

# *CARTA DEI SERVIZI*

Treviso, 22/10/2024

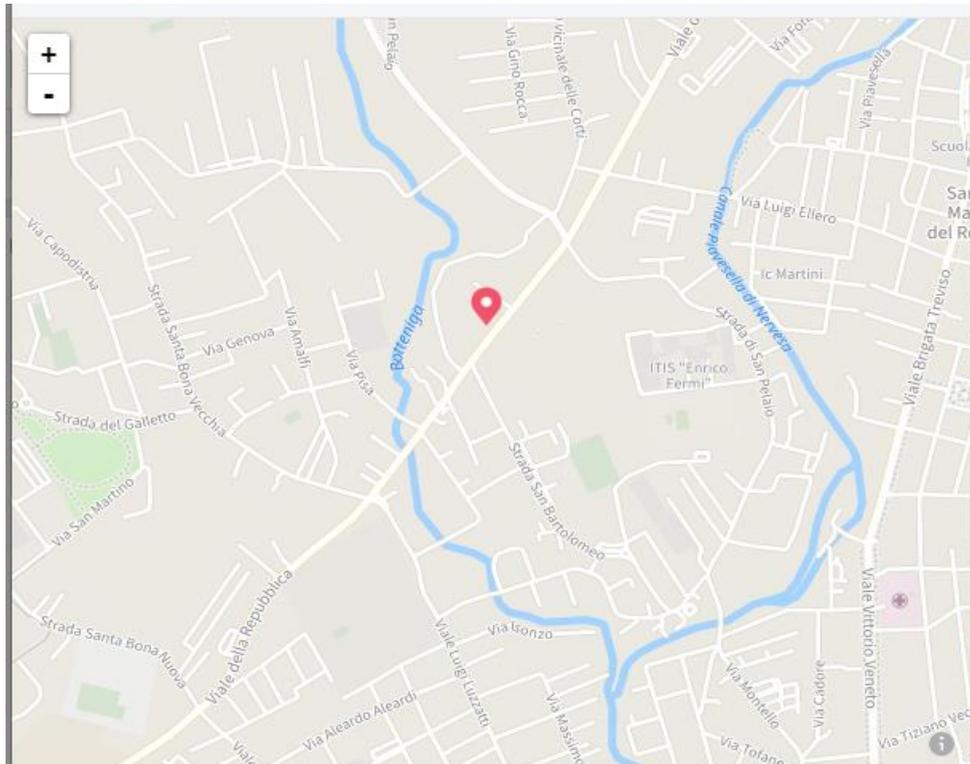
**BRITISH CONSULTING S.R.L.**  
Viale della Repubblica, 193M  
31100 - Treviso  
Tel. 0422 969999  
[www.britishconsulting.it](http://www.britishconsulting.it)  
[formazione@britishconsulting.it](mailto:formazione@britishconsulting.it)  
[britishconsulting@pec.it](mailto:britishconsulting@pec.it)  
C.F. & P. IVA 01593800038

CERTIFIED QUALITY  
MANAGEMENT SYSTEM



UNI EN ISO **9001:2015**

## *MAPPA*



*British Consulting S.r.l. si trova a Treviso in Viale della Repubblica, 193M*

**BRITISH CONSULTING S.R.L.**  
Viale della Repubblica, 193M  
31100 - Treviso  
Tel. 0422 969999  
[www.britishconsulting.it](http://www.britishconsulting.it)  
[formazione@britishconsulting.it](mailto:formazione@britishconsulting.it)  
[britishconsulting@pec.it](mailto:britishconsulting@pec.it)  
C.F. & P. IVA 01593800038

**CERTIFIED QUALITY  
MANAGEMENT SYSTEM**

**CQY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO **9001:2015**

## *La Società*

*British Consulting S.r.l.* opera nella realtà trevigiana dal 1996.

Nasce come scuola di lingue per la diffusione delle lingue e culture straniere con corsi per studenti adulti, bambini e ragazzi dei vari cicli di studi, studenti universitari, fino alla formazione rivolta agli enti pubblici, alle aziende e all'aggiornamento del personale insegnante presso la scuola pubblica e privata.

Oltre all'insegnamento delle lingue europee ed extraeuropee, presso la nostra scuola di lingue è possibile preparare le Certificazioni linguistiche Internazionali, le più richieste per l'accesso alle Università italiane e straniere ed al Mondo del Lavoro (Esami Cambridge; IELTS; TOEFL).

E' Organismo di Formazione accreditato dalla Regione del Veneto nell'ambito della Formazione Continua e Superiore - cod. Ente 3697- e Sportello Servizi al Lavoro Regione Veneto- cod. Ente L030- occupandosi di formazione professionalizzante rivolta all'utenza occupata o priva di occupazione, orientamento professionale e accompagnamento al lavoro attraverso la partecipazione a bandi a finanziamento regionale e FSE.

Il nostro centro è:

- E- LEARNING CENTER POINT DELL'UNIVERSITÀ TELEMATICA PEGASO;
- EI-POINT DELL'UNIVERSITAS MERCATORUM, L'UNIVERSITÀ TELEMATICA DELLE CAMERE DI COMMERCIO

Grazie agli esperti del settore, gli utenti interessati possono partecipare ad incontri di Orientamento Universitario ed essere supportati per la consulenza specifica e supporto all'iscrizione a Corsi di Laurea Triennale e Magistrale, Master e Crediti Formativi aggiuntivi per la partecipazione a bandi di concorso pubblici.

Tutti i nostri corsi sono erogati con la prestigiosa certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015, garantendo così un'educazione di alto livello, e sono tenuti da docenti qualificati, rigorosamente selezionati e formati nell'applicazione della metodologia più idonea per lo svolgimento del percorso di formazione.

La nostra missione è progettare ed erogare formazione su misura per le specifiche esigenze dei nostri clienti. Oltre all'insegnamento di lingue e culture straniere, ci concentriamo anche su percorsi professionalizzanti rivolti a individui, organizzazioni pubbliche e aziende. Il nostro obiettivo è sviluppare competenze che siano utilizzabili nel Mercato del Lavoro, sia a livello nazionale che internazionale.

### *Dallo Statuto*

La società ha per oggetto lo svolgimento, a favore di privati, aziende, ed enti pubblici, delle seguenti attività:

- attività didattiche, di studio e l'organizzazione di corsi per l'insegnamento delle lingue e culture straniere *tedesco, francese e spagnolo*
- attività didattiche e di studio e l'organizzazione di corsi per l'insegnamento e il perfezionamento nella conoscenza della lingua italiana per studenti stranieri
- servizi di interpretariato e traduzioni
- attività didattiche, di studio e l'organizzazione di corsi per l'insegnamento ed il perfezionamento nella conoscenza di materie informatiche e telematiche, nonché in ogni altra materia di carattere professionale
- attività di formazione per coloro che, privati ed aziende, devono migliorare le loro conoscenze ed acquisire nuove competenze nei vari settori professionali
- Sportello Servizi al Lavoro con percorsi di formazione individuali per la riqualificazione, l'orientamento, il sostegno al reinserimento o ricollocamento di utenti residenti nel Veneto sospesi od esclusi dal mercato del lavoro
- Formazione Continua e Formazione Superiore per utenza occupata e/o disoccupata per favorire l'aggiornamento professionale, la ricollocazione, l'inserimento dell'utenza nel mercato del lavoro.

## *I principi fondamentali*

### CONTINUITA'

- Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, avvalendosi di una struttura organizzativa in grado di monitorare il regolare svolgimento delle azioni programmate.

### IMPARZIALITA'

- Gestione dei servizi regolati da contratti stipulati nel pieno rispetto del principio di uguaglianza ed imparzialità, pertanto garantire l'uniformità di trattamento nei confronti di tutti i clienti ed utenti senza alcun tipo di discriminazione di razza, cultura, religione o sociale. Rispettare inoltre quanto previsto nell'Art. 10 D. Lgs 276/03 – Divieto d'indagine durante i colloqui sulle opinioni.
- Gli utenti del servizio della formazione hanno diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle norme vigenti (Art. 8 del D. Lgs 276/03); British Consulting S.r.l. srl si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali.

### CORTESIA

- Garantire al cliente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. Tutto il personale è tenuto ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono inoltre tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

### PARTECIPAZIONE

- L'utente, portatore di interessi pubblici o privati, ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

### INFORMAZIONE

- Individuare i mezzi per assicurare una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di erogazione dei servizi, le variazioni alle stesse, le prassi di richiesta e le nuove iniziative con l'utilizzo di:
  - opuscoli chiari, leggibili ed accessibili al pubblico, relativi alle condizioni di erogazione dei servizi
  - campagne di sensibilizzazione
  - rapporti con gli organi di informazione
  - attività didattiche
  - sistemi informatici
- Tutte le comunicazioni verso terzi, attraverso qualsiasi mezzo, permettono l'identificazione dell'Ente da parte del lavoratore e di chiunque ne abbia interesse, così come previsto nel Art. 9 del D. Lgs 276/03.

#### **BRITISH CONSULTING S.R.L.**

Viale della Repubblica, 193M

31100 - Treviso

Tel. 0422 969999

[www.britishconsulting.it](http://www.britishconsulting.it)

[formazione@britishconsulting.it](mailto:formazione@britishconsulting.it)

[britishconsulting@pec.it](mailto:britishconsulting@pec.it)

C.F. & P. IVA 01593800038

CERTIFIED QUALITY  
MANAGEMENT SYSTEM



UNI EN ISO 9001:2015

## QUALITA'

British Consulting S.r.l. persegue, da sempre, l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi.

L'Istituto ha reso operante un metodo di indagine per monitorare il grado di soddisfazione dei clienti, al fine di verificare il livello di competenze percepite, rapportarlo al livello di qualità erogata ed attuare, di conseguenza, i miglioramenti necessari ad incrementare l'efficacia dei servizi – **Sistema di Certificazione Qualità ISO 9001:2015**.

In attuazione a quanto previsto dal decreto **D.Lgs. 231/01** l'Azienda ha istituito un sistema di Organizzazione, Gestione e Controllo, atto alla prevenzione, composto da:

- *Parte generale descrittiva contenente le finalità, la struttura e i requisiti del D.Lgs. 231/01*
- *Codice Etico Aziendale*
- *Parte speciale che descrive l'insieme dei protocolli interni per il controllo dei rischi di commissione di reato*
- *L'Organismo di Vigilanza*
- *Il Sistema Sanzionatorio*
- *Piattaforma informatica per la gestione delle segnalazioni anonime secondo D.lgs. n.24/2023 attraverso il seguente link: <https://gestione.segnalazioni-pmi.it/#/>*

## RECLAMO

- All'utente viene garantito il servizio richiesto in base alle modalità concordate ed il diritto al reclamo.
- La necessità del suggerimento e/o del reclamo può essere manifestata verbalmente dal diretto interessato, oppure comunicata a mezzo telematico attraverso la mail istituzionale ([info@britishconsulting.it](mailto:info@britishconsulting.it)) o a mezzo pec ([britishconsulting@pec.it](mailto:britishconsulting@pec.it)), in alternativa tramite contatto telefonico al numero 0422969999. Tali riferimenti sono reperibili all'interno del nostro sito internet [www.britishconsulting.it](http://www.britishconsulting.it) oltre ad essere esposti all'ingresso dell'Ente.
- Compiti del RGQ (Responsabile Gestione Qualità) e del LR:  
ascoltare la persona che sporge il reclamo/lamentela;  
individuare l'evento che lo ha determinato;  
informare l'utente che il suo reclamo sarà valutato attentamente;  
analizzare la fondatezza del reclamo;  
analizzare le cause e gli eventuali danni arrecati a colui che reclama;  
valutare la soluzione da adottare per riparare gli eventuali danni arrecati;  
rimuovere le cause stabilendone i tempi e la responsabilità per l'attuazione;  
verificare nei tempi previsti l'efficacia dell'attuazione e, qualora la soluzione adottata non fosse efficace, aprire un'azione correttiva.
- Il Responsabile Gestione Qualità, coinvolgendo chi ritiene necessario, appura l'analisi dei punti precedenti e stabilisce:

### **BRITISH CONSULTING S.R.L.**

Viale della Repubblica, 193M

31100 - Treviso

Tel. 0422 969999

[www.britishconsulting.it](http://www.britishconsulting.it)

[formazione@britishconsulting.it](mailto:formazione@britishconsulting.it)

[britishconsulting@pec.it](mailto:britishconsulting@pec.it)

C.F. & P. IVA 01593800038

CERTIFIED QUALITY  
MANAGEMENT SYSTEM



UNI EN ISO **9001:2015**

azione preventiva da applicare in termini di persone, risorse materiali, attrezzature, tempi; segnali da tenere sotto controllo per verificare l'evento dannoso che si è preannunciato ma non si è verificato;

- modalità per la valutazione dell'efficacia dell'azione preventiva;  
tempistica per la valutazione dell'efficacia dell'azione preventiva.
- L'ente garantisce una risposta tempestiva all'utente espositore del suggerimento e/o reclamo e comunque entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento dello stesso, 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.

## **RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI**

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 (Regolamento UE 679/2016) viene garantito il diritto alla riservatezza e l'immediata cancellazione su richiesta dell'utente.

## ***Accreditamenti***

**British Consulting S.r.l. è:**

**-Ente accreditato dalla Regione Veneto nell'ambito della Formazione Continua con D.D. n. 163 del 30.03.2007 n. A0439, Cod. Ente 3697 ed alla Formazione Superiore con D.D. n. 531 del 28/06/2021.**

**Ente accreditato dalla Regione Veneto come Sportello Servizi al Lavoro iscritto all'elenco definitivo con D.D n. 574 del 29.05.2012 al n. L030**, per interventi di Politica Attiva legati alla riqualificazione, al sostegno al reinserimento, il reimpiego dei lavoratori del sistema produttivo colpiti dalla crisi economica, Fondo Sociale Europeo POR 2007-2013 Obiettivo Competitività regionale e occupazione Asse I Adattabilità; Asse II Occupabilità; Asse III Inclusione Sociale ed inoltre ha sottoscritto la **Convenzione con Veneto Lavoro** per l'accesso al sistema informatico IDO (Incrocio Domanda Offerta) che la Regione Veneto ha messo a disposizione degli sportelli dislocati nel territorio veneto ed a cui i lavoratori si rivolgono in cerca di lavoro o per corsi di formazione finanziabili o a catalogo.

**-E' registrato all'Albo Informatico delle Agenzie per il Lavoro, Cliclavoro, il portale istituito dal Ministero del Lavoro**, che facilita l'intermediazione tra domanda ed offerta di lavoro in tutto il territorio nazionale.

**Attività previste:**

- *Colloqui di accoglienza che prevedono interventi di ascolto e prima valutazione della richiesta dell'utente;*
- *Servizi di informazione per fornire elementi di conoscenza esatti, puntuali, aggiornati e pertinenti alle varie tipologie di domanda;*
- *Analisi e valutazione approfondita della domanda e ricerca di una risposta adeguata e/o integrata con i Servizi presenti sul territorio per la realizzazione degli interventi di politica attiva per il reinserimento, la riqualificazione, il reimpiego dei lavoratori del sistema produttivo colpito dalla crisi economica;*
- *Percorsi di formazione strutturati in relazione alle caratteristiche e specifiche esigenze del lavoratore anche finanziabili;*

**BRITISH CONSULTING S.R.L.**

Viale della Repubblica, 193M

31100 - Treviso

Tel. 0422 969999

[www.britishconsulting.it](http://www.britishconsulting.it)

[formazione@britishconsulting.it](mailto:formazione@britishconsulting.it)

[britishconsulting@pec.it](mailto:britishconsulting@pec.it)

C.F. & P. IVA 01593800038

CERTIFIED QUALITY  
MANAGEMENT SYSTEM

**CQY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015

- *Accompagnamento e tutoraggio del lavoratore durante tutto il suo percorso di riqualificazione, reinserimento e reimpiego al lavoro.*

*-ECP-E-learning center point dell'Università Digitale Pegaso e dell'Università Telematica Mercatorum: svolge pertanto attività di orientamento alla proposta formativa (universitaria, post-laurea, alta formazione) e supporto all'iscrizione degli studenti.*

## *Servizi Aziendali*

Per i servizi alle imprese l'Istituto si avvale di personale esperto e qualificato nel campo della consulenza proponendo:

- **consulenza, progettazione e realizzazione dei progetti formativi** in azienda per l'alta formazione delle risorse umane. I programmi vengono strutturati a seguito di un'attenta analisi delle competenze e degli obiettivi formativi richiesti e possono trattare le seguenti aree: *linguistica, informatica, legale, amministrativa, commerciale, logistica, sociale, comunicazione e marketing, organizzazione aziendale, qualità, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro etc.*;
- **consulenza sulla gestione dei finanziamenti pubblici** per la Formazione Continua a Voucher, corsi FSE, Fondi Interprofessionali quali: *Fondimpresa, Fondo For.te, Fondir, Forma Temp, Fonter*;
- **servizi di traduzioni** con asseverazioni e legalizzazioni;  
**servizi di interpretariato** per trattativa, simultanea, chuchotage, consecutiva;
- **Stage/Tirocini/ soggiorni studi all'estero**, in particolare *"For Business"* per chi deve apprendere la lingua straniera per motivi professionali.

## *Scuola*

Il nostro istituto vanta una consolidata esperienza di collaborazione con strutture scolastiche statali e private del territorio per le seguenti aree d'intervento:

- Attività di lettorato e preparazione al superamento delle certificazioni linguistiche internazionali presso le scuole statali e paritarie primarie e secondarie di I° e II° grado;
- Laboratori ludici e teatrali in lingue straniere;
- Organizzazione di Campus Estivi, in lingue straniere, da svolgere presso strutture pubbliche o private;
- Soggiorni studio all'estero per gli studenti;

- Formazione/aggiornamento del personale scolastico (corsi CLIL e di Certificazione Linguistica).

### *Attività in sede*

- ❖ **Corsi collettivi**: adatti a quanti non hanno esigenze linguistiche specifiche e possono mantenere una frequenza costante.
- ❖ **Corsi one to one**: particolarmente adatti a quanti hanno la necessità di un rapido apprendimento della lingua straniera o di approfondire linguaggi specifici. Sono corsi flessibili con la possibilità di concordare i giorni e gli orari di frequenza.
- ❖ **Preparazione ad esami ed a test d'ingresso alle facoltà universitarie**
- ❖ **Lezioni personalizzate** per il recupero delle materie scolastiche per studenti di ogni ordine e grado.
- ❖ **Preparazione a qualsiasi altra certificazione linguistica richiesta.**
- ❖ **Corsi di lingue straniere per bambini e ragazzi delle scuole primarie e secondarie di I° grado**
- ❖ **Corsi di informatica**
  - Pacchetto Office per livelli base, avanzati e specialistici
  - Tecnico Hardware
  - Fotografia
  - Grafica
  - Modellazione
  - Meccanica
- ❖ **Preparazione alle certificazioni informatiche**
  - ECDL (European Computer Driving Licence) – rilasciati da AICA
  - EUCIP IT Administrator – rilasciati da AICA
- ❖ **Altri ambiti formativi d'interesse:**
  - Amministrazione e Contabilità
  - Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro
  - Marketing and Digital Communication
  - Comunicazione
  - Organizzazione aziendale
  - Logistica
  - Lean Production & Lean Communication
  - Turismo

#### **BRITISH CONSULTING S.R.L.**

Viale della Repubblica, 193M

31100 - Treviso

Tel. 0422 969999

[www.britishconsulting.it](http://www.britishconsulting.it)

[formazione@britishconsulting.it](mailto:formazione@britishconsulting.it)

[britishconsulting@pec.it](mailto:britishconsulting@pec.it)

C.F. & P. IVA 01593800038

CERTIFIED QUALITY  
MANAGEMENT SYSTEM



UNI EN ISO 9001:2015

**Orari di segreteria****Dal lunedì al venerdì:****10:00 – 13:00; 15:00 – 19:00****Sabato:****Su appuntamento****Orari Sportello Servizi al Lavoro****Dal lunedì al venerdì:****10:00 – 13:00; 15:00 – 18:00****Contatti****Tel. 0422969999****e-mail: [formazione@britishconsulting.it](mailto:formazione@britishconsulting.it)****pec: [britishconsulting@pec.it](mailto:britishconsulting@pec.it)****Responsabile di sede: M. Rosaria De Bellis**

Treviso, 22/10/2024

**BRITISH CONSULTING S.R.L.**

Viale della Repubblica, 193M

31100 - Treviso

Tel. 0422 969999

[www.britishconsulting.it](http://www.britishconsulting.it)[formazione@britishconsulting.it](mailto:formazione@britishconsulting.it)[britishconsulting@pec.it](mailto:britishconsulting@pec.it)

C.F. &amp; P. IVA 01593800038

**CERTIFIED QUALITY  
MANAGEMENT SYSTEM**UNI EN ISO **9001:2015**