

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione: TOSCANA FORMAZIONE SRL

Estremi atto rilascio accreditamento: Decreto nr. 5789 del 16/04/2019

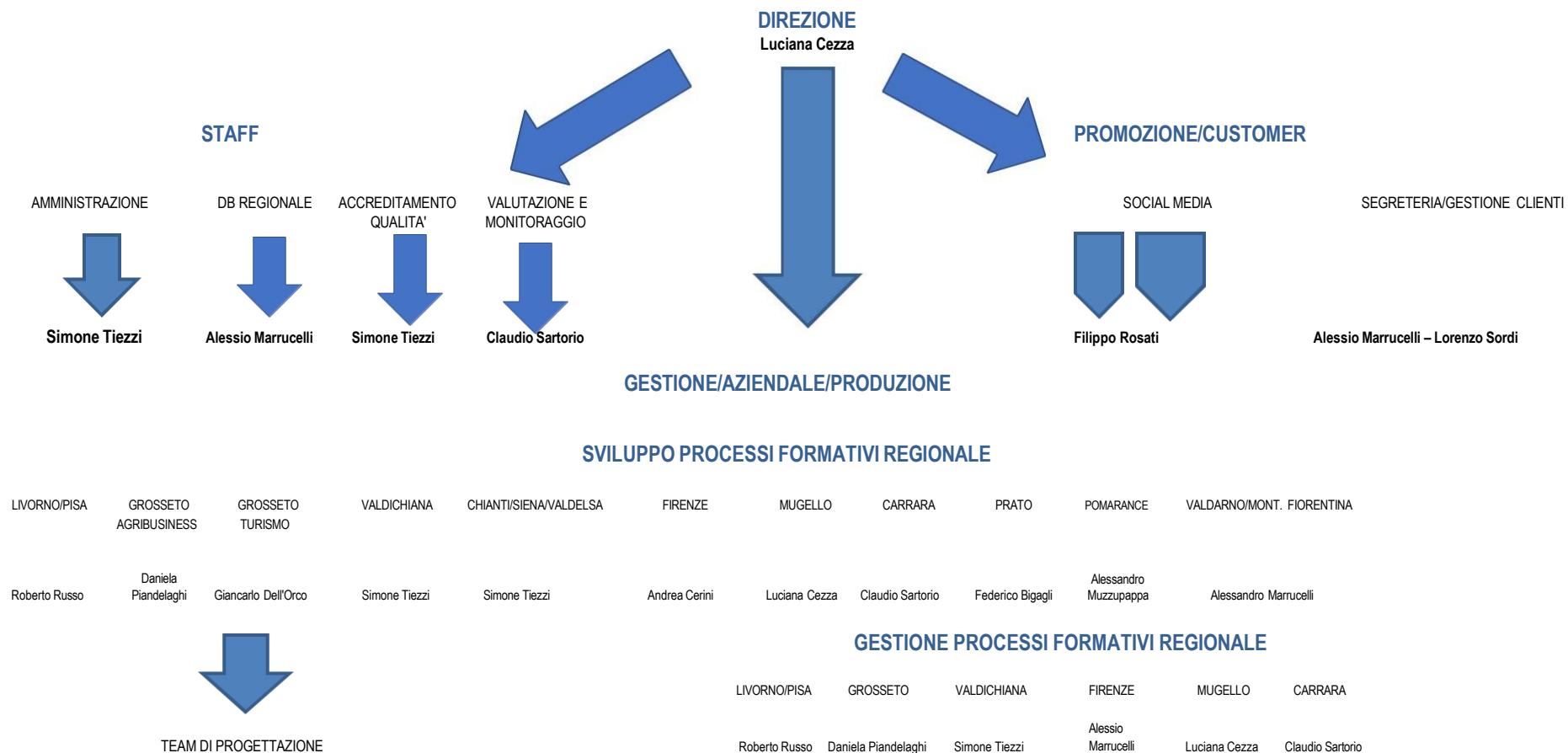
Codice accreditamento: OF0227

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](mailto:cezza@tocanaformazione.net)

AMMINISTRAZIONE: [Simone Tiezzi - tiezzi@tocanaformazione.net](mailto:tiezzi@tocanaformazione.net)

SEGRETERIA: [Alessio Marrucelli - gestione@tocanaformazione.net](mailto:gestione@tocanaformazione.net)

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto nr. 5789 del 16/04/2019

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditamento per attività Finanziata e attività Riconosciuta.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: punteggio 25 accreditamento automatico – 18.04.2019

CERTIFICAZIONI QUALITA': UNI EN ISO 9001:2015, n. certificato 2010092004373 - Ente di certificazione: TUV Austria

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI: -

Altri Accreditamenti: Accreditamento Erasmus Settore Istruzione e Formazione Professionale – codice 2020–1–IT01–KA120-008715 – validità dal 01/03/2021 al 31/12/2027

POLITICA DELLE QUALITA'

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

ORARIO RICEVIMENTO: 9 – 13 e 15 - 19 dal lunedì al venerdì

INFORMAZIONI REPERIBILI SU (indicare sito Internet, pagine linkedin, pubblicazioni, brochure, altro)

<http://www.toscanaformazione.net>;

<https://www.facebook.com/tformazione>

<https://www.instagram.com/toscanaformazione/>

<https://www.instagram.com/toscanaformazionechiusi/>

<https://www.facebook.com/61573411520740>

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE - descrizione delle caratteristiche di:

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

n.1 aula formativa di mq 47,31 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 tavolo, n. 1 sedia;
- n. 1 postazione DOCENTE completa di PC UC ACER VT VX2720G SFF i5 14400-2.5GHz 16GBDDR5 512GBSSD HDMI-DP-VG W11P completo di monitor, tastiera, mouse, collegato in rete,
- n. 15 postazioni ALLIEVI complete di tavoli, sedie e complete di n. 12 PC UC ACER VT VX2720G SFF i5 14400-2.5GHz 16GBDDR5 512GBSSD HDMI-DP-VG W11P + n. 3 PC Acer Pentium IV, completi di monitor, tastiera, mouse, collegato in rete;
- n. 1 videoproiettore ACER;
- n. 1 Active Pannell 65" interattivo multimediale lavagna;
- n. 1 lavagna a fogli mobili;
- n. 1 armadio contenitore materiale informatico;
- n. 1 armadio router;
- n. 1 cestino carta.

Ubicazione: Chiusi Scalo – c/o LA SEDE Eventi e Co-Working, Via della Fontina 2 - CAP 53043 CHIUSI (SI)

TEL – FAX 0578/21938 – Cell. 3756844491

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 specialistici, caratteristiche, ubicazione e orari e modalità di fruizione) **NON PREVISTO**

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

Cfr. **AULA FORMATIVA**

Ubicazione: Chiusi Scalo – c/o LA SEDE Eventi e Co-Working, Via della Fontina 2 - CAP 53043 CHIUSI (SI)

TEL – FAX 0578/21938 – Cell. 3756844491

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/google drive del sito, ma potranno essere distribuiti anche mediante pen drive USB.

PIATTAFORMA FAD

Disponibilità di utilizzo della piattaforma ZOOM – WORKPLACE PRO. Ciò permette di pianificare meeting sincrone/live con piattaforma su cloud con funzionalità di condivisione dello schermo, streaming video in diretta e registrazione fino ad un massimo di 8 ore consecutive, oltre alla condivisione di Audio/Video/Dati.

Date e link dei meeting pianificati saranno comunicati all'ufficio di controllo regionale, agli allievi e alle aziende di stage preventivamente alla loro effettuazione (almeno una settimana prima), con l'indicazione puntuale di:

- data e ora della lezione;
- link/codice di accesso

L'accesso alla piattaforma viene associato ad un ID identificativo strettamente per poterne così rilevare i dati di tracciabilità utili per verificare la partecipazione e ottenere i report di presenza.

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; *eventuale apertura sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.00.*

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

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

E' possibile inviare la domanda di iscrizione tramite posta raccomandata o pec da inviare all'indirizzo comunicazioni@pec.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 in funzione del bando/corso; è comunque sempre prevista la consegna di:

- Domanda di iscrizione scaricabile dal sito www.toscanaformazione.net o reperibile presso la sede di iscrizione;
- Copia documento d'identità in corso di validità;
- Curriculum vitae;
- (eventuale) Traduzione giurata/Dichiarazione di valore per i titoli di studio conseguiti all'estero;
- (eventuale) 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 FSE/PNRR l'unica modalità di pagamento prevista è con bonifico bancario su conto corrente dedicato che permette la tracciabilità dei flussi, o con Assegno intestato a Toscana Formazione srl.

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

Recesso/Rinuncia

E' attribuita al partecipante la facoltà di recedere dalla iscrizione al corso, entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla data di inizio dello stesso, anticipando la decisione del recesso tramite e-mail (all'indirizzo indicato nel bando di candidatura) e/o PEC all'indirizzo comunicazioni@pec.toscanaformazione.net.

In caso di rinuncia del contraente a partecipare al corso, comunicata almeno 7 giorni prima dell'inizio delle lezioni mediante posta certificata o lettera raccomandata, Toscana Formazione srl restituirà l'intera quota versata. In caso di rinuncia comunicata successivamente al termine sopra indicato e comunque prima dell'inizio delle lezioni, Toscana Formazione srl avrà diritto a trattenere il 50% dell'intera quota di partecipazione. La mancata presentazione del partecipante o il suo ritiro durante il corso, comporteranno l'addebito dell'intera quota corrisposta. Nel caso di revoca del riconoscimento da parte dell'UTR il partecipante al corso può recedere dal contratto e ottenere la restituzione dell'intera somma versata (DGR 731/2019 e ss.mm.ii.). I medesimi diritti di cui sopra per il doppio del loro importo spetteranno al contraente in caso di non conclusione o rinuncia da parte di Toscana Formazione srl.

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, vengono rilasciati – a seconda del tipo di corso – le seguenti tipologie di certificazione:

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

Per 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 – sugli appositi Sistemi Informativi di Regione Toscana e dopo l'eventuale (per i casi previsti) approvazione regionale o dell'organismo formativo, gli stessi vengono rilasciati digitalmente. Gli aventi diritto potranno scaricare il proprio attestato a seguito di autenticazione digitale (SPID, CIE, CNS, etc).

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, informazioni riassuntive della certificazione rilasciata in esito al percorso, specificandone il livello EQF (eventuale), l'ambito territoriale di riconoscimento (regionale, nazionale, europeo), l'eventuale durata della validità. Tali informazioni saranno presenti in ogni avviso di candidatura.

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.

Titolare del trattamento: Toscana Formazione Srl

Sede legale: via F. Filzi 31, 57122 Livorno (LI)

Sede operativa: c/o LA SEDE Eventi e Co Working, 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 un'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 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, c/o LA SEDE Eventi e Co Working – 53043 Chiusi (SI) osserva il seguente orario di apertura: dal lunedì al venerdì 9:00–13:00 e 15:00–19:00. *Eventuale apertura sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.00.*

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

TEL – FAX 0578/21938 – Cell. 375/6844491

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

Referente: Simone Tiezzi

Data ultima revisione 10/03/2026

Firma



