

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione TOSCANA FORMAZIONE SRL

Estremi atto rilascio accreditamento: Decreto nr. 5182 del 10/11/2008

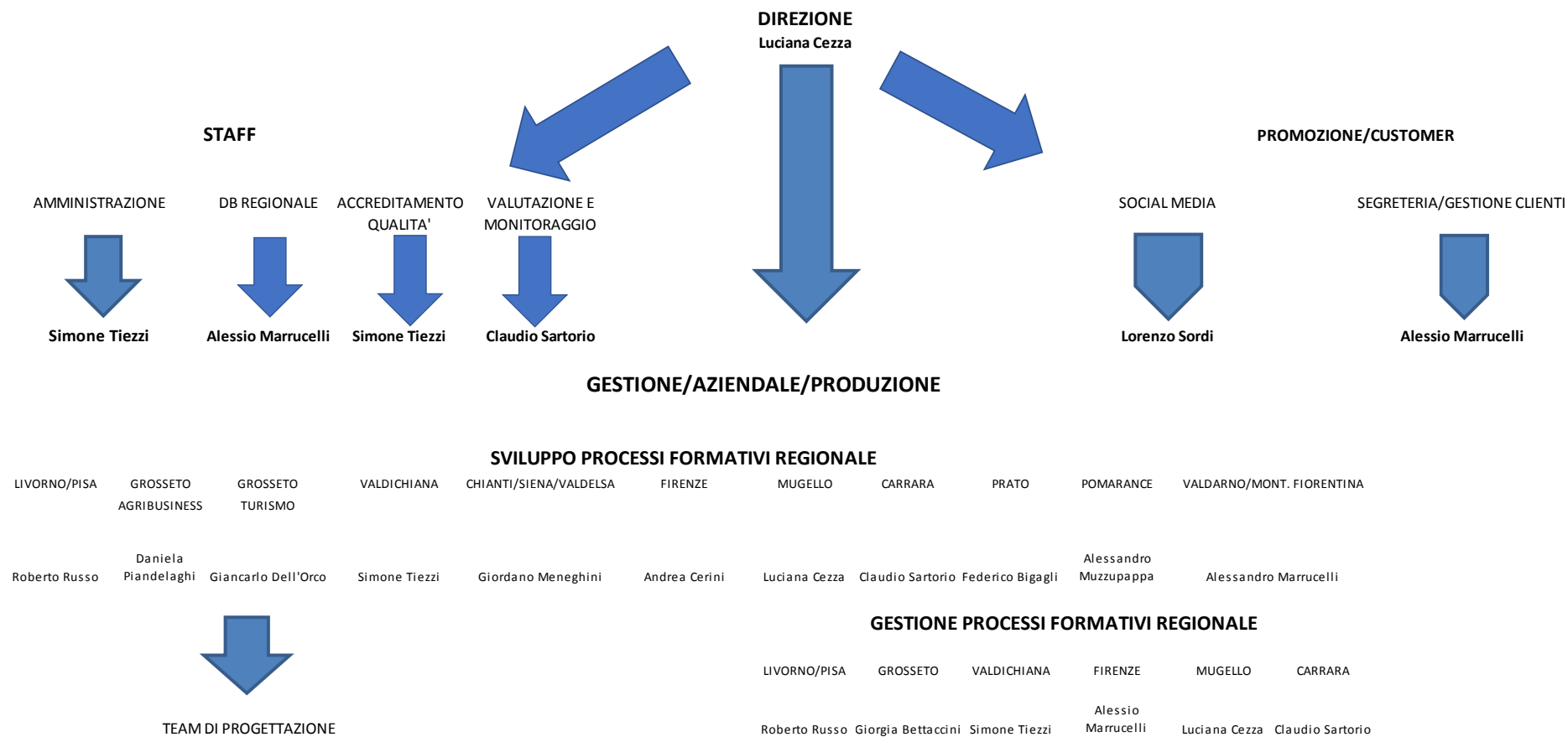
Codice accreditamento: LI0511

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Soc. Toscana Formazione srl” assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

ORGANIGRAMMA

(inserire Organigramma dell'Organismo)



DIREZIONE: Luciana Cezza – cezza@tocanaformazione.net

AMMINISTRAZIONE: Simone Tiezzi - tiezzi@tocanaformazione.net

SEGRETERIA: Alessio Marrucelli - gestione@tocanaformazione.net

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto nr. 5182 del 10/11/2008, pubblicato sul BURT n. 48 del 19/11/2008; decreto 2851 del 7/7/2011, Mantenimento dell'Accreditamento organismi formativi accreditati (audit on desk) pubblicato sul BURT n. 29 del 20/07/2011

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditamento per attività Finanziata e attività Riconosciuta.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : punteggio 23 ex all A decreto RT 2851 del 7/7/2011

CERTIFICAZIONI QUALITA': UNI EN ISO 9001:2015, n. certificato 2010092004373; in attesa certificato 2018 si allega report audit 2018; Ente di Certificazione: TUV Austria

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

POLITICA DELLE QUALITA'

10 righe descrizione delle attività e dispositivi per l'utenza

L'agenzia formativa adotta una strategia di qualità totale verso l'utenza che prevede la massima attenzione di tutto lo staff didattico e organizzativo alle specifiche necessità dei soggetti destinatari dei percorsi formativi. I processi operativi sono tutti volti al soddisfacimento delle esigenze specifiche dell'utenza inserita nei percorsi formativi. In particolare lo staff didattico pianifica interventi mirati al raggiungimento degli obiettivi personali sin dalla fase progettuale, nella quale esperti di programmazione formativa sviluppano attività e processi con l'obiettivo del soddisfacimento individuale. Sin dalla fase di promozione e diffusione i professionisti coinvolti affrontano tutte le attività con la massima serietà e attenzione alle specifiche peculiarità dell'utenza (soggetti svantaggiati, con esigenze specifiche, parità di genere, pari opportunità, ecc.). In progress è prevista una fase di orientamento in itinere individuale e collettiva volta a garantire l'inserimento sia nei percorsi formativi che nel mondo del lavoro. Al termine del percorso formativo, 6 e 12 mesi ex post, il responsabile del monitoraggio effettua anche una verifica per evidenziare lo stato di occupazione/miglioramento professionale dell'utenza coinvolta.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: h 9 – 13 e 15 – 19 dal lunedì al venerdì

ORARIO RICEVIMENTO: h 9 - 13 dal lunedì al venerdì

INFORMAZIONI REPERIBILI SU <http://www.toscanaformazione.net>;
<https://www.facebook.com/tformazione> (indicare sito Internet, pagine linkedin, pubblicazioni, brochure, altro..)

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULA FORMATIVA (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione)

n.1 aula formativa di mq 37,38 dotata anche di postazioni PC

- n. 1 postazione server completa di:
- n. 1 PC Acer server Pentium IV completo di monitor, mouse, tastiera, collegato in rete
- n. 1 postazione docente completa di:
- n. 1 scrivania
- n. 1 cassetiera
- n. 2 sedie

- n. 1 PC Acer Pentium IV completi di monitor, tastiera, mouse, collegato in rete
 - n. 1 videoproiettore
 - n. 1 lavagna a fogli mobili
 - n. 1 libreria a muro
 - n. 12 postazioni complete di:
- n. 12 tavoli
- n. 12 sedie
- n. 12 PC Acer Pentium IV completi di monitor, mouse e tastiera
 - n. 1 tavolo per supporto documenti
 - n. 1 cestino carta

Ubicazione: Chiusi – Via della Fontina 2 - CAP 53043 CHIUSI (SI) TEL – FAX 0578/21938

Apertura al pubblico ed alle attività: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00. Eventuale apertura sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

ATTREZZATURE TECNICHE (disponibilità di attrezzature tecniche e/o laboratori specialisitici, caratteristiche, ubicazione e orari e modalità di fruizione) **NON PREVISTO**

LABORATORIO MULTIMEDIALE (caratteristiche tecniche, numero di postazioni, ecc.) (vedi sopra)

- n.1 aula formativa dotata anche di postazioni PC (cfr. AULA FORMATIVA)
 - n. 1 postazione server completa di:
- n. 1 PC Acer server Pentium IV completo di monitor, mouse, tastiera, collegato in rete
 - n. 1 postazione docente completa di:
- n. 1 scrivania
- n. 1 cassetiera
- n. 2 sedie
- n. 1 PC Acer Pentium IV completi di monitor, tastiera, mouse, collegato in rete
 - n. 1 videoproiettore
 - n. 1 lavagna a fogli mobili
 - n. 1 libreria a muro
 - n. 12 postazioni complete di:
- n. 12 tavoli
- n. 12 sedie
- n. 12 PC Acer Pentium IV completi di monitor, mouse e tastiera
 - n. 1 tavolo per supporto documenti
 - n. 1 cestino carta

Ubicazione: Chiusi – Via della Fontina 2 - CAP 53043 CHIUSI (SI) TEL – FAX 0578/21938

Apertura al pubblico ed alle attività: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00. Eventuale apertura sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

MATERIALI DIDATTICI (specificare caratteristiche e supporti, es. dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD ecc.) Dispense prodotte ad hoc dai docenti e validate dall'agenzia formativa: disponibili su file, possono essere stampate a richiesta dei partecipanti. I file saranno disponibili anche sulla piattaforma dropbox del sito, ma potranno essere distribuiti anche mediante pen drive USB.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

(indicare quali aule/laboratori/spazi comuni sono accessibili - orario e modalità - e indicazione sulla fruibilità anche da portatori di handicap)

Tutti i locali dell'agenzia formativa sono accessibili anche da portatori di handicap e senza alcuna discriminazione, orario: 9.00 - 13.00 e 15.00 -19.00 dal lunedì al venerdì

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

(es. iscrizione da sito internet, solo attraverso segreteria, candidature su bandi ecc.)

E' possibile agli interessati inviare la domanda di iscrizione tramite mail: gestione@toscanaformazione.net.

Si prevede comunque la successiva consegna delle domande di iscrizione in originale presso la sede indicata sul bando pubblicitario.

La documentazione richieste per l'iscrizione prevede documenti diversi a seconda del bando cui ci riferiamo, sempre comunque è prevista la consegna di:

- Domanda di iscrizione scaricabile dal sito www.toscanaformazione.net
- Copia documento d'identità in corso di validità
- Autocertificazione titoli di studio
- Curriculum vitae
- Dichiarazione di valore per i titoli di studio conseguiti all'estero
- Titolo di soggiorno in corso di validità (per i cittadini stranieri)

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

(indicare le possibili modalità: es. in contanti, tramite bonifico, POS, possibilità di pagamenti dilazionati, politica di rimborso totale e/o parziale ecc.)

Per i corsi riconosciuti/finanziati dal FSE l'unica modalità di pagamento previsto è con bonifico bancario su conto corrente dedicato che permette la tracciabilità dei flussi.

Sono previsti pagamenti dilazionati delle quote di iscrizione con la condizione che l'intera quota deve essere pagata prima dell'avvio del percorso formativo.

Chiunque può inoltrare un ricorso per il rimborso della quota di iscrizione nei confronti dell'agenzia formativa Toscana Formazione srl che si impegna a rispondere per scritto entro 15 gg.

Chiunque può chiedere il recesso da un impegno nei confronti dell'agenzia formativa Toscana Formazione srl che si impegna a rispondere per scritto entro 15 gg.

I rimborsi potranno essere parziali o totali a seconda dello stato di fruizione del servizio e sono definiti in percentuale sul totale.

E' attribuita al partecipante la facoltà di recedere dalla iscrizione al corso, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di inizio dello stesso, anticipando la decisione del recesso tramite e-mail PEC comunicazioni@pec.toscanaformazione.net e confermando con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

In caso di dimissioni successive all'inizio del corso, il partecipante è tenuto a versare all'Agenzia il dovuto corrispettivo secondo le seguenti modalità:

- il 50% del costo del corso, se le dimissioni avvengono oltre 10 giorni dalla data di iscrizione al corso e prima della frequenza del 40% del monte ore previsto;
- l'ulteriore 50% del costo del corso, se le dimissioni avvengono dopo la frequenza del 40% del monte ore previsto e prima della conclusione dello stesso.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Impegno verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

Per la formazione finanziata e riconosciuta dalla Regione Toscana, Toscana Formazione rilascia – a seconda del tipo di corso – le seguenti tipologie di certificazione:

- qualifica professionale
- certificazione delle competenze
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

Per la stampa e il rilascio di tutte le quattro tipologie di attestazione vengono seguite le procedure indicate dalla Regione Toscana. Tutti gli attestati vengono compilati – appena terminato il percorso formativo - sul database FSE della Regione Toscana e dopo l'approvazione dell'organismo vengono stampati e consegnati agli allievi secondo le indicazioni della Regione stessa.

Per quel che concerne l'informazione all'utenza sulla tipologia di attestazione prevista, l'agenzia formativa si impegna a produrre, per ciascuno dei corsi attivati, un documento riassuntivo della certificazione rilasciata in esito al percorso, specificandone il livello EQF, l'ambito territoriale di riconoscimento (regionale, nazionale, europeo), l'eventuale durata della validità. Tale documento sarà allegato alla domanda di iscrizione e una copia di esso dovrà essere restituito controfirmata dall'interessato in sede di consegna della domanda assieme alla restante documentazione.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

(indicare l'esistenza di servizi complementari quali ad es. tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali, accompagnamento all'inserimento lavorativo, misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati, altro....)

I principi con cui opera l'Agenzia sono:

- **ACCESSO**: tutte le persone possono accedere ai servizi senza alcuna discriminazione;

- UGUAGLIANZA: a tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere ai servizi viene assicurata equità di trattamento a prescindere dalle proprie condizioni personali e sociali.
- PARI OPPORTUNITÀ: nessun ostacolo a motivo del sesso, età, religione, handicap, orientamento sessuale, convinzioni personali, deve frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro;
- IMPARZIALITÀ: i rapporti instaurati con gli utenti-clienti sono obiettivi e imparziali;
- GRATUITÀ: per la formazione finanziata, ad eccezione della riconosciuta, tutti i servizi sono offerti senza alcun onere per il fruitore;
- CONTINUITÀ: l'erogazione dei servizi sarà, nei limiti del possibile, continua nel tempo; in caso di prevedibile interruzione o funzionamento irregolare dei servizi, gli utenti-clienti saranno informati preventivamente;
- PARTECIPAZIONE: all'utente-cliente viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui servizi utilizzati mediante suggerimenti e reclami;
- QUALITÀ: l'agenzia ha conseguito la certificazione ISO 9001:2015;
- CORTESIA: il personale dell'agenzia garantisce rispetto e cortesia nei confronti degli utenti-clienti.

Le attività di Accompagnamento/Orientamento sono definite e calibrate sulla base di caratteristiche e peculiarità del target individuato nel rispetto degli standard previsti dal sistema regionale delle competenze.

Le finalità delle attività di accompagnamento consistono nel:

- supportare e promuovere la consapevolezza e il potenziamento delle capacità individuali dei partecipanti;
- favorire misure tempestive ed efficaci di inserimento formativo o professionale rivolte a persone che sono in situazione di inoccupazione, disoccupazione o inattività;
- favorire la ri-motivazione e il coinvolgimento dei partecipanti, offrendo stimoli e approcci alternativi al mondo del lavoro e della formazione;
- favorire un processo di scambio reciproco e di soluzione collaborativa di problematiche emergenti.

Tali attività sono incentrate per concertare con i discenti strategie di azione condivise che contribuiscano ad una transizione rapida e consapevole dalla condizione di disoccupato/inattivo a quella di soggetto attivo orientato alla ricerca di lavoro, nonché a sostenere la crescita formativa (valorizzazione degli apprendimenti) e motivazionale mediante l'incremento delle capacità di autovalutazione, di auto-orientamento, nonché di autostima e di auto-efficacia percepita nella realizzazione di specifici compiti (non solo formativi), grazie all'instaurazione di una relazione di fiducia con una persona esperta, secondo la metodologia propria del counseling individualizzato.

Le procedure di accompagnamento in itinere sono realizzate mediante specifiche attività di tutoring e consulenza orientativa così articolate:

- in ingresso con una fase comune di individuazione/filtro delle specificità dell'utenza e dei diversi bisogni orientativi che serve per concordare con ciascun partecipante un percorso individualizzato, individuando obiettivi specifici, aree di miglioramento ed aree di approfondimento;
- la seconda fase in itinere è invece dedicata alla progressiva definizione dei percorsi individualizzati che si caratterizzeranno per obiettivi e metodologie diverse e prevedendo la seguente articolazione di contenuti:
 - 1) Analisi delle competenze e delle attitudini:
 - mappatura delle competenze in entrata ed alla esplicitazione di obiettivi ed aspettative, in termini di crescita personale e professionale, attraverso il percorso formativo,
 - accompagnamento individuale del soggetto alla definizione personalizzata del percorso formativo,
 - mappatura delle competenze in uscita e formalizzazione, in uscita dal percorso formativo, del portafoglio competenze del formato,
 - orientamento del soggetto in uscita dal percorso formativo ad una massima capitalizzazione delle competenze acquisite ed alla eventuale ridefinizione dei propri obiettivi professionali e/o di carriera,
 - 2) counseling focalizzato sull'implementazione di competenze trasversali:
 - promuovere nell'utente l'individuazione e la comprensione di eventuali ricorrenti difficoltà incontrate nei contesti scolastici,
 - aumentare il livello di consapevolezza circa il ruolo svolto dall'utente stesso nel determinare certe dinamiche di "stallo",
 - incrementare competenze quali il problem solving, le competenze organizzative e manageriali, le abilità sociali e comunicative, l'orientamento al risultato,
 - 3) Tutoring (collettivo e individuale) per il supporto motivazionale e psicologico:
 - sostenere l'utente nella ricostruzione ed analisi della propria storia personale e professionale e nell'identificazione di competenze, risorse, interessi professionali ed extra professionali,
 - rinforzare una visione positiva di sé, del proprio percorso e delle proprie capacità aumentando il livello di auto-consapevolezza attraverso strumenti di autovalutazione e il proprio senso di auto-efficacia,
 - analizzare la coerenza tra competenze professionali ed extra professionali possedute dall'utente e le opportunità presenti sul territorio,
 - 4) Orientamento informativo e professionale:
 - creare una mappa delle competenze in entrata,
 - promuovere un confronto e una rilettura delle strategie di ricerca attiva utilizzate dall'utente identificando quelle efficaci e correggendo quelle disfunzionali,
 - analizzare la coerenza tra competenze professionali possedute dall'utente e le opportunità presenti sul territorio,
 - sostenere l'utente nella revisione del progetto professionale e/o formativo e nella formulazione di un piano concreto di azione per attuarlo,
 - stesura e/o supporto alla revisione/miglioramento del curriculum.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Indicazione delle modalità del trattamento dati (es. banche dati informatiche, archivi cartacei ecc. e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati.

- nominativo del responsabile del trattamento dati

Titolare del trattamento: Toscana Formazione Srl

Sede legale: via dell'Artigianato 53/55 – 57100 Livorno (LI)

Sede operativa: via della Fontina 2 – 53043 Chiusi (SI)

dati di contatto: privacy@toscanaformazione.net

Responsabile del trattamento dati: Alessandro Marrucelli

Finalità di trattamento

Il trattamento dei dati è effettuato per la finalità di ricerca di opportunità lavorative, la crescita professionale e l'inserimento nel mondo del lavoro attraverso servizi di sviluppo e crescita professionale con proposte di lavoro e formazione o formazione collegata a tirocini di inserimento lavorativo.

Considerata la finalità, Toscana Formazione chiede il consenso a trattare diverse categorie di dati:

Dati personali anagrafici: nome, cognome, indirizzo ed altre compresa foto profilo;

Categorie particolari di dati (art. 9 GDPR): informazioni sulla salute, sindacati, categorie protette;

Dati giudiziari (art. 10 GDPR), solo se obbligatorio per legge;

Valutazione dei profili e delle competenze professionali e loro aggiornamento per le caratteristiche richieste dalla posizione lavorativa in vista di una eventuale proposta di lavoro e/o formazione.

Il conferimento di tali dati è facoltativo, ma in sua assenza Toscana Formazione non potrà erogare i servizi di cui sopra.

L'acquisizione dei dati potrà avvenire anche attraverso Enti Pubblici e ricerca di profili dai portali lavoro ai quali chiunque avrà prestato il consenso alla loro trasmissione.

I dati acquisiti direttamente attraverso un colloquio, tramite la consegna di un curriculum e/o attraverso la registrazione nel sito di www.toscanaformazione.net.

Per i partner il trattamento dei dati è effettuato per la stipula e l'esecuzione del contratto e di tutte le attività ad esso connesse, quali, a titolo esemplificativo, fatturazione, tutela del credito, servizi amministrativi, gestionali, organizzativi e funzionali all'esecuzione del contratto, per lo svolgimento di attività di marketing e promozionali di prodotti e servizi del Titolare, comunicazioni commerciali, sia con mezzi automatizzati senza intervento dell'operatore (es. sms, fax, mms, posta elettronica ecc.) che tradizionali (tramite telefono, posta).

Modalità di trattamento dei dati

Il trattamento dei dati personali è realizzato per le finalità di cui sopra, sia su supporto cartaceo sia informatico, per mezzo di strumenti elettronici o comunque automatizzati, nel rispetto della normativa vigente in particolare in materia di riservatezza e sicurezza e in conformità ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutela dei diritti della persona.

Il trattamento è svolto direttamente dall'organizzazione del titolare, dai suoi responsabili e/o autorizzati opportunamente formati.

Comunicazione e Diffusione

I dati personali potranno essere comunicati, nei limiti strettamente pertinenti agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui sopra e nel rispetto della normativa vigente in materia, alle seguenti categorie di soggetti:

Enti pubblici (ad esempio INPS, INAIL, Direzione provinciale del lavoro, Uffici fiscali);

Professionisti o Società di servizi per l'amministrazione e gestione aziendale che operino per conto della nostra azienda;

Fondi o casse anche private di previdenza e assistenza, Fondi integrativi; società di assicurazioni ed Istituti di Credito; fornitori di servizi informatici.

Inoltre i dati potranno essere trasmessi ad Aziende clienti che sono interessate ai servizi offerti di ricerca del personale e/o formazione.

L'azienda si assicurerà che la terza parte disponga di misure adeguate di sicurezza relative allo specifico trattamento, esse agiranno all'interno dell'UE in qualità di Responsabile esterno del trattamento.

I dati personali non saranno in alcun modo oggetto di diffusione.

Trasferimento dei dati

I dati personali sono conservati su server aziendali o di terzi ubicati all'interno dell'Unione Europea.

L'azienda assicura di informare l'interessato qualora si verificasse l'eventuale cambio di destinazione dei dati.

Periodo di conservazione dei dati personali

I dati saranno conservati per un massimo di 3 anni dal momento dell'ottenimento del consenso o dall'ultima interazione avvenuta sia attraverso un canale web sia con un nostro operatore, fatto salvo i dati che devono essere conservati per obblighi di legge e per le connesse necessità aziendali.

Diritti dell'interessato

Chiunque ha il diritto di ricevere dall'Azienda informazioni in merito al trattamento effettuato delle informazioni personali mediante mail a: privacy@toscanaformazione.net.

Diritto di accesso: siamo trasparenti riguardo ai dati che raccogliamo e all'uso che ne facciamo. Chiunque ha fornito i propri dati potrà contattarci in qualsiasi momento venendo in sede o spedendo una mail per accedere alle informazioni in nostro possesso.

Diritto di rettifica: chiunque ha fornito i propri dati ha il diritto di ottenere la rettifica di eventuali informazioni imprecise o incomplete e richiederne l'aggiornamento e/o la modifica.

Diritto alla cancellazione (oblio): chiunque ha fornito i propri dati potrà inviarti una richiesta di cancellazione ed entro 30 giorni prenderemo in carico la tua richiesta.

Diritto di limitazione: chiunque ha fornito i propri dati ha il diritto di chiedere che il titolare dei dati ne limiti il trattamento.

Diritto alla portabilità: su richiesta, esporteremo i dati in modo che possano essere trasferiti a terzi in un formato strutturato e di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.

Diritto di opposizione: chiunque ha fornito i propri dati potrà disiscriversi in qualsiasi momento da tutti gli usi specifici che facciamo dei dati (newsletter, email automatiche ecc.).

Diritto a proporre un reclamo: chiunque ha fornito i propri dati se ritiene che i propri diritti non siano stati rispettati, potrà proporre reclamo all'autorità competente secondo le indicazioni pubblicate sul sito www.garanteprivacy.it o mediante mail a urp@gdpd.it.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità

- nominativo del referente e recapito mail
- modalità di comunicazione
- modulistica per comunicazione del disservizio
- modalità e tempistiche di risposta
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione

Toscana Formazione ha predisposto la modulistica che consente di manifestare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio ottenuto, in particolare per quanto riguarda l'operatore con cui si è interagito (competenza, cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni ricevute), il servizio (tempestività delle prestazioni richieste/attese, comprensibilità dei documenti/moduli messi a disposizione), l'ambiente (comfort, dotazione di supporti informativi).

Lo stesso modulo sulla soddisfazione del cliente consente anche di formulare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il modulo è disponibile presso ogni ufficio e/o sede di attività di Toscana Formazione.

Altresì è stata predisposta modulistica che consente di sporgere eventuali reclami, specificandone i motivi e le circostanze.

Tutti i reclami verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative.

Su richiesta dell'interessato, verrà data puntuale risposta scritta ad ogni reclamo presentato (entro 15 gg. dalla presentazione del reclamo).

PRESENTAZIONE DI RICORSI

Chiunque può inoltrare un ricorso nei confronti di ogni atto o decisione, nei seguenti modi:

- rivolgendosi direttamente all'organizzazione Toscana Formazione,
- secondo modalità e termini di legge.

A fronte di ogni ricorso presentato, seguirà risposta scritta entro 15 gg. dalla data di ricevimento del ricorso stesso.

La sede ubicata in via della Fontina 2 – 53043 Chiusi (SI) osserva il seguente orario di apertura:

dal lunedì al venerdì 9:00–13:00 e 15:00–19:00

È inoltre possibile comunicare con la sede di Chiusi tramite i seguenti recapiti:

TEL – FAX 0578/21938

Email: direzione@toscanaformazione.net – tiezzi@toscanaformazione.net

Referente: Simone Tiezzi

Data ultima revisione 22/02/2019

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Simone Tiezzi', is centered within a light gray rectangular box. The signature is written in a cursive style with a prominent initial 'S'.