CARTA DEI SERVIZI

RELYON SRL SOCIETÀ UNIPERSONALE
Anno formativo – consulenza 2024

VERIFICA	APPROVAZIONE

STORIA DEL DOCUMENTO (Revisioni)

REV.	DATA	DESCRIZIONE
00	07/10/2022	Prima emissione
01	12/09/2023	Modificati paragrafi “servizi amministrativi”, “condizioni ambientali”
02	20/11/2024	Modificato paragrafo “condizioni ambientali”
03	17/11/2025	Modificato paragrafo “condizioni ambientali”
04	01/04/2026	Modificato paragrafo “condizioni ambientali”

La Direzione della società RELYON Srl Società Unipersonale

VISTA la legge 7/8/1990, n° 241;
VISTO il D.L. 3/2/1993 n° 29;
VISTO il D.P.C.M. n° 138 del 15/6/1995;
VISTA la deliberazione dell'assemblea dell'associazione;
con deliberazione del 25/03/2005, approvata all'unanimità, adotta la seguente carta dei servizi formativi.

La "Carta dei servizi formativi e di consulenza" si ispira ai principi etico-sociali della Costituzione, contenuti negli articoli:

art. 3: Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge;
art. 33: L'arte e le scienze sono libere e libero ne è l'insegnamento;
art. 34: La scuola è aperta a tutti

ORGANIZZAZIONE E DIDATTICA

Contratto o patto formativo-consulenza

RELYON Srl Società Unipersonale rende esplicito il proprio operato attraverso il "Contratto o patto formativo-consulenza", che si stabilisce fra tutti i soggetti corresponsabili del servizio, in aderenza agli obiettivi formativi e di consulenza ed ai principi definiti a livello nazionale e locale dagli organi preposti.

Sulla base del "Contratto o patto formativo - consulenza"

A – PARTE FORMAZIONE - I docenti, i tutor e i coordinatori assumono si seguenti impegni:

- Favorire l'accoglienza e l'integrazione di tutti i discenti, senza discriminazione di sesso, di razza, di religione, di condizioni psicofisiche;
- Favorire, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, l'accoglienza dei discenti, con particolare riguardo alla fase di ingresso ai corsi e alle situazioni di rilevante necessità;
- Favorire consapevolezza e fiducia nelle possibilità personali, garantendo opportunità molteplici di crescita, rispettando la specificità dei modi di apprendere di ognuno;
- Rispettare i bisogni dei discenti nella progettazione e nell'attuazione del servizio formativo;
- Agire secondo criteri di obiettività ed equità nell'erogazione del servizio e nella valutazione;
- Curare il proprio aggiornamento in modo costante e funzionale a garantire la qualità dei percorsi formativi attivati;
- Garantire il rispetto delle diversità culturali e religiose, il rispetto dell'Ambiente fra tutte le parti coinvolte nel servizio formativo;
- Garantire la continuità dell'erogazione del servizio formativo;
- Garantire l'accesso, su richiesta, ad attività formative in modalità e-learning, videoconferenza

o modalità miste (aula-videoconferenza).

A.1 – PARTE FORMAZIONE – I discenti vengono avviati ad assumere i seguenti impegni:

- Rispettare le regole di RELYON Srl Società Unipersonale, con particolare riferimento alle regole di comportamento e di convivenza sociale civile e democratica;
- Rispettare gli ambienti, gli oggetti ed i materiali usati in comune;
- Adottare comportamenti ed atteggiamenti improntati a collaborazione, correttezza, e rispetto nei confronti degli operatori;
- Eseguire le prove teoriche e pratiche (test scritti e/o esercitazioni pratiche) assegnate dai docenti.

B – PARTE CONSULENZA - I tecnici assumono i seguenti impegni:

- Rispettare i bisogni dei clienti nella progettazione e nell'attuazione del servizio di consulenza tecnica;
- Agire secondo criteri di obiettività ed equità nell'erogazione del servizio di consulenza in materia di salute e sicurezza sul lavoro e nel corso delle valutazioni e redazioni documentali;
- Curare il proprio aggiornamento in modo costante e funzionale a garantire la qualità dei servizi di consulenza erogati;
- Garantire il rispetto dell'ambiente fra tutte le parti coinvolte nel servizio di consulenza, nonché il rispetto dei dati (compresi dati ritenuti sensibili in materia di privacy) della clientela, garantire il rispetto del segreto professionale, garantire il rispetto dei lavoratori delle aziende clienti e di tutti i soggetti che possono essere coinvolti nell'erogazione del servizio tecnico;
- Garantire la continuità dell'erogazione del servizio di consulenza e la pianificazione, nonché affiancamento tecnico di competenza e l'assistenza, secondo gli accordi e i contratti con la clientela.

B.1 – PARTE CONSULENZA – I clienti vengono avviati ad assumere i seguenti impegni:

- Adottare comportamenti ed atteggiamenti improntati a collaborazione, correttezza, e rispetto nei confronti dei tecnici;
- Garantire la massima trasparenza, la comunicazione, la collaborazione e la condivisione anche di dati su richiesta dei tecnici, necessari e/o utili a fornire la corretta erogazione del servizio di consulenza da parte di quest'ultimi;
- Rispettare e condividere le regole e/o le indicazioni di carattere salute e sicurezza sul lavoro fornite dai tecnici specializzati.

C – PARTE FORMAZIONE – RELYON Srl Società Unipersonale si assume i seguenti impegni

- Garantire, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso dei discenti, delle Istituzioni e della Società civile, la qualità delle attività

formative nel rispetto degli obiettivi formativi validi per il raggiungimento delle finalità progettuali;

- Garantire la qualità delle attività formative nel rispetto degli obiettivi formativi validi per il raggiungimento delle finalità progettuali;
- Assumere nella scelta dei docenti, dei tutor e dei coordinatori, il criterio di competenza e qualifica degli stessi, secondo la finalità progettuale;
- Assumere nella scelta del materiale didattico e delle strumentazioni didattiche, come criterio di riferimento, la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza all'esigenza dell'utenza;
- Collaborare in modo organico e funzionale con Istituzioni, Centri di formazione e Università del territorio e altre figure eventualmente coinvolte;
- Garantire che l'attività corsuale, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informi a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa in generale;
- Organizzare con regolarità e continuità corsi di formazione in servizio per governare e controllare positivamente la complessità delle innovazioni;
- Garantire la continuità dell'erogazione del servizio formativo;
- Garantire l'accesso, su richiesta, ad attività formative in modalità e-learning, videoconferenza o modalità miste (aula-videoconferenza);
- Garantire l'informazione riguardante i documenti normativi, la progettazione, gli esiti delle sperimentazioni;
- Collaborare in modo organico e funzionale con le figure coinvolte a seconda del progetto formativo;
- Garantire l'informazione riguardante i documenti normativi, la progettazione, gli esiti delle sperimentazioni;
- Garantire l'elaborazione, la revisione periodica e la pubblicizzazione del documento di Programmazione didattica come di seguito indicato:

La programmazione didattica

assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti;
delinea il percorso formativo dei discenti;
utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento delle finalità formative ed è sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati.

C.1 – PARTE CONSULENZA – RELYON Srl Società Unipersonale si assume i seguenti impegni

- Garantire la qualità delle attività di consulenza nel rispetto degli obiettivi della clientela per il raggiungimento delle finalità progettuali e contrattuali definite;
- Assumere nella scelta dei tecnici, il criterio di competenza e qualifica degli stessi, secondo la finalità richiesta dalla clientela;
- Garantire la continuità dell'erogazione del servizio di consulenza ed il rispetto della pianificazione tecnica stabilita dagli accordi contrattuali (es. rispetto del numero di sopralluoghi tecnici definiti in fase di offerta-contratto ecc.);

- Garantire il rispetto dei tempi di consegna alla clientela per i documenti tecnici elaborati, secondo le tempistiche definite dagli accordi e contratti fra l'azienda cliente ed il tecnico specializzato;
- Garantire l'informazione riguardante i documenti normativi, la progettazione, gli esiti delle sperimentazioni;
- Collaborare in modo organico e funzionale con le figure coinvolte a seconda del servizio tecnico stabilito.

D – I servizi amministrativi

RELYON Srl Società Unipersonale individua i seguenti fattori di qualità:

- Celerità nell'espletamento delle procedure amministrative;
- Trasparenza;
- Informatizzazione dei servizi di segreteria;
- Flessibilità degli orari degli uffici per adattarli alle esigenze dell'utenza e dei servizi;
- Distribuzione dei moduli di iscrizione e procedure di iscrizione gestite secondo servizi informatici (parte formativa);
- Rilascio degli attestati di formazione a seconda del servizio erogato, al completamento del percorso, secondo modalità cartacee su richiesta e/o principalmente informatiche (parte formativa);
- Registrazione e mantenimento scadenze formative al cliente, mediante utilizzo di gestionale informatico "EPLAN", con possibile ed eventuale attivazione ai clienti interessati di propria "area personale";
- Consegna ed illustrazione dei documenti di valutazione (test scritti e/o esercitazioni pratiche), a cura dei docenti al termine del percorso formativo. Archiviazione dei documenti di valutazione erogati in sede formativa ed eventuale consegna su richiesta (parte formativa);
- Tempestività nell'attivazione dei tecnici specializzati per lo svolgimento della consulenza in materia di salute e sicurezza sul lavoro, secondo offerte ed accordi con la clientela (parte consulenza);
- Flessibilità degli orari di lavoro nello svolgimento di sopralluoghi ed attività tecnica in genere, secondo esigenze della clientela (parte consulenza);
- Disponibilità e celerità di risposta a quesiti ed esigenze tecniche secondo varie modalità, ovvero a mezzo mail, telefoniche e/o su cellullari aziendali, da parte della clientela (parte consulenza);
- Disponibilità e realizzazione di incontri, riunioni e/o momenti informativi/ formativi/ addestramento su parti tecniche specialistiche e specifiche, su richiesta della clientela (parte consulenza);
- Svolgimento di sopralluoghi presso la clientela, su necessità urgenti da parte della azienda, esempi in casi di infortuni, visite ispettive ecc. (parte consulenza);
- Affiancamento tecnico alla clientela, anche nella eventuale compilazione di pratiche che possono comprendere aspetti sulla salute e scurezza sul lavoro, esempio pratiche di malattie professionali, richieste Inail ecc. (parte consulenza);
- Assicurare, compatibilmente con la disponibilità di personale, l'apertura al pubblico degli uffici di Segreteria con orario antimeridiano e pomeridiano, escluso il sabato, funzionale alle

esigenze dell'utenza;

- Assicurare la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome e la qualifica di chi risponde in nome di RELYON Srl Società Unipersonale;
- Assicurare una adeguata informazione dei servizi, predisponendo in particolare:
  a) Calendario formativo disponibile e consultabile a mezzo di servizi informatici (parte formativa);
  b) Servizi di consulenza tecnica disponibili e consultabili a mezzo di servizi informatici, ovvero su sito web (parte consulenza);
  c) Orario di lavoro e modalità di contatto disponibili su servizi informatici, ovvero sito web, in calce alle mail delle varie funzioni.

CONDIZIONI AMBIENTALI

RELYON Srl Società Unipersonale si impegna ad assicurare un ambiente pulito, accogliente e sicuro e a adoperarsi per sollecitare la Ditta responsabile che deve garantire la sicurezza e la pulizia della sede.
In particolare, le condizioni dei locali e dei servizi devono assicurare una permanenza in loco confortevole per i discenti e gli operatori, nonché garantire l'igiene e la sicurezza interna ed esterna sulla base delle vigenti disposizioni in materia (D.Lgs. 81/08 e s.m.i.).

Per le attività didattiche RELYON Srl Società Unipersonale utilizza i seguenti spazi e servizi

N.2 Aule attrezzate nei locali di Via Cervese, n.162/C – 47122 Forlì (FC).
Attrezzature: lavagna a fogli mobili, monitor con TV Color, strumenti per la traduzione simultanea multilingua utilizzati, se necessari, per attività formative per lavoratori stranieri.

Aule attrezzate di volta in volta individuate a seconda delle esigenze formative, qualora necessarie (le attività formative sono svolte principalmente presso la sede aziendale).

DPI di proprietà di Relyon impiegati durante lo svolgimento di prove pratiche, in particolare per esecuzione della parte pratica formazione "Lavori in quota e DPI di III categoria" quali caschetto e cordino fune.

Per le attività di consulenza RELYON Srl Società Unipersonale utilizza i seguenti spazi e servizi

Uffici presso Via Cervese, n.162/C – 47122 Forlì (FC), che fungono come base di primaria di appoggio per la parte tecnica e di redazione documentale.
Attrezzature: computer, stampanti, rilegatrici, telefoni, cellulari aziendali ecc.

Per la parte tecnica, secondo le esigenze tecniche, esigenze della clientela e i contratti fra le parti, possono essere svolti sopralluoghi presso le sedi dei clienti.
Attrezzatura tecnica: cellulari aziendali, pc portatili, macchine fotografiche, auto aziendali, strumenti di misura come metri, fonometro, accelerometro, dinamometro.

MODALITA' DI VERIFICA E CERTIFICAZIONI

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio di formazione e di consulenza offerto da RELYON Srl Società Unipersonale, sarà effettuata periodicamente una rilevazione mediante questionari rivolti ai discenti ed agli operatori.

Le indicazioni contenute nella presente CARTA si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificative contenute in norme di legge o cambiamenti nella situazione organizzativa dell'ente di formazione.

PROCEDURA PER I RECLAMI

I reclami possono essere formulati oralmente, per telefono, per iscritto e/o a mezzo di servizi informatici, indicando generalità completa, indirizzo e reperibilità del proponente.
A seconda della tipologia di reclamo pervenuto, chi di competenza, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà, attivandosi nel contempo per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, qualora possibile.
Qualora l'oggetto del reclamo non sia di competenza di RELYON Srl Società Unipersonale, questa fornisce al reclamante le indicazioni circa il corretto destinatario.