualità del sistema valorizzando le risorse in esso presenti: la continuità di azione sul territorio è condizione perché possa svilupparsi una capacità di analisi, interpretazione e monitoraggio dei bisogni formativi espressi da ciascun soggetto del sistema; l'intervento formativo supera in tal modo i limiti di un'azione sporadica, fine a se stessa, per concorrere alla costruzione di una modalità di presenza che sappia coniugare da un lato la capacità di dialogo, con le istituzioni locali e con le associazioni produttive, e dall'altro la capacità di leggere la domanda e i bisogni, anche individuali, degli utenti
- ✓ disponibilità a garantire la flessibilità organizzativa, operativa e professionale necessaria per sviluppare servizi di progettazione degli interventi formativi e di servizio all'utenza legati ai bisogni delle persone, delle organizzazioni, delle imprese e del territorio, promuovendo l'innovazione continua delle competenze del sistema

per assicurare la rispondenza dell'offerta, per modello e per contenuto e per qualità del servizio, alle modificazioni della domanda.

- ✓ disponibilità ad operare in rete, promuovendo la collaborazione con altri enti ed organizzazioni di servizi operanti sul territorio

## **2. Principi fondamentali**

Pianeta Formazione intende adottare i seguenti principi regolatori, in modo che il servizio erogato sia a vantaggio del cliente:

### **Accesso al servizio**

Nessuna discriminazione è ammessa nell'accesso al servizio nei confronti degli utenti interessati, che dovranno perciò essere posti in grado di conoscere e valutare le diverse opportunità offerte dal sistema per scegliere il servizio di cui avvalersi in conformità alle proprie aspettative e desideri. A tale scopo, Pianeta Formazione garantisce attività idonee a favorire l'accesso e la permanenza nella formazione di tutti, comprese le persone più deboli. Inoltre, nel caso in cui l'accesso ad un particolare servizio formativo sia regolato da procedure di selezione dei partecipanti, l'ente si impegna a definire e rendere noti i criteri di selezione impiegati, ispirandoli ai principi della piena legittimità e trasparenza, in osservanza dell'art. 10 del D.Lgs 276/03 del 10/09/2003.

### **Responsabilità**

L'ente è responsabile dell'erogazione del servizio, nei termini previsti dalle specifiche convenzioni stipulate con i soggetti committenti e dei regolamenti in vigore.

Tale responsabilità impegna il fornitore:

- ✓ ad identificare con precisione le responsabilità inerenti l'erogazione di ciascun servizio;
- ✓ al pieno rispetto della legalità e delle disposizioni di legge, soprattutto nei rapporti tra enti e per le attività a prevalente finalità pubblica o che godono di finanziamento pubblico
- ✓ alla piena trasparenza e chiara motivazione delle decisioni prese nell'ambito delle attività regolate dalla presente carta
- ✓ ad informare adeguatamente gli utenti circa gli obiettivi formativi e le modalità organizzative del servizio offerto, impegnando formalmente e reciprocamente sia l'ente che l'utente al rispetto dei diritti e dei doveri inerenti l'erogazione del servizio, prima dell'avvio del percorso formativo

- ✓ a sviluppare tutti i controlli utili alla determinazione di elementi non conformi ai bisogni degli utilizzatori ed alle richieste dei committenti, definendo di conseguenza le modalità di attuazione degli interventi correttivi che si rendessero necessari
- ✓ a garantire la correttezza dei rapporti con gli utilizzatori adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi

### **Evidenza dei risultati**

Gli impegni presi dall'ente con la sottoscrizione della presente Carta sono oggetto di costante verifica mediante strumenti atti a valutare l'efficacia dei risultati formativi, la qualità del servizio erogato, la soddisfazione del cliente. L'ente garantisce l'accesso alle informazioni sul funzionamento del servizio e sui risultati, impegnandosi a fornirle alle strutture che ne facessero richiesta.

### **Collaborazione tra enti**

Con la presente Carta l'ente intende impegnarsi nella promozione e nell'attuazione di iniziative di collaborazione con le diverse strutture che a diverso titolo operano sul territorio e lavorano a contatto con l'utenza, allo scopo di garantire un servizio il più possibile attento e personalizzato sulle esigenze dell'utenza stessa, sia privata, sia aziendale.

## **3. Natura dei servizi e caratteristiche del soggetto erogatore**

I servizi di formazione professionale, regolati dalla presente Carta, sono erogati dall'ente presso le proprie strutture.

I servizi erogati hanno lo scopo di favorire lo sviluppo professionale delle persone e di agevolare l'inserimento occupazionale, accrescendone le competenze e migliorandone l'impiegabilità nel mercato del lavoro locale e extraterritoriale.

I servizi possono essere di natura corsuale o non corsuale e possono essere organizzati in modo da essere fruiti collettivamente o individualmente.

L'offerta di servizi è articolata in dettaglio per rispondere alla domanda produttiva, sociale e individuale del territorio.

La programmazione di dettaglio stabilisce la tipologia delle azioni, i destinatari delle stesse, le specifiche modalità di erogazione del servizio e le condizioni per accedervi.

Pianeta Formazione, con la presente Carta, si impegna a rispettare nei confronti dei clienti le seguenti modalità di operare, che caratterizzano la qualità dell'offerta erogata:

- ✓ non stabilire nessuna condizione discriminatoria per limitare l'accesso all'offerta formativa
- ✓ informare gli iscritti sulle norme che regolano l'attività

- ✓ dotarsi degli strumenti più idonei per valutare la qualità dell'offerta formativa e il raggiungimento degli obiettivi formativi da parte degli utenti garantendo agli stessi la trasparenza dei criteri e dei risultati della valutazione e utilizzando questi ultimi, quando necessario, per migliorare in itinere il processo di apprendimento
- ✓ dotarsi di strumenti di rilevazione che offrano l'opportunità di esprimere valutazioni della qualità del servizio ricevuto e della rispondenza dei risultati rispetto agli obiettivi personali di apprendimento
- ✓ informare sulle opportunità di lavoro e sulle modalità e le tecniche per la ricerca del lavoro
- ✓ informare gli allievi, all'inizio del corso, sugli obiettivi formativi e i criteri di valutazione.

#### **4. Pubblicità dei dati**

Al fine di garantire la trasparenza nell'erogazione del servizio, nella valutazione dell'efficacia del servizio e nella valutazione delle modalità di utilizzo delle risorse e dei finanziamenti, l'ente renderà fruibili i risultati dell'azione formativa:

- ✓ agli Enti pubblici erogatori dei finanziamenti
- ✓ al cliente che usufruisce del servizio

Tutte le eventuali comunicazioni delle informazioni vengono comunque effettuate rispettando quanto prescritto dagli art. 8 e 9 del D.Lgs 276/03 del 10/09/2003.

L'ente, laddove previsto, rilascerà opportuna certificazione di frequenza e/o dei risultati di apprendimento.

#### **5. Standard di qualità dei Servizi**

Pianeta Formazione rispetta e si impegna a mantenere gli standard di qualità del servizio definiti dalle procedure di accreditamento stabilite per legge e richiesti dalla Regione Veneto per l'accreditamento come ente di formazione e di servizi al lavoro.

Gli standard di qualità del servizio definiti dalla Carta dei Servizi sono:

- ✓ la presenza di almeno una sede operativa attiva con continuità sul territorio provinciale, ben identificata e stabilmente presidiata da personale responsabile
- ✓ la conformità delle sedi operative rispetto alle normative vigenti e la disponibilità di strutture, attrezzature e tecnologie adeguate alla produzione dei diversi servizi secondo gli standard richiesti

- ✓ l'esistenza di responsabilità personali ben identificate e formalmente dichiarate atte a garantire l'erogazione del servizio, la sua qualità e la piena sicurezza sia per gli utilizzatori che per gli addetti
- ✓ l'evidenza documentata della conformità delle risorse professionali, tecnologiche e strutturali impiegate nell'erogazione del servizio rispetto a quanto prescritto dalla norma, richiesto dall'ente finanziatore e autonomamente dichiarato
- ✓ la coerenza dei servizi offerti rispetto alla domanda professionale del territorio e alle esigenze delle diverse tipologie di clienti
- ✓ l'esistenza e l'applicazione di procedure per la rilevazione della soddisfazione del cliente
- ✓ l'esistenza di servizi amministrativi in grado di eseguire tutte le operazioni inerenti la gestione amministrativa dei servizi in conformità con le norme e nel rispetto delle scadenze prescritte
- ✓ l'esistenza di un servizio di accoglienza e informazione

## **6. Modalità di gestione del cliente**

Pianeta Formazione si impegna ad assicurare la massima cura nella gestione del cliente, al fine di dare la migliore risposta alle sue esigenze e di conseguire gli obiettivi propri del servizio offerto e del sistema della formazione professionale. In particolare essi si impegna ad una corretta e continuativa informazione ai clienti sui servizi erogati, sugli standard di qualità offerti, sui risultati raggiunti, nonché sui loro diritti e le modalità di loro tutela, sui loro obblighi e sugli adempimenti ad essi relativi.

### **Tutela dei diritti del cliente**

Il cliente ha il diritto di essere accolto ed inserito nel sistema della formazione professionale, secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, propensioni e aspettative, e del rispetto della legalità.

Allo scopo di tutelare tali diritti, Pianeta Formazione, con l'apporto delle competenze professionali del proprio personale e dei clienti stessi, e con il concorso delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire la continuità e la qualità dei servizi offerti in conformità a quanto stabilito al punto 5 di questa Carta.

I clienti del sistema della formazione professionale hanno diritto ai trattamenti assicurativi e di tutela così come stabilito dalle normative vigenti. La direzione dell'ente si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività di servizio le norme di sicurezza previste.

I clienti del sistema della formazione professionale hanno diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti. La direzione dell'ente si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali.

### **Assistenza al cliente**

Pianeta Formazione prevede e stabilisce idonee procedure di accoglienza, di accompagnamento e di orientamento, affidate a personale professionalmente preparato.

### **Gestione dei reclami**

Ai clienti è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pattuito con il soggetto erogatore o da questi pubblicamente dichiarato. L'ente adotta una procedura per la gestione dei reclami, che definisce le modalità di presentazione del reclamo.

### **Obblighi del cliente**

Pianeta Formazione si impegna a dare chiara e tempestiva informazione al cliente relativamente agli obblighi cui lo impegna il fatto di beneficiare di uno o più servizi, sia che tali obblighi derivino dall'applicazione di norme nazionali, regionali o locali, sia che siano definiti autonomamente dall'ente all'atto dell'offerta del servizio.

## **8. Validità della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi ha efficacia fino a quando non interverranno disposizioni legislative che ne modifichino le condizioni di applicazione

### **ORARIO SEDI**

SEDE	ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
VILLORBA	Dal lunedì al venerdì, 08:30 -12:30 / 14:00 – 18:00