



Organismo
di Formazione
accreditato
dalla Regione
del Veneto



Ente accreditato presso la Regione Veneto per i Servizi per il Lavoro
Cod. L076

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO

ATTIVAMENTE S.r.l.

Sede Operativa e Sportello Servizi al Lavoro: Via Copernico, n. 2/A – 35013 Cittadella (PD)

Tel. 049 7966125 – Fax 049 7966181

E-mail formazione@attivamente.eu – Website: <http://www.attivamente.eu>

PREMESSA

L'odierno mercato del lavoro è caratterizzato da una preponderante flessibilità e da nuove leggi di regolamentazione. La Regione Veneto, per contrastare l'attuale crisi economica e occupazionale ha individuato una serie di strumenti a favore dei lavoratori, delle famiglie e delle imprese, finalizzati a contenere l'impatto della crisi negativo sulle condizioni di vita dei lavoratori e a sostenerne i processi di aggiornamento, riqualificazione e ricollocazione sul mercato del lavoro, istituendo un elenco di soggetti accreditati finalizzato a permettere anche ai soggetti privati la presa in carico dei lavoratori e l'utilizzo delle risorse che saranno stanziare dalla Regione per gli accompagnamenti al lavoro.

La presente "Carta dei Servizi per il Lavoro" intende

- ✓ comunicare in modo efficace l'offerta di servizi per il lavoro
- ✓ porre al centro del sistema la "persona", attivando azioni personalizzate, per favorire una maggiore occupabilità
- ✓ condividere con i destinatari dei servizi uno strumento di trasparenza che consenta valutazioni sulla qualità e l'efficienza di Attivamente S.r.l., fornendo loro la possibilità di formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento degli stessi.

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

L'Organismo di Formazione **ATTIVAMENTE SRL** nasce nell'anno 2010, da una esperienza pluriennale dei soci fondatori nell'ambito della Formazione Professionale, per offrire un servizio di diffusione della cultura e della competenza professionale attraverso una visione olistica del lavoro, con un approccio che si ispira al criterio della centralità dell'allievo e del suo successo formativo, nella convinzione che la professionalità intesa in senso progettuale costituisce una formidabile leva motivazionale e formativa.

In una società caratterizzata da una estrema dinamicità, nella quale il cambiamento continuo di modi di pensare, di lavorare e di organizzarsi provoca la rapida obsolescenza delle competenze possedute e di conseguenza l'esigenza di un percorso continuo di aggiornamento, **ATTIVAMENTE** si impegna a garantire a tutti i cittadini la possibilità di sviluppare tutte le potenzialità di apprendimento, in una logica di offerta di percorsi differenziati ed integrati, capaci di far acquisire e mantenere nel tempo la competenza delle competenze:

essere in grado di apprendere lungo tutto l'arco della vita.

Non è più sufficiente puntare all'apprendimento dei contenuti, ma occorre organizzare percorsi formativi che mirano a facilitare l'acquisizione delle competenze (conoscenze, capacità, comportamenti, atteggiamenti personali) che un soggetto deve possedere e saper attivare per essere in grado di affrontare positivamente i molteplici compiti professionali, personali, sociali, formativi che gli verranno proposti nei diversi momenti della sua vita.

La **Mission** consiste nel progettare ed erogare servizi di formazione, orientamento ed accompagnamento al lavoro e ulteriori servizi aggiuntivi finalizzati a favorire l'integrazione sociale, la crescita delle economie locali e delle organizzazioni di lavoro, lo sviluppo professionale e civile delle persone attraverso il lavoro.

Gli interventi formativi e i servizi di ATTIVAMENTE si sviluppano all'interno di un sistema di servizi e progetti e si definiscono sia in rapporto alle categorie di utenza, sia ai contenuti della formazione attraverso la propria rete di Enti pubblici e privati quali, piccole e medie industrie, aziende artigiane, commerciali e di servizi e in collaborazione con Istituti di istruzione superiore, Organismi di formazione accreditati, Centri per l'impiego, Comuni, Province, Agenzi interinali, Cooperative sociali, Servizi sociali ed il Servizio integrazione lavorativa dell' USSL n. 15.

Le attività svolte da ATTIVAMENTE consistono in:

- ✓ progettare ed erogare corsi di formazione continua di qualificazione e sviluppo professionale al fine di accrescere la stabilità occupazionale, l'adattabilità ai cambiamenti tecnologici ed organizzativi e sostenere la competitività delle imprese, garantendo a tutti l'opportunità di formazione lungo l'intero arco della loro vita (*longlife learning*)
- ✓ attività di orientamento professionale, consulenza, bilancio di competenze e accompagnamento al lavoro individualizzato;
- ✓ iniziative formative di rimotivazione e sostegno, rivolte a tipologie di utenza che si trovano in situazione di "debolezza" (inoccupati, disoccupati, privi di titolo di studio o con titolo di studio medio-basso);
- ✓ assistenza e consulenza all'impresa per la progettazione e gestione del Piano Formativo Aziendale
- ✓ attività di progettazione di interventi formativi
- ✓ promozione di tirocini di inserimento/reinserimento lavorativo per coloro che hanno sottoscritto un Patto di Servizio e il PAI prevede lo svolgimento di un tirocinio
- ✓ promozione tirocini formativi e di orientamento

Per la realizzazione degli interventi formativi, ATTIVAMENTE si avvale di una rete di collaboratori, Progettisti di formazione e Formatori interni ed esterni provenienti dal mondo produttivo ed economico, che hanno sviluppato una professionalità didattica che li mette in condizione di dare la giusta rilevanza ai temi trattati in relazione alle esigenze dei destinatari delle azioni formative.

L'ambito territoriale di intervento di ATTIVAMENTE si estende su un raggio di 20 Km attorno a Cittadella (PD), interessando comuni contigui appartenenti alle province di Padova (Galliera Veneta, Loreggia, Santa Giustina in Colle, Tombolo, Villa del Conte, San Martino di Lupari, Fontaniva, Grantorto), Treviso (Castelfranco Veneto, Castello di Godego, Loria) e Vicenza (Bassano del Grappa, Rosà, Rossano Veneto).

PRINCIPI FONDAMENTALI

ATTIVAMENTE vede nel continuo miglioramento dei propri Servizi lo strumento per garantire una risposta ai fabbisogni del contesto sociale e produttivo del territorio di riferimento, ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

ACCESSO

- ✓ tutte le persone possono accedere ai Servizi nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo, senza alcun onere per i lavoratori.

CORTESIA E RISPETTO

- ✓ improntando le relazioni con l'utente dei Servizi e gli interlocutori a criteri di gentilezza e di cortesia.

CENTRALITA' DEL "LAVORO"

- ✓ considerando il lavoro come momento fondamentale dell'esistenza nella molteplicità dei suoi aspetti: intellettuale, operativo, spirituale; come momento di solidarietà e di contributo alla realizzazione di una civiltà veramente umana; come dovere di servizio e di responsabilità verso sé stessi e gli altri.

TRASPARENZA e COMUNICAZIONE

- ✓ ponendo, nei rapporti con i clienti, particolare attenzione a favorire la chiarezza e la comprensibilità della comunicazione, garantendo, tra l'altro l'identificabilità e la disponibilità del proprio personale.

PARTECIPAZIONE

- ✓ offrendo la possibilità ad ogni utente, in qualsiasi momento, di verificare o sospendere l'utilizzo dei propri dati, di avanzare proposte, richieste, suggerimenti e di inoltrare reclami.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

- ✓ ponendosi come obiettivo il graduale e continuo miglioramento dei servizi offerti anche avvalendosi di tecniche di monitoraggio per evidenziare aspetti di criticità e per adottare le soluzioni adeguate

CONTINUITA'

- ✓ assicurando, come obiettivo primario, la continuità del rapporto, con grande e costante attenzione alle esigenze dell'utente stesso.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

ATTIVAMENTE garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad esso si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo. Si impegna a svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati nonché ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali

SERVIZI PER IL LAVORO

Nello specifico delle attività dei **Servizi per il Lavoro**, **ATTIVAMENTE** accompagna chi cerca occupazione ed è a rischio di esclusione dal Mercato del Lavoro attraverso i seguenti servizi:

AREE DI PRESTAZIONE E FINALITA' DEI SERVIZI

ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

Finalità del servizio:

- ✓ garantire informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro.
- ✓ garantire accessibilità ed usabilità dei servizi e delle informazioni on line attivati dalla Regione Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro

MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO

Finalità del servizio:

- ✓ garantire a tutti i cittadini disoccupati e alla ricerca di lavoro, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Finalità del servizio:

- ✓ garantire l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona.
- ✓ garantire l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mediante la mobilitazione di servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

- ✓ informazioni sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso
- ✓ informazioni e invio ad altri servizi territoriali
- ✓ informazioni sulle caratteristiche del mercato del lavoro, sulle opportunità occupazionali e sugli strumenti di politica attiva che possono agevolare l'inserimento/reinserimento dell'utente

MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO

- ✓ supporto nell'elaborazione del proprio curriculum vitae, nella stesura del dossier individuale delle competenze acquisite negli ambiti formali, non formali ed informali e preparazione per il colloquio in azienda
- ✓ raccolta e diffusione curriculum vitae
- ✓ individuazione delle opportunità professionali e promozione del profilo professionale dell'utente attraverso il contatto diretto con le aziende
- ✓ monitoraggio dei contatti attivati

DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

- ✓ colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro individuando le prestazioni più adeguate per favorire l'inserimento lavorativo
- ✓ consulenza per la redazione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi (obiettivi, tempi, azioni, interlocutori, risorse)
- ✓ analisi delle esperienze formative, professionali e sociali dell'utente
- ✓ individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali
- ✓ identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate
- ✓ supporto nella definizione degli strumenti e dei canali di ricerca di nuove opportunità lavorative
- ✓ affiancamento nel contatto con l'azienda
- ✓ monitoraggio degli esiti dei colloqui di lavoro e dell'invio di autocandidature
- ✓ valutazione dell'opportunità di attivazione di un "tirocinio formativo e di orientamento" ed accompagnamento alla sua realizzazione

Attivamente si impegna a tutelare la privacy dei propri utenti, secondo le normative vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

STRUTTURA OPERATIVA

Le strutture messe a disposizione sono:

- ✓ locali per l'attesa e per l'erogazione dei servizi dedicati alla gestione del servizio, alla formazione e alla consulenza personalizzata. I locali garantiscono la riservatezza durante i colloqui individuali
- ✓ locali dotati di attrezzature informatiche che garantiscono accessibilità ed usabilità dei servizi online attivati dalla Regione Veneto per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro
- ✓ uffici dotati di attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività in grado di connettersi con i servizi telematici che la Regione predispone per la gestione dei servizi per il lavoro.

Attivamente per svolgere le attività dei Servizi per il Lavoro si avvale, oltre al Responsabile Unità Operativa di figure professionali (OML) previste dalla normativa in materia.

Sistema organizzativo e modello di funzionamento dei Servizi per il Lavoro di Attivamento:



RECLAMI E SUGGERIMENTI

Attivamente, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente carta dei Servizi.

In ogni momento è garantita all'utente la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga non soddisfatto del servizio erogato.

I reclami o la segnalazione possono essere inoltrati direttamente in forma scritta al Responsabile del servizio, utilizzando il modulo disponibile presso la segreteria, specificandone i motivi e le circostanze.

Tutti i reclami verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative.

Attivamente si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 5 giorni dal ricevimento.

Il modello sulla soddisfazione del cliente consente anche di formulare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Gli utenti dei Servizi per il Lavoro, oltre ad usufruire dei servizi richiesti e offerti, possono contribuire al miglioramento dei servizi stessi.

Il questionario soddisfazione cliente consente di manifestare il proprio grado di soddisfazione rispetto al servizio ottenuto, in particolare per quanto riguarda l'operatore con cui si è interagito (competenza, capacità, cortesia, disponibilità, trasparenza e chiarezza delle informazioni ricevute), il servizio (tempestività delle prestazioni richieste/attese, comprensibilità dei documenti/moduli messi a disposizione), l'ambiente (benessere, dotazione di supporti informativi).

ATTIVAMENTE SRL

Sede Operativa e Sportello Servizi per il Lavoro: Via Copernico, n. 2/A – 35013 Cittadella (PD)



Responsabile Unità Operativa:
dott. Andrea Scuccato

Orario sportello:
lunedì – mercoledì - giovedì dalle 14.30 alle 18.30
