



Organismo di formazione accreditato Regione Veneto  
per gli ambiti della Formazione Continua,  
Formazione Superiore (A0595) e Lavoro (L056)  
Agenzia per il Lavoro Min. Lav. Sez. 3 - cod. L736S001547

Organismo  
di Formazione  
accreditato  
dalla Regione  
del Veneto



## CARTA DEI SERVIZI

---

## CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 04.06.24



Organismo di formazione accreditato Regione Veneto  
per gli ambiti della Formazione Continua, Formazione Superiore (A0595) e Lavoro (L056)  
Agenzia per il Lavoro Min. Lav. Sez. 3 – cod. L7365001547

---

## INDICE

CHI SIAMO E CERTIFICATO ISO 9001.....	3
COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
Caratteristiche di questa carta .....	4
NORME E PRINCIPI .....	4
Principi fondamentali.....	4
PRESENTAZIONE DEI SERVIZI .....	5
Finalità e caratteristiche dei servizi .....	5
SERVIZI AL LAVORO E POLITICHE ATTIVE.....	5
SERVIZI ALLE IMPRESE.....	7
Modalità di accesso ai servizi.....	7
RAPPORTI CON GLI UTENTI .....	8
L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente .....	8
Diritti e doveri dell'utente.....	8
Strumenti e modalità per suggerimenti, segnalazioni e reclami.....	10
Controllo e verifica periodica della qualità dei servizi erogati .....	12
IMPEGNI DELL'ENTE .....	13
ACCESSIBILITA' .....	14

---

### Formaset s.c.ar.l.

Via Torre Belfredo 13 - 30174 Mestre VE

Tel. 041 5067130 - Fax 041 5067129

info@formaset.com - www.formaset.com - @formaset\_scarl

c.f./p.iva/re.imp.ve 03481320277

## CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 04.06.24



Organismo di formazione accreditato Regione Veneto  
per gli ambiti della Formazione Continua, Formazione Superiore (A0595) e Lavoro (L056)  
Agenzia per il Lavoro Min. Lav. Sez. 3 – cod. L7365001547

## CHI SIAMO

Formaset è una Cooperativa di Professionisti. Offriamo servizi innovativi e gestiamo progetti di orientamento e di formazione finanziati dai fondi comunitari, nazionali e regionali.

Dal 2003, anno di costituzione, Formaset Scarl ha sviluppato progetti nel campo dell'orientamento al lavoro ed in particolare nei servizi e nei finanziamenti per la creazione d'impresa e per lo sviluppo dell'imprenditorialità femminile e giovanile.



CISQ is a member of



CERTIFICATO N. **ICIM-9001-005673-04**  
CERTIFICATE No. \_\_\_\_\_

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

### FORMASET SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA

UNITÀ OPERATIVA / OPERATIVE UNIT

Via Torre Belfredo, 11B 30174 Mestre VE IT - Italia

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

**UNI EN ISO 9001:2015**

Sistema di Gestione per la Qualità / Quality Management System

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / 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" e al relativo Schema specifico.  
The use and the validity of this certificate shall satisfy the requirements of the ICIM document "Rules for the certification of company management systems" and specific Scheme.

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  
13/06/2023

DATA DI SCADENZA  
EXPIRING DATE  
12/06/2026

Vincenzo Delacorte  
Rappresentante Direzione / Management Representative  
ICIM S.p.A.  
Piazza Don Enrico Mapelli, 75 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)  
www.icim.it

0449001\_03\_IT



5SQ N° 001A



www.cisq.com

CISQ è la Parte attore italiana di Organismi di  
Certificazione per Sistemi di gestione di Management System  
is the Italian Part of the Certification of management system  
Certification Bodies.

**Formaset s.c.ar.l.**

Via Torre Belfredo 13 - 30174 Mestre VE

Tel. 041 5067130 - Fax 041 5067129

info@formaset.com - www.formaset.com - @formaset\_scarl

c.f./p.iva/re.imp.ve 03481320277

---

## CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 04.06.24



Organismo di formazione accreditato Regione Veneto  
per gli ambiti della Formazione Continua, Formazione Superiore (A0595) e Lavoro (L056)  
Agenzia per il Lavoro Min. Lav. Sez. 3 – cod. L7365001547

---

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

### Caratteristiche di questa carta

Nell'ambito di azione dei Servizi al Lavoro e dei Servizi formativi per i quali Formaset è accreditata presso la Regione Veneto, 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.

## NORME E PRINCIPI

### Principi fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

#### **Dignità e Uguaglianza**

È garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, preferenze 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 e Giustizia**

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.

---

### **Formaset s.c.ar.l.**

Via Torre Belfredo 13 - 30174 Mestre VE

Tel. 041 5067130 - Fax 041 5067129

info@formaset.com - www.formaset.com - @formaset\_scarl

c.f./p.iva/re.imp.ve 03481320277

## CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 04.06.24



Organismo di formazione accreditato Regione Veneto  
per gli ambiti della Formazione Continua, Formazione Superiore (AO595) e Lavoro (L056)  
Agenzia per il Lavoro Min. Lav. Sez. 3 – cod. L7365001547

### Continuità

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

### Cittadinanza, Partecipazione e Libertà

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, trasparenza e solidarietà

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.

Con il presente documento Formaset, pertanto, si impegna ad agire nei confronti dei propri utenti applicando in maniera effettiva la **Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea** e la **Convenzione delle Nazioni unite sui diritti delle persone con disabilità (UNCRPD)** conformemente alla **decisione 2010/48/CE del Consiglio Europeo**.

## PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

### SERVIZI AL LAVORO E POLITICHE ATTIVE

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	Informazione sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso

### Formaset s.c.ar.l.

Via Torre Belfredo 13 - 30174 Mestre VE

Tel. 041 5067130 - Fax 041 5067129

info@formaset.com - www.formaset.com - @formaset\_scarl

c.f./p.iva/re.imp.ve 03481320277

## CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 04.06.24



Organismo di formazione accreditato Regione Veneto  
per gli ambiti della Formazione Continua, Formazione Superiore (A0595) e Lavoro (L056)  
Agenzia per il Lavoro Min. Lav. Sez. 3 – cod. L7365001547

	<p>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 domanda e offerta di lavoro.</p>	<p>Informazioni e invio ad altri servizi territoriali Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali</p>
<b>Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro</b>	<p>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.</p>	<p>Raccolta e diffusione curriculum vitae Ricerca e segnalazione delle vacanze Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto</p>
<b>Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro</b>	<p>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</p>	<p>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</p>

### Formaset s.c.ar.l.

Via Torre Belfredo 13 - 30174 Mestre VE

Tel. 041 5067130 - Fax 041 5067129

info@formaset.com - www.formaset.com - @formaset\_scarl

c.f./p.iva/re.imp.ve 03481320277

---

## CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 04.06.24



Organismo di formazione accreditato Regione Veneto  
per gli ambiti della Formazione Continua, Formazione Superiore (A0595) e Lavoro (L056)  
Agenzia per il Lavoro Min. Lav. Sez. 3 – cod. L7365001547

---

	risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.	
--	---	--

Il **Responsabile dell'Unità Operativa** in cui vengono erogati i servizi al lavoro è il dott. Antonio Dori.

## SERVIZI ALLE IMPRESE

### Informazione, accoglienza, analisi fabbisogni

Il personale qualificato di Formaset avrà cura di contattare le aziende clienti con l'obiettivo di fissare un appuntamento e presentare le varie tipologie dei servizi erogati dall'Ente. Attraverso tale attività si svolgerà una prima identificazione dei fabbisogni dall'azienda ai fini di indirizzarli verso opportunità disponibili e adeguate.

### Formazione del Personale

Grazie alla ventennale esperienza nell'erogazione di corsi di formazione professionale, Formaset garantisce lo svolgimento, tramite risorse interne o in partnership con altri enti e/o aziende del comparto formativo regionale, una vasta gamma di corsi professionalizzanti, di aggiornamento o di riqualificazione rivolti a personale interno all'azienda o in procinto di inserimento/assunzione.

Il contenuto del programma formativo verrà concordato direttamente con l'azienda con lo scopo di aumentare le competenze richieste per poter ricoprire efficacemente il ruolo ricoperto o offerto.

## 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 allo 041.5067130 o allo 041.8941777 o inviando una mail all'indirizzo [info@formaset.com](mailto:info@formaset.com)

---

### Formaset s.c.ar.l.

Via Torre Belfredo 13 - 30174 Mestre VE

Tel. 041 5067130 - Fax 041 5067129

[info@formaset.com](mailto:info@formaset.com) - [www.formaset.com](http://www.formaset.com) - [@formaset\\_scarl](https://www.instagram.com/formaset_scarl)

c.f./p.iva/re.imp.ve 03481320277

## CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 04.06.24



Organismo di formazione accreditato Regione Veneto  
per gli ambiti della Formazione Continua, Formazione Superiore (A0595) e Lavoro (L056)  
Agenzia per il Lavoro Min. Lav. Sez. 3 – cod. L7365001547

<b>SEDE - RECAPITI</b>	<b>Mestre (VE) Via Torre Belfredo 11B</b> <b>Tel. 041.5067130</b> <b>mail <a href="mailto:info@formaset.com">info@formaset.com</a></b>
<b>ACCESSO E INFORMAZIONE</b>	<b>DAL LUNEDI AL VENERDI 9.00-13.00</b> <b>MERCOLEDI ANCHE 14.00 – 18.00</b>
<b>MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO</b>	<b>DAL LUNEDI AL VENERDI 9.00-13.00</b> <b>MERCOLEDI ANCHE 14.00 – 18.00</b>
<b>PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO</b>	<b>DAL LUNEDI AL VENERDI 9.00-13.00</b> <b>MERCOLEDI ANCHE 14.00 – 18.00</b>
<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>	<b>DAL LUNEDI AL VENERDI 9.00-13.00</b>

### Quanto costa:

Tutte le prestazioni sono attualmente gratuite.

## RAPPORTI CON GLI UTENTI

### 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.

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.

### Formaset s.c.ar.l.

Via Torre Belfredo 13 - 30174 Mestre VE

Tel. 041 5067130 - Fax 041 5067129

[info@formaset.com](mailto:info@formaset.com) - [www.formaset.com](http://www.formaset.com) - [@formaset\\_scarl](https://www.instagram.com/formaset_scarl)

c.f./p.iva/re.imp.ve 03481320277





### 4.2 Diritti e doveri dell'utente

Formaset si impegna ad assicurare la massima cura nella gestione della propria utenza, al fine di dare le migliori risposte alle esigenze manifestate e di conseguire gli obiettivi propri del “sistema di offerta”. In particolare si impegna ad una corretta e continuativa informazione agli utenti 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 essa relativi. In attuazione a tale impegno, Formaset provvede a garantire ai propri utenti i seguenti diritti:

- **INFORMAZIONE:** viene assicurata la piena informazione agli utenti relativamente ai servizi erogati, con particolare riferimento alle modalità, ai tempi e alle tecniche di accesso e di partecipazione ai servizi, impegnandosi a fornire le informazioni relative ai servizi fruibili nell’ambito del “sistema di offerta” regionale.
- **ASSISTENZA:** l'utente ha il diritto di essere assistito in modo preciso, puntuale ed efficiente nella redazione del Piano di Azione Individuale, nella consulenza finalizzata al potenziamento della capacità di scelta e progettualità personale, nella preparazione a redigere il proprio bilancio di competenza ed a sostenere colloqui di selezione, nell'individuazione del percorso formativo individuale o collettivo utile al progetto di riqualificazione o di ricollocamento, nel sostegno alla ricerca attiva di lavoro e nella redazione del proprio curriculum vitae. Formaset adotta idonee procedure per l'accoglienza, l'assistenza e l'orientamento affidandola a personale professionale qualificato.
- **RISPETTO ED EGUAGLIANZA:** l'utente ha diritto ad essere accolto e ricevere i servizi, secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, aspettative e nel rispetto della legalità. Allo scopo di tutelare tali diritti, Formaset si impegna a garantire la continuità e la qualità dei servizi. Gli utenti, utilizzatori del “sistema di offerta” hanno diritto a trattamenti di tutela così come stabilito dalle normative vigenti. La direzione di Formaset si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività previste.
- **RISERVATEZZA:** gli utenti hanno diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti. In tale ambito Formaset si riserva la facoltà di raccogliere, trattare, comunicare e diffondere per

---

## CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 04.06.24



Organismo di formazione accreditato Regione Veneto  
per gli ambiti della Formazione Continua, Formazione Superiore (A0595) e Lavoro (L056)  
Agenzia per il Lavoro Min. Lav. Sez. 3 – cod. L7365001547

---

finalità istituzionali, in accordo con l'ente regionale, i dati derivanti dalla gestione dei servizi per il lavoro, nei limiti e secondo le disposizioni di legge, di regolamento o atto amministrativo, in particolare nel rispetto delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/2003) e al divieto di indagine sulle opinioni, di cui agli articoli 8, 9 e 10 del decreto legislativo n. 276/2003.

L'utente, al fine di consentire un'efficace erogazione dei servizi ed una corretta fruizione degli stessi è tenuto a rispettare i seguenti "doveri":

- **RESPONSABILITA'**: l'utente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto, nella comprensione degli altrui diritti e con la volontà di collaborare attivamente con il personale preposto.
- **RISPETTO E PARTECIPAZIONE**: l'utente è tenuto al rispetto degli impegni presi con Formaset in merito a piani individuali sottoscritti ed alla partecipazione agli incontri individuali e di gruppo concordati.
- **TRASPARENZA**: l'utente è tenuto ad informare Formaset riguardo qualsiasi cambiamento intervenuto al proprio stato occupazionale o domiciliare ed a comunicare tempestivamente qualsiasi impedimento alla partecipazione alle attività proposte.

Formaset inoltre, attraverso le proprie modalità operative, si impegna a dare chiara e tempestiva informazione relativamente ad ogni eventuale ulteriore obbligo in carico all'utente sia che questi derivino da norme/bandi regionali, sia che siano definiti autonomamente dall'ente stesso.

L'Ente Pubblico concorre a garantire l'informazione all'utente sui servizi offerti, utilizzando gli strumenti a disposizione o eventualmente quelli che riterrà più idoneo usare. In particolare curerà la guida ai servizi per la formazione professionale, presenterà i propri servizi attraverso il sito WEB o mediante la realizzazione di comunicazioni, curerà la realizzazione di iniziative pubbliche di promozione del sistema della formazione professionale – dei servizi al lavoro e le innovazioni più rilevanti che lo riguardano.

## Strumenti e modalità per suggerimenti, segnalazioni e reclami

### Suggerimenti e proposte di miglioramento

#### A chi rivolgerli

---

**Formaset s.c.ar.l.**  
Via Torre Belfredo 13 - 30174 Mestre VE  
Tel. 041 5067130 - Fax 041 5067129  
info@formaset.com - www.formaset.com - @formaset\_scarl  
c.f./p.iva/re.imp.ve 03481320277

---

## CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 04.06.24



Organismo di formazione accreditato Regione Veneto  
per gli ambiti della Formazione Continua, Formazione Superiore (AO595) e Lavoro (L056)  
Agenzia per il Lavoro Min. Lav. Sez. 3 – cod. L7365001547

---

Al Responsabile della sede dott. Antonio Dori

### Come farli pervenire

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

MESTRE (VE) Via Torre Belfredo 11B

Tel. 041/5067130 - mail: [info@formaset.com](mailto:info@formaset.com) – PEC [formaset@pec.it](mailto:formaset@pec.it)

## Segnalazioni

### A chi rivolgersi

Al Responsabile della sede dott. Antonio Dori

### Come farli pervenire

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

MESTRE (VE) Via Torre Belfredo 11B

Tel. 041/5067130 - mail: [info@formaset.com](mailto:info@formaset.com) – PEC [formaset@pec.it](mailto:formaset@pec.it)

## 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 - mail: [info@formaset.com](mailto:info@formaset.com) - PEC [formaset@pec.it](mailto:formaset@pec.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 i 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.

---

### Formaset s.c.ar.l.

Via Torre Belfredo 13 - 30174 Mestre VE

Tel. 041 5067130 - Fax 041 5067129

[info@formaset.com](mailto:info@formaset.com) - [www.formaset.com](http://www.formaset.com) - [@formaset\\_scarl](https://www.instagram.com/formaset_scarl)

c.f./p.iva/re.imp.ve 03481320277

## Controllo e verifica periodica della qualità dei servizi erogati

FORMASET è un ente certificato ISO 9001, quindi pianifica 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;

---

## CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 04.06.24



Organismo di formazione accreditato Regione Veneto  
per gli ambiti della Formazione Continua, Formazione Superiore (A0595) e Lavoro (L056)  
Agenzia per il Lavoro Min. Lav. Sez. 3 – cod. L7365001547

---

- 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.

## 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.

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

---

### Formaset s.c.ar.l.

Via Torre Belfredo 13 - 30174 Mestre VE

Tel. 041 5067130 - Fax 041 5067129

info@formaset.com - www.formaset.com - @formaset\_scarl

c.f./p.iva/re.imp.ve 03481320277

## CARTA DEI SERVIZI

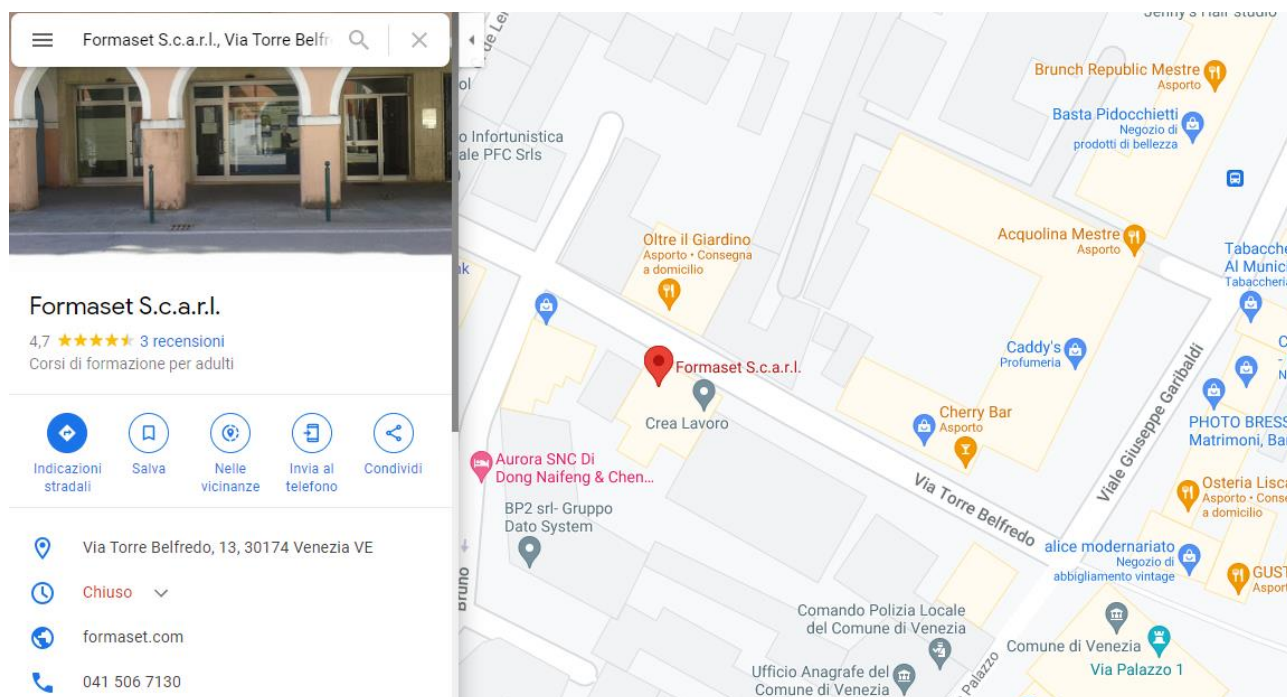
Ultimo aggiornamento 04.06.24



Organismo di formazione accreditato Regione Veneto  
per gli ambiti della Formazione Continua, Formazione Superiore (AO595) e Lavoro (L056)  
Agenzia per il Lavoro Min. Lav. Sez. 3 – cod. L7365001547

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.

## ACCESSIBILITA'



Per le attività dei Servizi al Lavoro nella propria sede accreditata di via Torre Belfredo 11B Formaset scari dispone di una sala d'attesa, una sala 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.

### Formaset s.c.ar.l.

Via Torre Belfredo 13 - 30174 Mestre VE

Tel. 041 5067130 - Fax 041 5067129

info@formaset.com - www.formaset.com - @formaset\_scarl

c.f./p.iva/re.imp.ve 03481320277

## CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 04.06.24



Organismo di formazione accreditato Regione Veneto  
per gli ambiti della Formazione Continua, Formazione Superiore (A0595) e Lavoro (L056)  
Agenzia per il Lavoro Min. Lav. Sez. 3 – cod. L7365001547

La sede di Formaset si trova in centro a Mestre, poco distante da 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 Viale Garibaldi.



La zona non è ZTL, è possibile accedervi con l'automobile e parcheggiare a pagamento in via Spalti o nel Parcheggio Piazzale S.M. Dei Battuti. Si può parcheggiare anche gratuitamente, utilizzando i parcheggi scambiatori che si trovano a circa 1.5 km di distanza dalla nostra sede (nella piantina sono indicati con P6 e P8).

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

### Formaset s.c.ar.l.

Via Torre Belfredo 13 - 30174 Mestre VE

Tel. 041 5067130 - Fax 041 5067129

info@formaset.com - www.formaset.com - @formaset\_scarl

c.f./p.iva/re.imp.ve 03481320277