

CARTA DEI SERVIZI

OPERATORE ACCREDITATO A REGIONE LOMBARDIA PER I SERVIZI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

SEZIONE B – n. 940 DEL 23/05/2016 - SEDE OPERATIVA - ID 1522227

Elenco telematico degli enti accreditati: L'elenco telematico dei soggetti accreditati per l'istruzione e formazione e i servizi al lavoro è disponibile al seguente indirizzo web: <http://formalavoro.regione.lombardia.it> (Sezione accreditamento servizi di istruzione e formazione professionale - Documentazione - Elenco sedi operative - Elenco generale)

Evagroup S.r.l. è presente sul **portale Borsa Lavoro Lombardia**: <http://www.borsalavorolombardia.net>

SEDE OPERATIVA ACCREDITATA

Via Enrico De Nicola 4/B – 20090 Cesano Boscone (MI)

Apertura al pubblico dal lunedì al venerdì (eccetto i giorni festivi):
dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00.

I recapiti della sede operativa sono:

- Telefono: 02 819522
- E-Mail: info@Evagroupitalia.it
- Sito web: www.Evagroupitalia.com

La sede operativa è fornita della seguente dotazione logistica:

- ♦ 1 aula per la formazione teorica/pratica arredata con 15 postazioni utente e attrezzata con lavagna a fogli mobili, PC portatile e video proiettore collegato in rete, 1 postazione docente, bacheca studenti e docenti, arredamenti
- ♦ 1 locale adibito a segreteria con scrivanie allestite con PC, stampanti e fax, telefoni, armadi per archivio
- ♦ 1 locale adibito ad attività individuali e di equipe allestito con scrivanie con PC e telefoni
- ♦ 1 spazio di accoglienza e attesa (reception)
- ♦ 2 blocchi di servizi igienici

TUTELA DELLA SICUREZZA E IGIENE

I locali e le attrezzature presenti, funzionali alla gestione e all'erogazione dei servizi, sono conformi alla vigente normativa in tema di igiene e sicurezza d sui luoghi di lavoro ai sensi del Decreto 81/2010. EVAGROUP S.r.l. ha adottato e implementato tutte le misure per la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro rispetto alle quali ogni soggetto che accede alla sede operativa viene adeguatamente informato.

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione: Marta Cantatore

ACCESSIBILITÀ AI DIVERSAMENTE ABILI

I locali sono conformi alla vigente normativa in materia di Accessibilità ai diversamente abili.

LA GAMMA DEI SERVIZI

Servizi formativi e di orientamento formativo

- ♦ Corsi di formazione continua per le risorse umane delle imprese private
- ♦ Corsi di formazione permanente e a scelta individuale rivolti a tutta la popolazione

I servizi sono offerti a tutti i cittadini italiani e stranieri (in regola con permesso di soggiorno) che possono accedere attraverso libera candidatura. In particolare:

- l'accesso ai servizi gratuiti finanziati dal Fondo Sociale Europeo, dalle Regioni, dalle Province, dal Ministero del Welfare è regolato dai relativi dispositivi pubblici e avviene attraverso procedura di selezione per titoli e requisiti;
- l'accesso ai servizi formativi e orientativi promosso direttamente è regolato da apposito contratto di iscrizione.

La programmazione è comunicata agli utenti e pubblicizzata in appositi spazi in relazione ai interventi e servizi attivati (calendario con date e orari).

QUALITÀ, ACCREDITAMENTI, CERTIFICAZIONI

Sistema di certificazione per la gestione della Qualità

Il sistema di qualità per la gestione dei servizi offerti si compone di una missione e di una politica di gestione per la qualità.

La politica di gestione è supportata da standard e indicatori, individuati e misurabili, che permettono, attraverso questionari di customer satisfaction, di compiere indagini e verificare la qualità dei servizi erogati in un'ottica di miglioramento continuo.

EVAGROUP S.R.L. è **certificato TUV** in conformità alla normativa **UNI EN ISO 9001:2015** per il settore di attività **EA37 "Progettazione ed erogazione di servizi di formazione e di servizi per il lavoro"**.

EVAGROUP S.R.L. ha adottato, inoltre, un sistema di monitoraggio e valutazione dei servizi e dei processi per verificarne costantemente efficacia ed efficienza.

I risultati relativi ad efficacia ed efficienza dei servizi offerti da EVAGROUP S.R.L. secondo il sistema regionale di accreditamento e rating, vengono resi pubblici da Regione Lombardia attraverso la validazione dell'iscrizione nell'Albo regionale degli enti accreditati.

Codice Etico

EVAGROUP S.R.L. ha adottato un Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/01 e delle linee guida di Regione Lombardia. In tale direzione ha introdotto un Codice Etico che esprime i principi etici e di deontologia professionale che riconosce come propri e che costituiscono lo standard di comportamento di tutti coloro che collaborano allo sviluppo delle attività per il perseguimento della mission aziendale.

Il codice è pubblicato e consultabile nel nostro sito web www.Evagroupitalia.com.

DIRITTI E TUTELA DEI BENEFICIARI E DEI DESTINATARI

Diritto di informazione

Il diritto di informativa delle aziende clienti (beneficiarie) e degli utenti (destinatari) rispetto ai servizi offerti è basato su criteri di trasparenza garantiti da:

- Informativa sui corsi, sulle competenze in esito, sulla figura professionale, sulle prospettive occupazionali e dal mercato del lavoro (nel caso di corsi di formazione professionale);
- Informazione sui programmi di studio e sulle modalità di valutazione dei risultati formativi conseguiti dall'utente/cliente;
- Informativa di dettaglio sul percorso di studi, sulla programmazione delle lezioni, sulle sedi e su strumenti e attrezzature rese disponibili;
- Informativa su altri dati utili agli utenti/clienti sia rispetto all'ente che ad altre indicazioni pratiche di carattere generale;
- Informativa sulle modalità di certificazione delle competenze e procedure per il riconoscimento dei crediti formativi
- Patto formativo con l'utente/cliente, destinato ad esprimere l'impegno nei suoi confronti:
 - adozione di standard qualitativi generali e specifici;
 - semplificazione delle procedure rivolte a facilitare gli adempimenti a carico dell'utente/cliente;
 - applicazione di un sistema informativo verso l'utente/cliente che renda trasparenti le modalità di costruzione ed erogazioni dei servizi, nonché i risultati sulla soddisfazione degli utenti/clienti;
 - rapporti con gli utenti/clienti dettati da cortesia, rispetto e attenzione;
 - dovere della valutazione della qualità dei servizi attraverso la rilevazione della Customer Satisfaction.

Tutela del destinatario

EVAGROUP S.R.L. fornisce evidenza del suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del sistema di gestione dei propri servizi, attraverso la disponibilità di adeguate risorse, umane e materiali, in grado di assicurare un elevato livello di risultati. Il cliente/utente esprime il suo giudizio sul servizio fruito attraverso un questionario di Customer Satisfaction. EVAGROUP S.R.L. ha inoltre individuato una funzione specifica per la gestione di ogni tipo di reclamo o disservizio che i clienti/utenti dovessero riscontrare. Il referente di tale funzione è la segreteria didattica che: risponde all'utenza entro 20 giorni dal reclamo e/o attua azioni tese a risolvere il disservizio. Il reclamo va inoltrato all'indirizzo mail info@Evagroupitalia.com Ogni cliente/utente riceve l'esito di eventuali reclami o suggerimenti al proprio indirizzo di posta elettronica.

Tutela della Privacy

EVAGROUP S.R.L. adempie alla normativa a tutela della privacy (Legge 196/2003) e del Reg. UE (GDPR) 679/2016 rilasciando informativa di legge finalizzata altresì all'acquisizione del consenso al trattamento dei dati. Responsabile del trattamento dati è: Marta Cantatore – mail m.cantatore@evagroupitalia.com