CARTA DEI SERVIZI

inlingua Verona Srl

Stradone San Fermo, 21
37121 Verona
Tel. 045/8011999

segreteria@inlinguaverona.it
talent@inlinguaverona.it
inlinguaverona@pec.it
www.inlinguaverona.it

Orario di apertura segreteria:
Lunedì - Giovedì 9:00-19:00
Venerdì 9:00-18:00
Sabato 10:00-13:00

Orario di apertura
Servizi per il Lavoro:
Lunedì/Mercoledì/Venerdì 10:00-13:00

LA CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La carta dei servizi è un mezzo attraverso cui l'ente formatore "inlingua Verona Srl" si presenta ai cittadini e alle aziende del territorio e dichiara in che cosa consistano i servizi che si intendono offrire e i loro tempi di attuazione.

L'Ente si assume l'impegno di mantenere nel tempo gli standard operativi esposti.

La Carta dei Servizi consente inoltre all'utente-cliente di esprimere il livello della propria soddisfazione per le prestazioni avute, di proporre suggerimenti per il miglioramento dei servizi e anche di presentare reclami qualora non fosse stato soddisfatto nelle sue richieste.

Presentazione dell'Ente

inlingua Verona Srl è una società di consulenza e formazione nata nel 1998 come strumento di valorizzazione dell'esperienza decennale dei soci.
La mission di inlingua Verona è legata alla capacità di creare, accumulare e diffondere cultura aziendale per alimentare e consolidare il vantaggio competitivo dell'impresa.
Tramite l'accreditamento regionale ottenuto nel 2007 inlingua organizza corsi con un team altamente specializzato, sempre a disposizione, formato da professionisti di grandissima esperienza con competenze multidisciplinari che rendono l'insegnamento una garanzia di proficuo rafforzamento professionale, soprattutto in ambito commerciale e di sviluppo.
Durante gli ultimi anni inlingua si è concentrata nella gestione dei finanziamenti per la formazione legati ai fondi interprofessionali e al Fondo Sociale Europeo introducendo dal 2018 gli strumenti di finanza agevolata come il credito d'imposta Industria 4.0 e Ricerca & Sviluppo.

Inlingua collabora con enti di formazione sul territorio nell'erogazione di attività per chi è in cerca di un'occupazione tramite work experience, assegno per il lavoro, corsi finanziati da FormaTemp.
La Formazione in azienda offre una concreta risposta alle singole esigenze mettendo a disposizione dei clienti comprovate competenze ed esperienza pluriennale a garanzia di un servizio di alta qualità e professionalità.
inlingua Verona Srl è ente accreditato dalla Regione del Veneto per la Formazione Continua, iscritto nell'elenco regionale al n. A0442, codice ente 3701.
È inoltre ente accreditato dalla Regione del Veneto per i Servizi per il Lavoro, con Decreto del Direttore Regionale (DDR) n. 900 del 23/08/2022.
L'ente è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, settore EA:37, e dispone di un proprio Manuale per la Qualità, finalizzato a garantire il miglioramento continuo dei servizi offerti.

Vision

La convinzione di inlingua Verona Srl è che la formazione, la consulenza e tutti gli interventi che riguardano le Risorse Umane e l'ambito commerciale possano dare un contributo fondamentale allo sviluppo della strategia. La Formazione del personale è fondamentale per un'azienda quanto gli investimenti in beni strumentali, perché accresce il senso di responsabilità dei dipendenti, aumenta la produttività e la qualità. Permette quindi all'impresa di fare quel salto di qualità necessario per competere nei mercati globali del ventunesimo secolo.

Con circa 340 sedi in 40 paesi, 53 in Italia, inlingua è leader internazionale per la consulenza e la formazione aziendale. Le più importanti realtà del mercato mondiale utilizzano abitualmente i nostri servizi: dall'analisi del patrimonio linguistico alla certificazione dei risultati, dai corsi individuali e di gruppo in 14 lingue alle vacanze studio e ai programmi accelerati di lingua inglese professionale.
La formazione a catalogo talent24 è la risposta ideale alle esigenze formative delle aziende che si confrontano nei mercati attuali, caratterizzati da crescente complessità e competitività. È studiata per sviluppare le skills indispensabili al ruolo e per acquisire conoscenze, metodologie e strumenti utili per accrescere la propria professionalità in tutti gli ambiti: dalla formazione obbligatoria sulla Sicurezza alle tematiche del Marketing & Sales, dalle Competenze trasversali alla Comunicazione, dall'ambito Legale e Gestionale all'Information Technology, fino al Training Esperienziale.
Tutti i programmi formativi sono concepiti e progettati internamente da formatori con importanti esperienze d'azienda, ed erogati nelle modalità adeguate alle esigenze del Cliente, sia in aula che in modalità e-learning.
Oltre trecentomila persone frequentano ogni anno i nostri corsi: imprenditori, dirigenti, professionisti, tecnici, operatori finanziari e commerciali.

Docenti
I nostri insegnanti, rigorosamente laureati e qualificati, vengono formati seguendo l'esclusivo training method course inlingua, con costanti aggiornamenti in tutti gli ambiti anche tramite consulenti esterni e partecipazione a corsi di specializzazione.

Finalità

Finalità specifica di inlingua Verona Srl è quella di accompagnare i processi di sviluppo e formazione delle persone e delle aziende in un quadro in cui il sapere e l'informazione sono sempre più strumenti indispensabili di crescita personale e professionale. La finalità di inlingua Verona Srl è di diffondere la formazione e la cultura della formazione e dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita, consentendo ai destinatari di acquisire capacità personali e professionali per realizzare appieno il loro diritto all'occupazione.

Per realizzare i suoi obiettivi, inlingua Verona Srl interagisce con il sistema scolastico, con le imprese private, con gli Enti pubblici, con le Agenzie per il lavoro, con le Associazioni di Categoria e con quanti altri interessati e coinvolti nelle politiche attive del lavoro e nei processi formativi.

Principi della Formazione

Principi fondamentali cui si ispira inlingua Verona Srl sono:
ACCESSO: tutte le persone possono accedere ai servizi che offre la scuola senza alcuna discriminazione di sesso, età, religione, disabilità, nazionalità, orientamento sessuale, convinzioni personali o politiche;
UGUAGLIANZA: a tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere ai servizi viene assicurata equità di trattamento a prescindere dalle loro condizioni personali e sociali;
IMPARZIALITA': i rapporti instaurati con gli utenti-clienti sono obiettivi e imparziali;

CONTINUITA': l'erogazione dei servizi sarà continua nel tempo, ad esclusione della pausa estiva, dei periodi di festività e delle cause di forza maggiore. 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;
COMUNICAZIONE E TRASPARENZA: viene garantita un'ampia e chiara informazione sui servizi offerti e sulle procedure e le regole di erogazione;
QUALITA': viene perseguito il miglioramento continuo dei servizi anche avvalendosi di tecniche di monitoraggio per evidenziare aspetti di criticità e per adottare le soluzioni adatte;
CORTESIA: il personale addetto ai servizi garantisce rispetto e cortesia nei confronti degli utenti-clienti.

I Servizi

Inlingua Verona Srl progetta ed eroga attività corsuali rivolte a tutti coloro che intendano approfondire la conoscenza delle lingue per i più diversi motivi. I corsi sono rivolti a studenti, occupati presso Enti Pubblici o Privati, disoccupati (anche in CIG o in mobilità) o inoccupati in cerca di lavoro. L'offerta formativa si distingue in corsi di diversa durata e lezioni individuali o semi individuali.

Le attività formative possono essere finanziate da enti pubblici (Regione, Provincia ecc), Enti Bilaterali, dai Fondi paritetici interprofessionali o autofinanziate dai partecipanti.

Presso inlingua Verona Srl è possibile certificare il livello di conoscenze linguistiche in lingua inglese. La certificazione dei livelli fatta da Certificatori Esterni quali la Gatehouse Awards, riqualifica l'utente dandogli più opportunità nella ricerca e nel consolidamento del posto di lavoro.

In collaborazione con le Agenzie per il lavoro del territorio, si possono svolgere corsi di formazione linguistica di base o professionali rivolti a disoccupati, lavoratori in mobilità che si devono riqualificare per reinserirsi nel mondo del lavoro. I settori di riferimento vengono scelti in seguito ad un'analisi del fabbisogno del mercato.

Per quanto riguarda i servizi al lavoro rivolti ai giovani in cerca di prima occupazione, ai disoccupati in cerca di occupazione, agli occupati che intendono cambiare lavoro e a chiunque sia alla ricerca di un impiego, si svolgono le seguenti attività:

Accoglienza, informazione ed auto consultazione: con questi servizi è data la possibilità agli utenti di sottoporre la propria richiesta e di essere indirizzati al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso. Modalità di erogazione: colloqui di prima accoglienza. Si raccolgono informazioni sulle esperienze dell'utente; si forniscono informazioni sul mercato del lavoro, sui servizi più adeguati e sulle modalità di accesso.

Orientamento e formazione: con questi servizi si sostiene l'utenza nella scelta di un percorso professionale e/o formativo. Modalità di erogazione: con un colloquio di orientamento si raccolgono informazioni sulle caratteristiche personali e professionali dell'utente, si forniscono suggerimenti nella scelta delle strategie da utilizzare per la ricerca di un lavoro oppure si individuano percorsi alternativi utili all'inserimento lavorativo, quali percorsi formativi o tirocini.

Accompagnamento al lavoro: con questo servizio si aiuta l'utenza nel percorso di ricerca di una occupazione. Modalità di erogazione: supporto nella ricerca attiva di un lavoro e/o nella scelta e nello svolgimento di una esperienza prelavorativa (tirocinio, lavori socialmente utili, piani di inserimento professionale) e/o nella scelta e nello svolgimento di un percorso formativo professionalizzante e/o nell'avvio di percorsi finalizzati al miglioramento dell'occupabilità.

Mediazione domanda/offerta di lavoro: con questo servizio si favorisce l'occupazione mediante un'efficace incontro tra le disponibilità e caratteristiche di chi cerca lavoro e le richieste di personale da parte delle aziende. Modalità di erogazione: ricerca e raccolta delle offerte di lavoro presenti nel territorio; ricerca in banca dati delle candidature proponibili alle aziende, preselezione dei candidati (con colloqui telefonici o diretti); invio dei rispettivi c.v. alle aziende interessate, monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati.

Struttura organizzativa

Allo stato attuale inlingua Verona Srl si avvale di uno staff di segreteria formata da dipendenti e collaboratori che coprono con competenza mansioni di segreteria front office, di amministrazione, di progettazione, di coordinamento; di un DOS (Direttore Didattico) con funzioni di coordinamento didattico e monitoraggio formatori, di uno staff di formatori formato da dipendenti e da più professionisti esperti e qualificati variabile in numero a seconda delle esigenze. Il personale è in possesso anche di particolari competenze in materia di bilancio di competenze, orientamento e counselling come si richiede per la realizzazione delle attività non formative.

Per quanto attiene ai luoghi di svolgimento delle attività inlingua Verona srl ha la propria sede in Stradone San Fermo, 21 – Verona. La struttura è ben attrezzata, divisa in uffici e aule didattiche.

La scuola è adatta allo svolgimento di tutte le attività in progetto. I locali e le attrezzature sono conformi a quanto prevede la normativa vigente in materia di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro.

L'attività didattica è assicurata da docenti esperti con comprovata esperienza teorico-pratica.

Il responsabile della Sede è la Dott.ssa Luisa Ricci.

L'orario di segreteria per le attività formative è dalle 9:00 alle 19:00 dal lunedì al giovedì; dalle 9:00 alle 18:00 il venerdì e dalle 10:00 alle 13:00 il sabato.
Per le attività non formative (servizi al lavoro) l'orario è il seguente: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10:00 alle 13:00.

L'indirizzo della sede e i recapiti telefonici sono:

- inlingua Verona Srl
  Stradone San Fermo, 21 - 37121
  Verona Tel 045-8011999
  segreteria@inlinguaverona.it
  aziende@inlinguaverona.it
  talent@inlinguaverona.it
  www.inlinguaverona.it

Strumenti e metodologie di misurazione

La qualità dei servizi viene misurata attraverso modulistica dedicata oppure osservazione diretta e verte su:

- indagine sulla soddisfazione dell'utenza sulla programmazione
- monitoraggio costante dell'attuazione dei corsi
- la soddisfazione dei partecipanti rispetto alla consulenza e/o all'esperienza formativa ricevuta
- osservazione diretta del tutor
- ascolto dei partecipanti: raccolta di elementi di criticità o punti di forza
- questionari di gradimento di fine corso
- questionario specifico relativo alle aspettative dei partecipanti rispetto al servizio ricevuto

Gli strumenti utilizzati per la valutazione di quanto hanno appreso i partecipanti durante gli interventi formativi sono:

- questionari/test proposti all'inizio e alla fine del percorso formativo
- prove finali
- esercitazioni durante il corso
- risultati dei lavori di gruppo

Soddisfazione del cliente

Il grado di soddisfazione del cliente in merito alla qualità globale del servizio reso viene rilevato a seconda del servizio anche attraverso la gestione dei reclami, interviste e questionari periodici e specifici.

Tutela dei diritti dell'utente e tutela della riservatezza

L'utente ha 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.

Allo scopo di tutelare tali diritti, inlingua Verona Srl, con l'apporto delle competenze professionali del proprio personale e dei fornitori, si impegna a garantire la continuità e la qualità dei servizi offerti e si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività di servizio le norme di sicurezza previste.

Gli utenti del servizio della formazione hanno diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle norme vigenti. Inlingua Verona Srl si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali.

Gestione dei Reclami

All'utente è garantita la possibilità di sporgere reclamo scritto indirizzandolo a inlingua Verona Srl qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto comunicato dal soggetto erogatore.

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano la presente carta dei servizi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente a mezzo raccomandata all'indirizzo inlingua Verona Srl, Stradone San Fermo,21 - 37121 Verona o tramite posta elettronica segreteria@inlinguaverona.it - inlinguaverona@pec.it e deve contenere le generalità di chi lo inoltra. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il responsabile del procedimento, nella persona di Luisa Ricci, effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo scritto, indicando i termini entro i quali avverrà la rimozione delle cause del reclamo. In caso contrario verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo stesso.

Obblighi dell'utente

Ogni utente ha diritto di usufruire del servizio osservando le norme di buona educazione e un corretto comportamento nei confronti dei docenti, del personale addetto al servizio e degli altri utenti.

Riservatezza dei dati personali dell'utente

Agli utenti sono richiesti alcuni dati personali che vengono registrati nell'archivio di gestione del servizio di formazione. I dati sono utilizzati esclusivamente ai fini del servizio. In base alla vigente normativa sulla privacy, viene garantito il diritto alla riservatezza e l'immediata cancellazione su richiesta dell'utente.

Controllo sull'attività

Il consiglio di amministrazione esercita la propria attività di controllo su tutta l'organizzazione del servizio.

Verona, 22 ottobre 2026

Legale Rappresentante
Luisa Ricci