



**A.V.I. Servizi S.r.l.**  
Formazione per lo sviluppo dell'impresa  
Società di Confindustria Valle d'Aosta

## **CARTA DEI SERVIZI**

**di**

**A.V.I. Servizi S.r.l.**

Società a Responsabilità Limitata con unico socio  
e soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte della  
controllante Confindustria Valle d'Aosta

Sede legale ed operativa: Avenue du Conseil des Commis n. 24 - 11100 Aosta (AO)

[www.confindustria.aosta.it](http://www.confindustria.aosta.it)

Schema approvato dal Consiglio di Amministrazione il 6 aprile 2017  
Aggiornato al 7 gennaio 2019



**A.V.I. Servizi S.r.l.**

Formazione per lo sviluppo dell'impresa  
Società di Confindustria Valle d'Aosta

### **Che cos'è la Carta della Qualità dei Servizi?**

La **Carta della Qualità dei Servizi** risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra la Società *A.V.I. Servizi S.r.l.* e tutti coloro che usufruiscono dei servizi da essa offerti.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità si inserisce in un Sistema articolato di gestione della qualità, in ottemperanza del dispositivo regionale della Regione autonoma Valle d'Aosta di accreditamento delle sedi formative, approvato con delibera della Giunta regionale n. 264 in data 12 marzo 2018.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### **Dati della Società**

La Società a responsabilità limitata *A.V.I. Servizi S.r.l.* nasce nel 1972, per iniziativa dell'Associazione Valdostana Industriali, ora denominata Confindustria Valle d'Aosta, con la denominazione "I.V.I." avente per oggetto l'acquisto, la vendita, la permuta e l'affitto di immobili. Nel 1998 viene variata la ragione sociale in "A.V.I. Servizi S.r.l." e viene ampliato l'oggetto sociale con l'inserimento *"della prestazione di servizi prevalentemente a favore di imprese industriali nei campi di attività formativa professionale, su diverse aree tematiche, tecnici, amministrativi, finanziari, organizzativi, assistenziali, informativi, di elaborazione dati, marketing, assicurative e, in genere, ogni forma di assistenza per lo sviluppo delle imprese industriali stesse e di loro associazioni o raggruppamenti di qualsiasi natura e forma giuridica ed in tutti i settori connessi anche indirettamente con quelli innanzi specificate a supporto delle specifiche funzioni delle imprese stesse, con la sola esclusione delle attività professionali regolate da norme di legge"*.

Nel 2000 l'organizzazione di corsi a favore di imprese diventa l'attività principale della Società.

Denominazione: *A.V.I. Servizi S.r.l.*

Natura giuridica: Società a responsabilità limitata con unico socio

Codice fiscale e P. IVA: 00124820077

Anno di inizio attività: 1973

Sede legale e operativa: Avenue du Conseil des Commis n. 24 - Aosta 11100

La Società *A.V.I. Servizi S.r.l.* è controllata da Confindustria Valle d'Aosta, associazione sindacale dei datori di lavoro, che detiene l'intero capitale sociale e ne ha la direzione e il coordinamento.

*A.V.I. Servizi S.r.l.* ha per oggetto (articolo 4 dello statuto):

- la prestazione di servizi di consulenza amministrativa a favore delle imprese industriali;
- l'organizzazione di convegni a favore delle imprese;
- l'organizzazione di corsi a favore delle imprese;
- la prestazione di servizi prevalentemente a favore di imprese industriali nei campi di:
  - attività formativa professionale, su diverse aree tematiche (tecnica, amministrativa, finanziaria, organizzativa, assistenziale, informativa) anche tramite attività editoriali;
  - attività di elaborazione dati, marketing e assicurative;
  - assistenza per lo sviluppo delle imprese industriali e di loro associazioni o raggruppamenti di qualsiasi natura e forma giuridica ed in tutti i settori connessi anche indirettamente, con la sola esclusione delle attività professionali regolate da norme di legge.

La Società, inoltre, ha per oggetto l'assunzione in conto proprio di partecipazioni in altre Società od enti, sia privati che pubblici, oltre all'assunzione ed alla gestione di ogni operazione commerciale e finanziaria ritenuta necessaria per il proprio oggetto sociale. Può anche prestare assistenza finanziaria a terzi, comprese fidejussioni, avalli ed ipoteche anche su immobili sociali, ad esclusione della raccolta del risparmio, nonché di altre operazioni comunque vietate dalla presente e futura legislazione. La Società potrà, infine, effettuare qualunque operazione mobiliare ed immobiliare ritenuta utile o necessaria per il conseguimento dell'oggetto sociale.

### **Mission**

*A.V.I. Servizi S.r.l.*, consapevole che comportamenti contrari all'etica, oltre che alla legge, nella conduzione dei propri affari compromettono la sua reputazione e il perseguimento della propria *mission*, identificata nel promuovere, progettare, organizzare e coordinare iniziative nel campo della formazione, della ricerca e dei servizi alle imprese, adotta la presente *Carta dei Servizi*.



**A.V.I. Servizi S.r.l.**

Formazione per lo sviluppo dell'impresa  
Società di Confindustria Valle d'Aosta

In particolare, un'attenzione specifica è riservata alla disciplina dei comportamenti che i destinatari della Carta dei Servizi devono tenere nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, sia italiana che straniera, con i pubblici dipendenti e con le parti private interessate dallo svolgimento delle attività di promozione, progettazione, organizzazione e coordinamento di iniziative nel campo della formazione, della ricerca e dei servizi alle imprese.

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società il 6 aprile 2017 ed è quindi un documento ufficiale di A.V.I. Servizi. Eventuali modifiche e integrazioni alla Carta dei Servizi possono essere adottate, sempre con delibera dell'organo di amministrazione, sulla base delle evoluzioni normative e dell'esperienza applicativa, nonché dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dai soggetti con i quali la Società intrattiene dei rapporti.

### **Apertura al pubblico: accoglienza, accesso e informazione**

La sede legale e operativa della Società:

Aosta, Avenue du Conseil des Commis n. 24

La sede è aperta dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

8,30 – 12,30; 14,00 – 17,30 (venerdì chiusura anticipata ore 16,30).

La sede è il primo contatto tra la Società e gli utenti.

Consente all'utente di ricevere le informazioni e l'accesso alla rete dei servizi erogati.

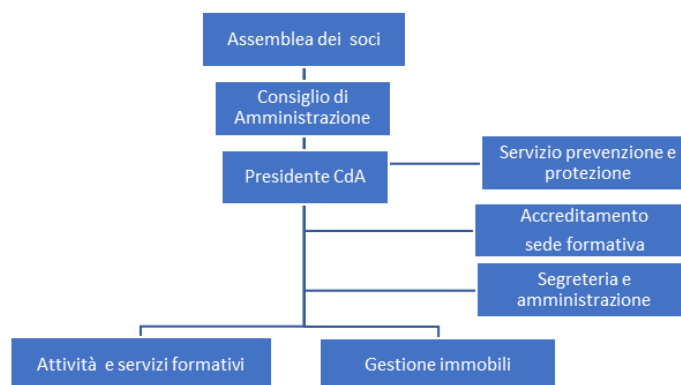
Le azioni operative sono le seguenti:

- ✓ Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- ✓ Prima informazione;
- ✓ Consulenza informativa di primo livello;
- ✓ Consulenza specialistica.

### **Modello Organizzativo**

La struttura organizzativa della Società prevede i seguenti ruoli:

- Presidente
- Consiglio di Amministrazione
- Servizio di prevenzione e protezione sicurezza
- Accredimento sede formativa
- Segreteria e amministrazione
- Attività e servizi formativi
- Attività gestione immobili



Consiglio di Amministrazione:

- Presidente del Consiglio di Amministrazione: Giancarlo Giachino
- Consiglieri: Pierre Noussan e Guido Bertolin

L'organo amministrativo ha tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione di cui allo statuto, ad eccezione del potere di:

- acquistare, vendere, permutare e costruire immobili di qualsiasi tipo, nonché di assumere in conto proprio partecipazioni, quote, carature ed interessenze in altre Società costituite o costituende aventi oggetto analogo;



- assumere partecipazioni in conto proprio in altre Società ed enti, sia privati che pubblici;
- prestare assistenza finanziaria a terzi, comprese fidejussioni, avvalli ed ipoteche anche su immobili sociali.

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione, sono conferiti, con firma singola, oltre ai poteri di legge e di statuto, i poteri per la gestione della Società per quanto riguarda gli affari di ordinaria amministrazione con tutte le occorrenti facoltà. Il Presidente del consiglio di amministrazione è anche nominato datore di lavoro ai sensi e per gli effetti dell'art. 2, comma 1, lettera b) del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e successive disposizioni, con l'attribuzione di tutte le funzioni di cui al citato decreto in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro ove ne ricorrano le condizioni, compresa la facoltà di delega di funzioni come previsto e nei limiti dell'art. 16 del citato D. Lgs. 81/2008.

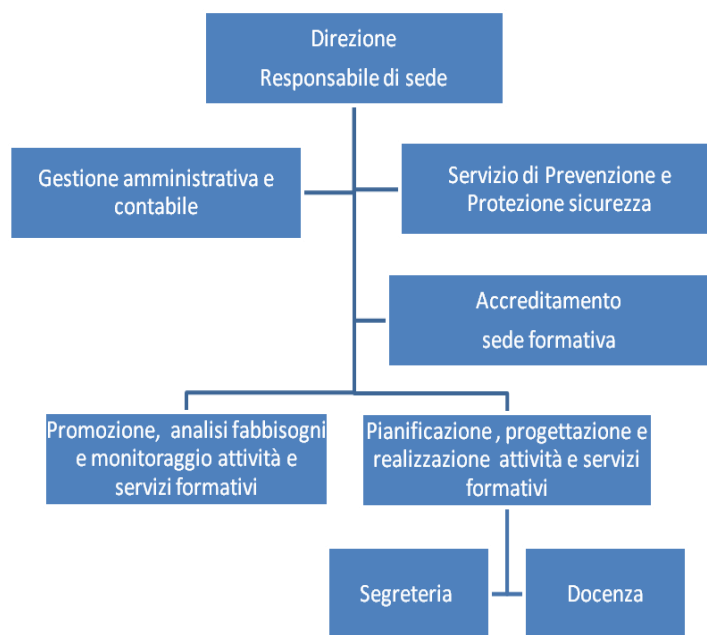
Gli organi sociali della Società, nella consapevolezza del proprio ruolo e delle proprie responsabilità, si ispirano ai principi contenuti nel Codice Etico della controllante Confindustria Valle d'Aosta, orientando la propria attività a valori di onestà, integrità nel perseguimento degli obiettivi aziendali, lealtà, correttezza, autonomia e indipendenza, rispetto delle persone e delle regole e collaborazione reciproca.

L'impegno dei componenti degli organi sociali è la conduzione responsabile della Società, nel perseguimento di obiettivi di creazione di valore.

Grava sui singoli la valutazione di conflitto di interesse o di incompatibilità di funzioni, incarichi e posizioni all'esterno così come all'interno della Società.

Gli impegni di lealtà e riservatezza assunti accettando la carica vincolano le persone dei Consiglieri, del Presidente e del/dei procuratore/i anche successivamente alla cessazione del rapporto con A.V.I. Servizi.

La sezione che soppintende alle attività di formazione è organizzata secondo la seguente modalità:



### **Destinatari**

La Carta dei Servizi è vincolante per gli amministratori, i suoi dipendenti, nonché per tutti coloro che, pur esterni alla Società, operino, direttamente o indirettamente, per conto o nell'interesse di A.V.I. Servizi (procuratori, agenti, collaboratori a qualsiasi titolo, consulenti, ecc.).

### **Diffusione della Carta dei Servizi**

A.V.I. Servizi diffonderà la Carta dei Servizi mediante:

- la distribuzione ai componenti dei propri organi sociali e a tutto il personale e collaboratori;
- la messa a disposizione sulla propria pagina internet;
- la messa a disposizione dei soggetti terzi.

### **Valore risorse umane**

A.V.I. Servizi attribuisce la massima importanza a quanti prestano la propria attività lavorativa e a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, operano per conto o nell'interesse della Società, contribuendo allo sviluppo dell'azienda, perché è proprio attraverso le risorse umane che la Società è in grado di fornire, sviluppare, migliorare e garantire un'ottimale gestione dei propri servizi.



E', inoltre, interesse della Società favorire lo sviluppo e la crescita professionale del potenziale di ciascuna risorsa anche allo scopo di accrescere il patrimonio delle competenze possedute da ciascun dipendente o collaboratore.

In particolare la Società:

- si impegna a realizzare condizioni di lavoro funzionali alla tutela dell'integrità psico-fisica e della salute dei lavoratori ed al rispetto della loro personalità morale, evitando discriminazioni, illeciti condizionamenti ed indebiti disagi;
- considera la conformità legislativa e il miglioramento continuo principi etici fondamentali;
- si impegna ad adottare i principi generali di prevenzione nella realizzazione, modificazione e conduzione delle attività lavorative;
- adotta criteri di merito, di competenza e comunque strettamente professionali per qualunque decisione relativa al rapporto di lavoro con i propri dipendenti e collaboratori esterni; pratiche discriminatorie nella selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale. Ogni assunzione o promozione deve effettuarsi rispettando criteri di merito e di competenza;
- richiede ai responsabili ed a tutti i collaboratori, ciascuno per quanto di competenza, di adottare comportamenti coerenti con i principi di cui ai punti precedenti, funzionali alla loro concreta attuazione.

Ferme restando le prescrizioni di legge e contrattuali in materia di doveri dei lavoratori, ed in particolare quelle riferite alla tutela della salute e sicurezza sul lavoro, ai dipendenti e a coloro che operano per conto o nell'interesse della Società sono richiesti professionalità, dedizione, lealtà, spirito di collaborazione e rispetto reciproco.

Le dinamiche che caratterizzano il contesto nel quale la Società si muove richiedono l'adozione di comportamenti trasparenti. Il principale fattore di successo è dato dal contributo professionale ed organizzativo che ciascuna delle risorse umane impegnate assicura.

Ogni dipendente o collaboratore della Società:

- orienta il proprio operato a professionalità, trasparenza, correttezza ed onestà, contribuendo con colleghi, superiori e collaboratori al perseguimento degli obiettivi comuni;
- impronta la propria attività, qualunque sia il livello di responsabilità connesso al ruolo, al più elevato grado di efficienza, attenendosi alle disposizioni operative impartite dai livelli gerarchici superiori; adegua i propri comportamenti interni ed esterni ai principi ed ai valori di cui al presente Codice, nella consapevolezza delle responsabilità di cui la Società richiede il rispetto nel corso dell'erogazione della prestazione lavorativa;
- assume, nei rapporti con i colleghi, comportamenti improntati ai principi di civile convivenza e di piena collaborazione e cooperazione;
- considera la riservatezza principio vitale dell'attività.

Il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti è obbligo specifico di ogni dipendente e collaboratore, il quale è tenuto a segnalare al proprio responsabile:

- qualunque violazione – realizzata in ambito aziendale – di norme di legge o regolamento, ovvero della presente Carta dei Servizi;
- ogni episodio di omissione, falsificazione o trascuratezza nella tenuta della contabilità o nella conservazione della documentazione su cui si fondano le registrazioni contabili;
- eventuali irregolarità o malfunzionamenti relativi alla gestione e alle modalità di erogazione delle prestazioni, nella certezza che nessun tipo di ritorsione verrà posto in essere nei suoi confronti.

Sono vietati ai dipendenti e collaboratori:

- il perseguimento di interessi personali a detrimento di quelli aziendali;
- lo sfruttamento del nome e della reputazione della Società a scopi privati ed analogamente lo sfruttamento a fini personali della posizione ricoperta all'interno della Società e delle informazioni acquisite nel corso della prestazione lavorativa;
- l'adozione di atteggiamenti che possano compromettere l'immagine della Società;
- l'uso di beni societari per scopi diversi da quelli ad essi propri;
- il consumo inutile o l'impiego non razionale di mezzi e risorse;
- la diffusione a terzi o l'uso a fini privati o comunque improprio di informazioni e notizie riguardanti la Società;
- l'espletamento di mansioni lavorative – anche a titolo gratuito – in contrasto o in concorrenza con la Società.

L'interruzione o la risoluzione del rapporto lavorativo o di collaborazione con la Società, indipendentemente dalla causa, non giustificano la rivelazione di informazioni riservate o l'esternazione di considerazioni che possano arrecare danno all'immagine e agli interessi dell'azienda.

I dipendenti e collaboratori sono tenuti ad impiegare i beni messi a loro disposizione nel rispetto della loro destinazione d'uso ed in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità.

Il comportamento di ciascun responsabile si conforma ai valori della Carta dei Servizi e rappresenta un esempio per i propri collaboratori.

I responsabili instaurano con i propri collaboratori rapporti improntati al rispetto reciproco e ad una proficua cooperazione, favorendo lo sviluppo dello spirito di appartenenza alla Società. La motivazione dei dipendenti e la



**A.V.I. Servizi S.r.l.**

Formazione per lo sviluppo dell'impresa  
Società di Confindustria Valle d'Aosta

diffusione dei valori aziendali – in modo da consentirne l'interiorizzazione e la condivisione – sono essenziali: in tale ottica si pone l'impegno all'implementazione e al mantenimento di flussi informativi corretti, validi e motivanti, in grado di dare al dipendente la consapevolezza del contributo apportato all'attività aziendale da ciascuna delle risorse coinvolte.

Ogni Responsabile presta la debita attenzione e, ove possibile e opportuno, dà seguito a suggerimenti o richieste dei propri collaboratori, in un'ottica di qualità totale, favorendo una partecipazione motivata alle attività dell'Azienda.

Il management è chiamato a favorire un approccio positivo alla funzione di controllo, in una prospettiva di piena collaborazione coerente con quel senso di appartenenza alla Società che si intende promuovere presso tutti i propri dipendenti.

### **Rapporti con l'esterno**

A.V.I. Servizi S.r.l. è pienamente inserita nel contesto territoriale in cui opera e, in materia di fornitura di servizi di formazione continua e permanente, ha saputo diventare un punto di riferimento soprattutto per le aziende. Negli anni la Società ha costruito un'importante e solida rete di contatti e relazioni, fondata sul rispetto e la fiducia conquistati sul campo grazie alla propria professionalità e alla direzione e coordinamento del socio unico Confindustria Valle d'Aosta che è presente sul territorio valdostano dal 1945. La Società lavora con referenti e committenti sia del settore pubblico sia privato.

#### Rapporti con le Istituzioni

Nel pieno rispetto dei ruoli e delle rispettive funzioni, la Società intrattiene relazioni e rapporti con le amministrazioni dello stato, gli enti pubblici, gli enti ed amministrazioni locali e le organizzazioni di diritto pubblico.

I rapporti con la Pubblica Amministrazione devono essere improntati sulla trasparenza, comprensibilità e professionalità, sul riconoscimento dei rispettivi ruoli e strutture organizzative, anche ai fini di un positivo confronto volto al rispetto sostanziale della regolamentazione applicabile.

Le competenti funzioni aziendali mantengono i necessari rapporti con le Istituzioni, che si svolgeranno nel rispetto dei principi generali del Codice Etico di Confindustria Valle d'Aosta.

#### Rapporti con clienti e fornitori

Correttezza, capacità, competenza, preparazione, efficienza, serietà e affidabilità costituiscono la base per l'instaurazione di un valido rapporto anche con clienti, fornitori e collaboratori esterni.

La Società intrattiene relazioni strutturate ed attive con il mondo delle imprese valdostane, con l'obiettivo di rafforzare nel tempo questo legame. Le molteplici collaborazioni attivate negli anni consentono alla Società di avere un quadro aggiornato e chiaro del tessuto economico locale e del suo andamento, registrando, tra l'altro, i molteplici e crescenti bisogni, in ambito formativo, da parte delle aziende, anche grazie al ruolo attivo di rappresentanza svolto dalla socio controllante Confindustria Valle d'Aosta.

In considerazione di questa posizione di vantaggio, della conoscenza delle dinamiche locali e dell'esperienza in ambito formativo, A.V.I. Servizi S.r.l. ha deciso di ampliare la gamma delle proprie attività con la richiesta di accreditamento come Ente di Formazione alla Regione Autonoma Valle d'Aosta, per proporre e organizzare interventi formativi, non costituenti oggetto di cofinanziamento pubblico, per i quali è richiesto il riconoscimento pubblico, ai fini del rilascio di attestazioni valide ai fini dell'accesso ad esami di abilitazione, di qualifica professionale o ad altra forma di certificazione pubblica, nonché per la realizzazione delle attività formative previste dal D.Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza del lavoro.

### **La politica della qualità**

Il ruolo fondamentale che la formazione riveste, e rivestirà sempre di più all'interno del sistema sociale ed economico, ha reso necessario l'adozione di un sistema di gestione della qualità che consenta il monitoraggio e l'analisi di tutti gli aspetti inerenti l'attività lavorativa. Si tratta di un processo continuo di pianificazione, controllo, analisi e miglioramento, nell'ottica di fornire un servizio che risulti efficace ed efficiente.

A.V.I. Servizi S.r.l. si pone come traguardo principale il conseguimento dei seguenti obiettivi:

- massima soddisfazione dei propri clienti/impresе;
- assicurare alle aziende il miglior servizio possibile e impegnarsi nel continuo miglioramento dello stesso;
- ottimizzazione dei propri processi di erogazione dei servizi;
- garanzia sulla qualità dei servizi erogati;
- promuovere comportamenti per sviluppare la cultura della qualità.

Questi obiettivi mirano a soddisfare pienamente il cliente. Le esigenze del cliente, infatti, rappresentano il nodo centrale dell'intero processo di pianificazione, dall'individuazione dei fabbisogni fino alla valutazione dei risultati del progetto formativo, comprendendo la gestione delle risorse economiche e dei servizi, la progettazione, il monitoraggio e la qualità.

A.V.I. Servizi S.r.l., inoltre, in corso d'opera si fa garante di una flessibilità organizzativa e gestionale nell'erogazione del servizio, come ad esempio su orari, calendari, e modalità di fruizione formativa. In itinere sono anche previste delle





azioni di monitoraggio per constatare l'andamento delle attività al fine di poter eventualmente intervenire per migliorare il servizio in erogazione.

Il sistema organizzativo improntato alla qualità è espressione professionale della capacità di sviluppo del lavoro ed è un'opportunità per attivare strategie di miglioramento interno che garantiscano una maggiore competitività e flessibilità operativa, avendo come obiettivo finale la soddisfazione di offrire:

- attività di formazione rispondente alle esigenze emerse dall'analisi dei fabbisogni del territorio;
- attività di formazione rispondente alle esigenze delle Aziende;
- servizi personalizzati in modo da rispondere meglio alle esigenze delle Aziende;
- garanzia della qualità dei servizi offerti e il loro continuo miglioramento.

### **Servizi offerti**

A.V.I. Servizi S.r.l. svolge attività di promozione, progettazione, organizzazione ed erogazione di interventi formativi che riguardano principalmente la formazione continua e permanente dei titolari, dei dipendenti e collaboratori delle imprese e di altri soggetti privati e pubblici, in stretta collaborazione con il socio controllante Confindustria Valle d'Aosta.

I servizi offerti da A.V.I. Servizi S.r.l. riguardano:

- la diffusione di una maggiore consapevolezza che la formazione è un investimento a valore aggiunto e che le attività formative possono generare valore non solo nell'adeguare le competenze ai profili professionali in evoluzione continua, ma anche nello stimolare la motivazione ad affrontare e governare efficacemente i cambiamenti;
- l'organizzazione di attività di formazione per soddisfare le esigenze delle imprese;
- la fornitura di assistenza nell'analisi dei fabbisogni, progettando e gestendo interventi destinati alla formazione o all'aggiornamento professionale nei diversi settori culturali di interesse;
- l'aggiornamento, specializzazione, riqualificazione, riconversione ed elevamento delle capacità professionali di titolari di impresa, lavoratori dipendenti ed autonomi;
- l'assistenza ad enti ed imprese, associati e non, in materia di formazione, orientamento, reperimento e sviluppo programmato continuo delle risorse umane;
- la realizzazione di studi e ricerche finalizzate all'analisi e alla definizione dei fabbisogni formativi, all'introduzione di metodologie e tecnologie didattiche innovative, alla preparazione di piani di formazione continua per aziende ed enti;
- il supporto tecnico per l'elaborazione, la presentazione e la rendicontazione di progetti aziendali, anche finanziati o cofinanziati con fondi interprofessionali, comunitari, nazionali e regionali;
- la promozione, organizzazione e gestione di iniziative seminariali e convegni, in proprio o per conto di terzi, con una particolare attenzione alle tematiche di interesse del mondo produttivo.

A supporto delle attività di erogazione delle iniziative formative, la Società offre i seguenti servizi:

- segreteria: cura degli aspetti organizzativi, controllo delle presenze, verifica dei registri, accoglienza degli allievi, predisposizione degli attestati;
- fornisce materiale di supporto ai temi trattati e materiale necessario per lo svolgimento del corso;
- fornisce la docenza, svolta da personale qualificato, esperto e con esperienza maturata nei differenti ambiti lavorativi;
- verifica la documentazione da trasmettere alle strutture competenti, ove richiesto;
- mette a disposizione i locali attrezzati per lo svolgimento delle attività didattiche;
- dà attuazione alle disposizioni previste dalla normativa nazionale e regionale in materia di formazione e provvede a rilasciare le attestazioni o le certificazioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro o previste da altre normative.

I servizi possono essere di natura corsuale o non corsuale e possono essere organizzati in modo da essere fruiti collettivamente o individualmente. Essi si rivolgono agli individui che intendono usufruirne direttamente o per il tramite di altre organizzazioni che ne gestiscono la partecipazione.

La Società si impegna a rispettare nei confronti dei clienti le seguenti modalità di operare, che caratterizzano la qualità dell'offerta formativa:

- non stabilire nessuna condizione discriminatoria per limitare l'accesso all'offerta formativa;
- informare gli iscritti sulle norme che regolano l'attività, compresa la Carta dei Servizi;
- informare gli allievi, all'inizio del corso, sugli obiettivi formativi e i criteri di valutazione;
- dotarsi degli strumenti più idonei per valutare la qualità dell'offerta formativa e il raggiungimento degli obiettivi formativi da parte degli utenti garantendo agli stessi la trasparenza dei criteri e dei risultati della valutazione e utilizzando questi ultimi, quando necessario, per migliorare in itinere il processo di apprendimento;



- dotarsi di strumenti di rilevazione che offrano l'opportunità di esprimere valutazioni della qualità del servizio ricevuto e della rispondenza dei risultati rispetto agli obiettivi personali di apprendimento.

### **Impegni assunti verso il cliente**

A.V.I. Servizi S.r.l. si impegna ad assicurare la massima cura nella gestione del cliente, al fine di dare la migliore risposta alle sue esigenze e di conseguire gli obiettivi propri del servizio offerto e del sistema della formazione professionale. In particolare si impegna ad una corretta e continuativa informazione ai clienti 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 essi relativi.

A.V.I. Servizi S.r.l., oltre agli impegni sopra elencati si impegna, nei confronti dei beneficiari delle attività formative, a:

- mettere a disposizione del proprio pubblico i servizi descritti nella presente Carta dei Servizi;
- assicurare la piena informazione agli utenti circa i servizi erogati, individuando i responsabili dell'informazione, della comunicazione e delle relazioni con il cliente e rendendo note agli utenti le modalità, i tempi, le eventuali condizioni economiche e tecniche di accesso e di partecipazione ai propri servizi;
- progettare gli interventi in un'ottica di flessibilità organizzativa e gestionale, che vada incontro ai bisogni degli utenti, e di qualità del servizio;
- avvalersi di docenti e risorse professionali di comprovata esperienza, provenienti in massima parte dal mondo delle imprese e professionale, disponibili anche ad effettuare interventi personalizzati;
- mantenere il livello di qualità del servizio;
- dare tempestiva notifica al partecipante di ogni eventuale modifica al calendario e alle attrezzature utilizzate e all'organizzazione in generale;
- fornire il miglior contesto metodologico e organizzativo per raggiungere gli obiettivi del corso, mettendo a disposizione risorse professionali e supporti didattici;
- dare chiara e tempestiva informazione al cliente relativamente agli obblighi cui lo impegna il fatto di beneficiare di uno o più servizi, sia che tali obblighi derivino dall'applicazione di norme nazionali, regionali o locali, sia che siano definiti autonomamente dalla Società all'atto dell'offerta del servizio;
- monitorare la soddisfazione del cliente attraverso la raccolta di suggerimenti e reclami e risposta agli stessi in tempi ragionevoli.

### **Diritti del cliente**

In rapporto al servizio erogato, la Società riconosce al beneficiario dell'attività formativa il diritto a:

- rivolgersi agli organizzatori/docenti per qualsiasi necessità;
- partecipare all'esame finale, ove richiesto o previsto, se ha maturato sufficienti ore di presenza;
- avere visibilità dei giudizi ricevuti;
- ottenere l'attestato di partecipazione per cui ha maturato titolo.

Il cliente ha, inoltre, il diritto di essere accolto ed inserito nel sistema della formazione professionale secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, propensioni e aspettative, e del rispetto della legalità.

Quando il servizio offerto ha specifiche finalità formative, il cliente deve essere fatto partecipe del progetto formativo e coinvolto nella verifica e valutazione dell'andamento e dei risultati.

I clienti del sistema della formazione professionale hanno diritto ai trattamenti assicurativi e di tutela così come stabilito dalle normative vigenti. La Società si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività di servizio le norme di sicurezza previste.

Ai clienti è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pattuito con il soggetto erogatore o da questi pubblicamente dichiarato.

La società stabilisce una procedura per la gestione dei reclami, che definisce le modalità di presentazione del reclamo e le modalità e i tempi per la risposta.

### **Trattamento dei dati e delle informazioni**

I clienti hanno diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti. La Società si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy.

Lo svolgimento dell'attività della Società comporta l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la circolazione all'interno e all'esterno di documenti, studi, dati ed informazioni scritte, telematiche, e/o verbali. Queste informazioni, acquisite ed elaborate dai dipendenti o collaboratori nell'esercizio delle proprie mansioni, dovranno essere divulgate nel pieno rispetto degli obblighi di diligenza e fedeltà che derivano dalle norme e dal contratto di lavoro, nonché nel rispetto delle norme di legge.





**A.V.I. Servizi S.r.l.**

Formazione per lo sviluppo dell'impresa  
*Società di Confindustria Valle d'Aosta*

La tenuta delle scritture contabili avviene in coerenza con i principi di trasparenza, veridicità, completezza dell'informazione che guidano l'intera politica informativa della Società.

Le evidenze contabili della Società devono essere basate su informazioni precise, esaurienti e verificabili. Ogni scrittura nei libri contabili deve riflettere la natura dell'operazione, rappresentarne la sostanza e deve essere basata su una adeguata documentazione di supporto in modo da consentire:

- l'agevole registrazione contabile;
- l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità;
- l'accurata ricostruzione dell'operazione;
- la codificazione contabile appropriata di ogni corso.