TSS

CARTA DEI SERVIZI

Formazione, orientamento e servizi per il lavoro

Un patto di qualità, trasparenza e responsabilità verso persone, imprese e istituzioni.

Sede legale	Via Arnaldo da Brescia 5 - 20159 Milano (MI)
P. IVA / C.F.	13749310960
Contatti	tssgroupsrl@pec.it - www.tssgroup.it
Accreditamento	Regione Lombardia - Formazione Sezione B e Servizi al Lavoro

1. Finalità e ambito di applicazione

La Carta dei Servizi rende espliciti i principi, gli standard e gli impegni con cui TSS Group S.r.l. (di seguito “TSS Group”) progetta ed eroga i propri servizi. Costituisce il patto di qualità dell’organizzazione nei confronti di utenti, famiglie, imprese, committenti, pubbliche amministrazioni e altri soggetti interessati.

Il documento si applica ai servizi formativi e ai servizi per il lavoro erogati nelle sedi operative, presso sedi esterne autorizzate e attraverso modalità digitali. Le condizioni specifiche di ciascun percorso sono definite nelle schede corso, nei progetti formativi, nei regolamenti e negli eventuali avvisi o contratti di riferimento.

COME LEGGERE LA CARTA

La Carta descrive ciò che l’utente può attendersi da TSS Group, come accedere ai servizi, quali comportamenti sono richiesti e come presentare osservazioni, segnalazioni o reclami.

2. Identità, missione e destinatari

2.1 Chi siamo

TSS Group è un ente accreditato da Regione Lombardia per i servizi di istruzione e formazione professionale - Sezione B - e per i servizi al lavoro. Opera attraverso una rete di sedi e competenze dedicate alla formazione delle persone, allo sviluppo organizzativo delle imprese e all’accompagnamento al lavoro.

L’organizzazione adotta un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, utilizzato per pianificare, controllare e migliorare i processi, gestire rischi e opportunità, monitorare la soddisfazione degli utenti e trattare eventuali non conformità e reclami.

2.2 Missione

Favorire la crescita delle persone e delle organizzazioni attraverso servizi formativi e per il lavoro accessibili, affidabili e orientati a risultati concreti, sostenendo l’occupabilità, l’aggiornamento professionale, l’inclusione e la competitività delle imprese.

2.3 Destinatari

- giovani e adulti interessati a sviluppare o aggiornare competenze professionali;
- persone disoccupate, inoccupate, occupate o in transizione lavorativa;
- lavoratori, professionisti e datori di lavoro destinatari di formazione obbligatoria o specialistica;
- imprese, enti pubblici e organizzazioni che richiedono formazione, consulenza o supporto allo sviluppo delle competenze;
- soggetti fragili o con bisogni specifici, nell’ambito dei servizi e delle misure applicabili.

3. Principi fondamentali

PRINCIPIO	IMPEGNO DI TSS GROUP
Centralità della persona	I servizi sono progettati a partire dai bisogni formativi, professionali e organizzativi dei destinatari.
Eguaglianza e imparzialità	TSS Group garantisce pari trattamento e contrasta ogni discriminazione, nel rispetto delle condizioni e dei requisiti previsti per ciascun servizio.
Accessibilità e inclusione	Informazioni e servizi sono resi fruibili con attenzione alle condizioni personali, linguistiche, culturali, economiche, fisiche e digitali degli utenti.
Continuità e affidabilità	Le attività sono programmate e gestite per assicurarne regolarità. Le variazioni inevitabili vengono comunicate tempestivamente e contenute per quanto possibile.
Trasparenza	L'utente riceve informazioni comprensibili su finalità, requisiti, costi, durata, modalità di erogazione, frequenza, verifiche, attestazioni e trattamento dei dati.
Partecipazione e ascolto	TSS Group promuove il coinvolgimento degli utenti attraverso colloqui, tutoraggio, questionari, segnalazioni e reclami.
Efficacia ed efficienza	Risorse e processi sono orientati al raggiungimento dei risultati attesi, al rispetto degli obblighi applicabili e all'uso responsabile delle risorse.
Riservatezza e sicurezza	I dati personali e la documentazione sono trattati secondo la normativa vigente; gli ambienti fisici e digitali sono gestiti con misure di sicurezza adeguate.
Miglioramento continuo	Dati, esiti, reclami, audit e feedback sono analizzati per definire azioni correttive e opportunità di miglioramento.

4. Servizi offerti

4.1 Formazione

TSS Group progetta, organizza ed eroga percorsi formativi in risposta a obblighi normativi, fabbisogni professionali e obiettivi di sviluppo delle persone e delle imprese.

- **Formazione Regolamentata e Abilitante** Percorsi disciplinati da norme nazionali o regionali, con requisiti di accesso, durata, frequenza, verifiche e attestazioni definiti dalla disciplina applicabile.
- **Formazione in materia di Salute e Sicurezza** Formazione iniziale e aggiornamento previsti dal D.Lgs. 81/2008 e dalla normativa collegata, secondo le modalità consentite per ciascun percorso.
- **Formazione Finanziata e Politiche Attive** Percorsi sostenuti da risorse pubbliche o fondi, destinati a persone e imprese in possesso dei requisiti previsti dagli avvisi.
- **Formazione Aziendale e Continua** Interventi personalizzati, anche presso il cliente, costruiti sulla base dei fabbisogni organizzativi e professionali.
- **Formazione Privata e Specialistica** Corsi a catalogo o su commessa per acquisire, consolidare o aggiornare competenze tecniche e trasversali.
- **Formazione Digitale** Attività in videoconferenza, e-learning o modalità blended, quando ammesse, mediante strumenti che garantiscono identificazione, accessibilità, tracciabilità e assistenza.

4.2 Servizi per il lavoro

Nell'ambito dell'accreditamento regionale e delle misure attive, TSS Group può erogare, in funzione delle caratteristiche del programma e della persona:

- accoglienza, informazione e primo orientamento;
- analisi dei bisogni, profilazione e definizione del percorso;
- orientamento specialistico e bilancio delle competenze;
- accompagnamento al lavoro e supporto alla ricerca attiva;
- incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- supporto all'attivazione di tirocini e altre esperienze, ove previste;
- collaborazione con Centri per l'Impiego, Collocamento Mirato, imprese e servizi territoriali.

L'accesso alle misure finanziate è subordinato ai requisiti, alle procedure di presa in carico e alle disponibilità stabilite dagli atti di programmazione e dagli avvisi vigenti.

5. Informazione, orientamento e accesso

1. Informazione	Presentazione chiara del servizio, dei destinatari, dei requisiti, delle modalità di frequenza, dei costi e degli esiti previsti.
2. Analisi della richiesta	Raccolta delle esigenze dell'utente o dell'impresa e, quando opportuno, colloquio orientativo.
3. Verifica dei requisiti	Controllo della documentazione richiesta dalla normativa, dall'avviso, dal progetto o dal regolamento del corso.
4. Formalizzazione	Iscrizione, sottoscrizione dei documenti necessari, informativa privacy e comunicazione delle condizioni di partecipazione.
5. Avvio e accompagnamento	Consegna delle informazioni organizzative, accesso agli ambienti fisici o digitali, tutoraggio e assistenza.
6. Conclusione	Verifica degli apprendimenti o degli esiti, gestione della documentazione finale e rilascio delle attestazioni previste.

5.1 Informazioni minime rese all'utente

- denominazione, obiettivi e programma del servizio o del percorso;
- requisiti di ingresso e documenti necessari;
- durata, calendario, sede e modalità di erogazione;
- obblighi di frequenza, modalità di registrazione e condizioni di ammissione alle verifiche finali;
- eventuali costi, modalità di pagamento, rinuncia, rimborsi o sostituzioni;
- tipologia e condizioni di rilascio dell'attestazione;
- referenti organizzativi e canali di assistenza;
- regole di comportamento, sicurezza e utilizzo degli strumenti digitali.

6. Modalità di erogazione e supporto

6.1 Attività in presenza

Le sedi e gli spazi utilizzati sono individuati in relazione alla tipologia di attività, al numero di partecipanti e agli eventuali requisiti normativi. TSS Group assicura l'idoneità degli ambienti, la disponibilità delle attrezzature previste, il rispetto delle disposizioni di sicurezza e la presenza delle figure organizzative richieste.

6.2 Formazione digitale e a distanza

Le attività a distanza sono erogate esclusivamente quando consentite dalla disciplina applicabile. Le piattaforme e le procedure sono configurate per garantire, in funzione della modalità, identificazione dell'utente, tracciabilità degli accessi e della partecipazione, interazione, disponibilità dei materiali, assistenza tecnica e conservazione delle evidenze.

6.3 Tutoraggio e assistenza

Per ciascun servizio sono individuati referenti organizzativi. L'utente può richiedere supporto per informazioni, documentazione, accesso alle piattaforme, difficoltà di partecipazione e bisogni specifici. Le richieste vengono indirizzate alla funzione competente e gestite secondo priorità e complessità.

7. Diritti e responsabilità dell’utente

DIRITTI	RESPONSABILITÀ
ricevere informazioni complete e comprensibili; essere trattato con rispetto e imparzialità; conoscere regole, calendario e risultati; ricevere assistenza; accedere ai propri dati e documenti nei limiti di legge; esprimere valutazioni e presentare reclami; vedere tutelata la riservatezza.	fornire dati e documenti veritieri; rispettare orari, obblighi di frequenza e regolamenti; mantenere un comportamento corretto; utilizzare in modo appropriato spazi, attrezzature, credenziali e materiali; partecipare alle verifiche; comunicare tempestivamente assenze, rinunce o difficoltà rilevanti.

8. Inclusione, accessibilità e pari opportunità

TSS Group promuove un ambiente formativo e professionale inclusivo. Nei limiti del servizio, della normativa e delle risorse disponibili, valuta misure organizzative ragionevoli per facilitare la partecipazione di persone con disabilità, disturbi specifici dell’apprendimento, fragilità, difficoltà linguistiche o limitazioni temporanee.

- informazioni preventive sull’accessibilità delle sedi e degli strumenti;
- raccolta riservata dei bisogni specifici e coinvolgimento dei referenti competenti;
- adattamento delle modalità organizzative e delle verifiche quando consentito;
- contrasto a molestie, discriminazioni e comportamenti lesivi della dignità;
- attenzione alla leggibilità dei materiali e alla fruizione dei contenuti digitali.

SEGNALAZIONE DI BISOGNI SPECIFICI

Per consentire una valutazione tempestiva, l’utente è invitato a comunicare il bisogno prima dell’avvio del servizio o non appena emerge, allegando l’eventuale documentazione necessaria.

9. Standard di qualità

TSS Group opera secondo principi di qualità, efficacia, trasparenza e miglioramento continuo, con l'obiettivo di garantire servizi formativi e per il lavoro rispondenti alle esigenze degli utenti, delle imprese e degli enti finanziatori.

L'organizzazione si impegna a:

- fornire informazioni chiare, complete e aggiornate sui servizi erogati;
- assicurare un'accoglienza improntata a professionalità, disponibilità e rispetto della persona;
- garantire lo svolgimento delle attività formative e dei servizi nel rispetto della normativa vigente e dei requisiti previsti dagli enti competenti;
- mettere a disposizione ambienti, attrezzature e strumenti adeguati allo svolgimento delle attività, sia in presenza sia a distanza;
- assicurare la corretta gestione delle comunicazioni con utenti, aziende e partner;
- gestire eventuali segnalazioni e reclami secondo procedure definite, promuovendo la ricerca delle cause e l'adozione delle opportune azioni di miglioramento;
- monitorare periodicamente la qualità dei servizi erogati attraverso la raccolta dei feedback degli utenti e l'analisi delle informazioni utili al miglioramento continuo.

Il rispetto di tali impegni viene verificato nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità adottato da TSS Group, che prevede attività periodiche di monitoraggio, analisi e riesame finalizzate al costante miglioramento dell'efficacia dei servizi offerti.

10. Monitoraggio e miglioramento continuo

TSS Group monitora la qualità dei servizi attraverso dati quantitativi e qualitativi. Le evidenze vengono analizzate dalle funzioni responsabili e, ove opportuno, dalla Direzione, per definire priorità, azioni correttive e obiettivi di miglioramento.

- questionari di soddisfazione e feedback raccolti durante e al termine dei servizi;
- indicatori di frequenza, completamento, abbandono, apprendimento e, ove applicabile, inserimento lavorativo;
- tempi di risposta e rispetto degli standard dichiarati;
- reclami, segnalazioni, non conformità e relative cause;
- audit interni ed esterni e controlli degli enti competenti;
- valutazione di docenti, tutor, fornitori, piattaforme e sedi;
- riesame periodico del Sistema di Gestione per la Qualità.

CICLO DI MIGLIORAMENTO

Ascoltare e misurare → analizzare dati e cause → pianificare le azioni → attuare e verificare → aggiornare processi, documenti e standard.

11. Segnalazioni, suggerimenti e reclami

L'utente può presentare osservazioni, suggerimenti, segnalazioni o reclami quando ritiene che il servizio non sia conforme a quanto comunicato, agli standard della presente Carta o ai principi di correttezza e trasparenza.

11.1 Canali

- e-mail al Responsabile Qualità: controller@tssgroup.it;
- PEC: tssgroupsrl@pec.it;
- consegna scritta presso una sede operativa, indirizzata al Responsabile Qualità.

12. Protezione dei dati e riservatezza

TSS Group tratta i dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, della normativa nazionale e delle informative rese agli interessati. I dati sono raccolti per finalità determinate, conservati per il tempo necessario e accessibili esclusivamente ai soggetti autorizzati o ai destinatari previsti dalla legge, dagli avvisi e dagli obblighi di rendicontazione.

Le immagini, le registrazioni, i dati di tracciamento delle piattaforme e le informazioni particolari sono trattati secondo le basi giuridiche e le condizioni indicate nelle specifiche informative. L'utente è tenuto a custodire le proprie credenziali e a non diffondere dati o materiali relativi ad altri partecipanti.

13. Trasparenza, pubblicità e accesso alla documentazione

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale, resa disponibile presso le sedi operative e richiamata nelle fasi iniziali dei servizi. TSS Group rende disponibili, secondo la normativa e le condizioni applicabili, informazioni su accreditamento, offerta formativa, organizzazione, contatti, regolamenti, privacy e procedure di tutela.

Le richieste di accesso a documenti o dati sono valutate nel rispetto dei diritti dell'interessato, della riservatezza di terzi, degli obblighi contrattuali e della disciplina applicabile al finanziamento o al servizio.

14. Validità, aggiornamento e responsabilità

La presente Carta è riesaminata in occasione di modifiche normative, organizzative o rilevanti variazioni dei servizi. L'aggiornamento è coordinato dal Responsabile Qualità e approvato dalla Direzione o dal Legale Rappresentante.

Gli standard e gli impegni contenuti nella Carta non sostituiscono le prescrizioni di legge, gli avvisi pubblici, i contratti, i regolamenti specifici e le disposizioni degli enti finanziatori, che prevalgono in caso di contrasto.

15. Riferimenti organizzativi

Ente	TSS Group S.r.l.
Sede legale	Via Arnaldo da Brescia 5 - 20159 Milano (MI)
Codice fiscale / P. IVA	13749310960
Sito internet	www.tssgroup.it
PEC	tssgroupsrl@pec.it
Reclami e qualità	controller@tssgroup.it
Sedi operative	Elenco e contatti aggiornati disponibili sul sito istituzionale
Legale rappresentante	Davide Maggioli

Il Legale Rappresentante
Davide Maggioli

TSS group srl
Via Arnaldo da Brescia, 5,
20159 Milano MI
T. +39 02 40043176
P.IVA/CF 13749310960 | SDI R3KOGSP
capitale sociale i.v. 25000