CARTA DEI SERVIZI

FORMAT – Formazione Tecnica S.c. a r.l. – Via Torre Belfredo, 31 – 30174 Venezia Mestre - P.IVA 00932220270
Tel /Fax: +39 0415350276 e-mail: info@formazionetecnica.it

CARTA DEI SERVIZI

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento che definisce gli impegni assunti dalla Cooperativa a Responsabilità limitata Format-Formazione Tecnica. nei confronti dei propri clienti in merito al livello di qualità dei servizi forniti, fermo restando che il rapporto con i clienti è disciplinato dai singoli contratti.

2. PREMESSA STORICA

Format - Formazione Tecnica è una cooperativa fondata nel 1999; è nata dallo spirito comune dei soci che ritengono di fondamentale importanza offrire un servizio di formazione che abbia sensibilità alla qualità del servizio. La Format – Formazione Tecnica ha la certificazione di qualità ISO EN UNI 9001:2000. Si propone di realizzare attività destinate alla formazione, al perfezionamento, alla riqualificazione, all'orientamento professionale ed alla ricerca. I soci intendono perseguire lo scopo di offrire nuove occasioni di lavoro per i partecipanti delle attività formative proposte. A tal proposito attribuiscono importanza fondamentale all'aspetto didattico e ai contenuti dei corsi. La Format-Formazione Tecnica è un Ente di Formazione accreditato nella Regione Veneto. I soci che compongono questa cooperativa provengono tutti dai settori della formazione professionale e dall'insegnamento scolastico, sia delle scuole di istruzione di secondo grado che di istruzione universitaria. Obiettivo principale è quindi proporre e realizzare corsi con contenuti che possano offrire una reale occasione di lavoro ai partecipanti. La cooperativa attribuisce importanza fondamentale all'aspetto didattico ed ai contenuti del prodotto -- formazione che deve consentire di recuperare le professionalità degli individui fornendo un concreto valore aggiunto e di avviare un processo di trasformazione culturale che porti l'individuo a concepire la Formazione non solo come un diritto ma come dovere verso se stesso e la società.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Format- Formazione Tecnica, fin dalla sua nascita si è impegnata in particolar modo negli ambiti nelle pari opportunità per supportare il problema delle disuguaglianza sociali (la maggioranza dei soci è composta da donne). Impegnata con attività a supporto dei disoccupati/inoccupati anche in Mobilità o in Cassa Integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, dei giovani, della cittadinanza attiva, dell'immigrazione, capace di costruire reti e connotare con la dimensione del lavoro le attività promosse.

I principi a cui si ispira sono:

- *Uguaglianza:* garantisce la piena eguaglianza dei diritti dei clienti. A tutti i clienti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale tutto.
- *Continuità:* garantisce un servizio il più possibile continuo e regolare, avendo cura di informare tempestivamente i clienti delle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.
- *Efficienza ed efficacia:* persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento del servizio in termini di efficacia e di efficienza, adottando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo.
- *Cortesia:* si impegna affinché i rapporti con i Clienti siano improntati alla massima cortesia.
- *Partecipazione e coinvolgimento attivo:* favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.
- *Miglioramento delle professionalità:* offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.

4. NATURA DEI SERVIZI E CARATTERISTICHE DEL SOGGETTO EROGATORE

I servizi del sistema della formazione regolati dalla presente Carta, sono erogati dall'Ente di Formazione Format-Formazione Tecnica scarl. I servizi erogati hanno lo scopo di favorire lo sviluppo professionale delle persone e di agevolarne l'inserimento lavorativo, accrescendone le competenze e migliorandone l'impiegabilità nel mercato del lavoro locale e extraterritoriale. I servizi possono essere di natura corsuale o non corsuale e possono essere organizzati in modo da essere fruiti collettivamente o individualmente. L'offerta di servizi è definita dalla Format sulla base della programmazione comunitaria, nazionale, regionale e provinciale. La programmazione di dettaglio stabilisce la tipologia delle azioni, i destinatari delle stesse, le specifiche modalità di erogazione del servizio e le condizioni per accedervi. I soggetti che si riconoscono nella presente Carta e la sottoscrivono si impegnano a rispettare nei confronti dei clienti le seguenti modalità di operare, che caratterizzano la qualità dell'offerta erogata:

- non stabilire nessuna condizione discriminatoria per limitare l'accesso all'offerta informativa; informare gli iscritti sulle norme che regolano l'attività;
- 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;
- informare sulle opportunità di lavoro e sulle modalità e le tecniche per la ricerca del lavoro;
- informare gli allievi, all'inizio del corso, sugli obiettivi formativi e i criteri di valutazione.

I nostri servizi

L'Ente di Formazione Format-Formazione Tecnica è composta da uno staff specializzato che segue in modo professionale, sulla base delle proprie competenze, le varie fasi del processo lavorativo.

Informazione e Accoglienza

Diffondere sul territorio la conoscenza del servizio; favorire il matching più opportuno tra caratteristiche, esperienze lavorative pregresse e necessità di inserimento/reinserimento del lavoratore con le caratteristiche e le opportunità che il servizio può offrire all'utenza; orientare su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se più in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento lavorativo.

Colloqui preliminari per la stesura di un profilo dettagliato dell'utente

Condurre un colloquio per chiarire la posizione dell'utente definendo il ruolo e gli obiettivi da raggiungere, fissando un piano e un contratto d'intervento sulla base delle sue conoscenze e capacità formali e informali per poter sviluppare al meglio le attitudini dell'utente. Attività di coaching per accompagnare e sostenere la persona nel suo processo step by step.

Formazione

La formazione è la risorsa strategica per affrontare le sfide della competitività del sistema lavorativo odierno. Enti pubblici e privati, liberi professionisti, studenti devono costantemente migliorare ed espandere il proprio bagaglio formativo per aumentare le proprie potenzialità professionali. Format vuole migliorare la possibilità di occupazione della persona nel Mercato del Lavoro Territoriale; aggiornare le competenze professionali della persona; fornire conoscenze e competenze in linea con le richieste delle aziende sul territorio. Format pone particolare attenzione nell'offrire in tale ambito attività di apprendimento formale e non formale e si avvale della metodologia *Gaming Simulation,* Lo scopo alla base dei giochi è stimolare la comunicazione tra operatori diversi. Se concepiti in modo efficace tendono ad essere estremamente potenti. Sono validi strumenti nella rappresentazione di realtà complesse e nel veicolare letture coerenti di queste realtà.

Tutoraggio per l'inserimento lavorativo.
Favorire e aiutare la ricerca attiva dell'utente; informare le aziende sulle persone che il servizio sta seguendo; attivare le reti formali/informali presenti sul territorio ai fini di aumentare le opportunità di ricollocazione dell'utente monitorando l'utente sia nella fase di promozione del suo c.v. che durante il periodo di reinserimento lavorativo con delle prestabilite cadenze periodiche.

5. PUBBLICITÀ DEI DATI

Al fine di garantire la trasparenza nell'erogazione del servizio, nella valutazione dell'efficacia del servizio e nella valutazione delle modalità di utilizzo delle risorse e dei finanziamenti, il Centro di formazione deve rendere fruibili i risultati dell'azione formativa:

- alla Regione Veneto, in qualità di ente territoriale di programmazione;
- al cliente che usufruisce del servizio.

È compito della Format-Formazione Tecnica di attivare azioni di raccolta dati atte a soddisfare le richieste degli enti finanziatori e le necessità di informazione del cliente, utilizzando gli strumenti concordati con gli enti finanziatori o, in carenza, adottando gli strumenti ritenuti più idonei a garantire continuità nella fornitura dei dati e comparabilità con i dati esistenti a livello provinciale, regionale e nazionale.
È compito della Format-Formazione Tecnica richiedere i dati e le informazioni di cui sopra, coordinandone la raccolta e l'elaborazione; essa disciplina inoltre eventuali richieste di dati da parte di altri enti o di terzi, fornendo direttamente i dati di cui dispone.
Format-Formazione Tecnica è tenuta a rilasciare certificazione dei risultati di apprendimento in conformità alle disposizioni europee, nazionali e regionali.

6. PUBBLICITÀ DEGLI ATTI E ACCESSO AI DOCUMENTI

La Format-Formazione Tecnica in conformità alla normativa vigente e alle indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi - adotta un proprio regolamento per la disciplina della pubblicità degli atti e dell'accesso ai documenti attraverso il quale fornire le informazioni di merito ai potenziali richiedenti e agli utenti interessati.

7. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Format-Formazione Tecnica è certificata ISO 2008:9001. Il rispetto degli standard di qualità del servizio riportati in questa Carta rappresentano un requisito essenziale per l'appartenenza al sistema territoriale della formazione professionale che si impegna a rispettare e mantenere secondo gli standard di qualità definiti dalle procedure di accreditamento stabilite per legge.
Gli standard di qualità del servizio definiti dalla Carta dei Servizi sono:

- la presenza di almeno una sede operativa attiva con continuità sul territorio provinciale, ben identificata e stabilmente presidiata da personale responsabile;
- la conformità delle sedi operative rispetto alle normative vigenti e la disponibilità di strutture, attrezzature e tecnologie adeguate alla produzione dei diversi servizi secondo gli standard richiesti
- l'esistenza di responsabilità personali ben identificate e formalmente dichiarate atte a garantire l'erogazione del servizio, la sua qualità e la piena sicurezza sia per gli utilizzatori che per gli addetti
- l'evidenza documentata della conformità delle risorse professionali, tecnologiche e strutturali impiegate nell'erogazione del servizio rispetto a quanto prescritto dalla norma, richiesto dall'ente finanziatore e autonomamente dichiarato;
- l'esistenza di una procedura formale di qualificazione del personale dipendente e dei fornitori professionali e di un piano annuale per lo sviluppo professionale del personale;

- la partecipazione alle attività promosse per la qualificazione dei servizi e per lo sviluppo professionale degli operatori;
- la coerenza dei servizi offerti rispetto alle diverse programmazioni, alla domanda professionale del territorio e alle esigenze delle diverse tipologie di clienti;
- l'esistenza di una procedura di documentazione dei servizi formativi;
- l'esistenza e l'applicazione di procedure per la rilevazione della soddisfazione del cliente;
- l'esistenza di servizi amministrativi in grado di eseguire tutte le operazioni inerenti la gestione amministrativa dei servizi in conformità con le norme e nel rispetto delle scadenze prescritte;
- l'esistenza di un servizio di accoglienza e informazione.

8. MODALITÀ DI GESTIONE DEL CLIENTE

L'ente di formazione Format-Formazione Tecnica 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. In particolare essa 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.
In attuazione di tale impegno l'ente di formazione Format-Formazione Tecnica provvede a garantire a ciascun cliente i servizi di seguito descritti, secondo le modalità indicate.

Informazioni sui servizi erogati

L'ente di formazione Format-Formazione Tecnica assicura la piena informazione agli utenti circa i servizi erogati. In particolare:
a) individua i responsabili dell'informazione, della comunicazione e delle relazioni con il cliente;
b) rende nota agli utenti le modalità, i tempi, le eventuali condizioni economiche e tecniche di accesso e di partecipazione ai propri servizi;
c) si impegna a fornire ai clienti piena informazione dei diversi servizi fruibili nell'ambito del sistema formativo provinciale e dell'intera rete delle politiche per il lavoro.

Tutela dei diritti del cliente

Il cliente ha il diritto di essere accolto ed inserito nel sistema della formazione 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, L'ente di formazione Format-Formazione Tecnica, con l'apporto delle competenze professionali del proprio personale e dei clienti stessi, e con il concorso delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire la continuità e la qualità dei servizi offerti in conformità a quanto stabilito al punto 7 di questa Carta.
Quando il servizio offerto ha specifiche finalità formative, il cliente (ed eventualmente la sua famiglia) deve essere fatto partecipe del progetto formativo e coinvolto nella verifica e valutazione dell'andamento e dei risultati (contratto formativo).
I clienti del sistema della formazione hanno il diritto di partecipare o di essere rappresentati negli organismi di programmazione e di gestione del Centro previsti dalle leggi regionali.
I clienti del sistema della formazione hanno diritto ai trattamenti assicurativi e di tutela così come stabilito dalle normative vigenti. L'ente di formazione Format-Formazione Tecnica si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività di servizio le norme di sicurezza previste.
I clienti del sistema della formazione hanno diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti. La direzione dell'ente di formazione Format-Formazione Tecnica si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali.

Assistenza al cliente

L'ente di formazione Format-Formazione Tecnica prevede e stabilisce idonee procedure di *accoglienza*, di *accompagnamento* e di *orientamento*, affidate a personale professionalmente preparato.

Gestione dei reclami

La cooperativa FORMAT-Formazione Tecnica favorisce la formulazione del reclamo, ritenendolo un'opportunità per il miglioramento del servizio. Ai reclami viene data risposta entro una settimana dal ricevimento.
La cooperativa FORMAT-Formazione Tecnica è in possesso della certificazione qualità ISO 9001:2000.
La soddisfazione del Sistema Cliente è una delle motivazioni alla base della politica della Qualità della FORMAT ed è esplicitata nel Manuale di Gestione per la Qualità Capitolo 8.
Per esplicitare e migliorare il Sistema di Gestione Qualità è stata definita un'apposita procedura dal titolo "Gestione delle Azioni correttive" MGQ-PRD 03 Ediz. 1 che attua azioni correttive da intraprendere in base a quanto risulta anche da modulo appositamente predisposto "Reclamo Cliente" MOD-RECL.
Il controllo è definito sul manuale della Qualità Capitolo 8 attraverso l'esecuzione dei seguenti controlli e verifiche: in accettazione; iniziali, in itinere, finali; successive (follow-up)

Obblighi del cliente

L'ente di formazione Format-Formazione Tecnica si impegna a 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 all'atto dell'offerta del servizio.

Impegni della Format-Formazione Tecnica

La Format-Formazione Tecnica concorre a garantire *l'informazione* al cliente sui servizi offerti utilizzando tutti gli strumenti a sua disposizione o di cui riterrà opportuno dotarsi. In particolare, la Format cura:

- La presentazione dei servizi offerti sul sito WEB mediante la realizzazione di modalità di comunicazione analoghe;
- La realizzazione e diffusione di iniziative di promozione del sistema della formazione professionale e delle innovazioni più rilevanti che lo riguardano.
- L'intervento della Format sarà orientato anzitutto dai seguenti principi:
- Garantire comunque al cliente il servizio pattuito o una prestazione equivalente;
- Salvaguardare la qualità complessiva dei servizi erogati dal sistema e l'immagine dello stesso.

9. DATI SEDE

La sede legale è in via Torre Belfredo, 31, 30174 Venezia Mestre.
La sede operativa è in Calle de Lena, 3 – 30174 Venezia Mestre Tel./fax 041-5350276
La sede operativa è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.
In base ad esigenze del pubblico si riceve anche in altri orari su appuntamento.

10. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.

La Carta dei Servizi ha efficacia tra le parti dal momento della sottoscrizione fino a quando non interverranno disposizioni legislative che ne modifichino le condizioni di applicazione.
L'ente di formazione Format-Formazione Tecnica può recedere dall'applicazione della presente Carta dei Servizi per qualsiasi motivo, dandone immediata e motivata comunicazione scritta.