

## Sommario

---

1	INTRODUZIONE .....	1
2	PRESENTAZIONE ENTE .....	2
3	SERVIZI FORMATIVI .....	2
4	DESTINATARI DEL SERVIZIO .....	2
5	CUSTOMER CARE E RECLAMI PER MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO .....	3
6	CERTIFICAZIONI E QUALITA' DEI SERVIZI .....	4

## 1. INTRODUZIONE

La Regione Veneto promuove un sistema di formazione professionale orientato alla qualità, alla trasparenza e allo sviluppo delle competenze. L'accreditamento regionale garantisce che gli enti formativi operino secondo standard organizzativi, professionali e strutturali adeguati.

In questo quadro, Synergie Academy Srl si impegna a offrire percorsi formativi efficaci, accessibili e coerenti con i fabbisogni delle persone, delle imprese e del territorio.

La presente Carta dei Servizi descrive:

- i servizi formativi offerti
- le modalità di accesso
- gli standard di qualità
- i diritti degli utenti
- le procedure di ascolto e miglioramento

## 2. PRESENTAZIONE ENTE

Synergie Academy Srl è la società del Gruppo Synergie dedicata alla formazione professionale e allo sviluppo delle competenze. L'ente progetta ed eroga percorsi formativi rivolti a persone, aziende e istituzioni, con l'obiettivo di:

- favorire l'inserimento e la crescita professionale
- aggiornare e riqualificare le competenze
- rispondere ai fabbisogni formativi delle imprese
- promuovere metodologie didattiche innovative

Synergie Academy opera con personale qualificato, sedi attrezzate e un sistema di gestione orientato alla qualità e al miglioramento continuo.

## 3. SERVIZI FORMATIVI

**Synergie Academy offre servizi formativi semplici, chiari e orientati ai bisogni reali degli utenti.**

**I principali servizi sono:**

- **Orientamento formativo**
- **Progettazione ed erogazione di corsi (iniziale, continua, aggiornamento, riqualificazione)**
- **Formazione finanziata e autofinanziata**
- **Valutazione e certificazione delle competenze secondo gli standard regionali**
- **Tutoraggio e accompagnamento durante tutto il percorso**

I corsi possono essere svolti in presenza, online o in modalità blended.

Gli utenti possono accedere ai servizi tramite:

- contatto diretto presso la sede
- telefono o email
- sito web istituzionale ([www.synergieacademy.it](http://www.synergieacademy.it))
- iniziative informative e open day

Per ogni corso sono disponibili informazioni su:

- requisiti di accesso
- durata e calendario
- modalità didattiche
- eventuali costi o finanziamenti
- attestazioni rilasciate

Il personale dell'ente supporta l'utente nella scelta del percorso più adeguato.

## 4. DESTINATARI

I servizi formativi sono rivolti a:

- giovani e adulti
- persone occupate o disoccupate
- lavoratori in transizione professionale
- imprese e organizzazioni
- utenti con bisogni formativi specifici

Synergie Academy promuove pari opportunità, inclusione e accessibilità.

## 5. CUSTOMER CARE E RECLAMI

Synergie Academy adotta un sistema di ascolto attivo per migliorare costantemente la qualità dei servizi.

Gli utenti possono inviare:

- ✓ reclami
- ✓ segnalazioni
- ✓ suggerimenti

tramite: Responsabili di Filiale

e-mail dedicata: [reclamo@synergieacademy.it](mailto:reclamo@synergieacademy.it)

## 6. QUALITA' E CERTIFICAZIONI

Il Gruppo Synergie Italia adotta standard certificati quali:

- UNI EN ISO 9001 – certificazione in materia Qualità
- UNI EN ISO 14001 – certificazione in materia Ambientale
- UNI EN ISO 45001 – certificazione in materia Sicurezza
- UNI CEI EN ISO/IEC 27001 – Sicurezza delle informazioni
- UNI PdR 125 – Parità di genere
- SA8000 – Responsabilità sociale

Synergie Academy srl, invece detiene attualmente il certificato relativo alla norma UNI EN ISO 9001 – certificazione in materia Qualità.

Entrambi gli enti effettuano monitoraggi, audit e rilevazioni di soddisfazione per garantire servizi affidabili e trasparenti. L'obiettivo comune è avere dei sistemi di gestione orientati alla qualità e al miglioramento continuo.