



# **CARTA DEI SERVIZI**

## PREMESSA

La presente “Carta dei servizi” scaturisce dalla volontà di promuovere il miglioramento continuo della qualità dell’offerta formativa e delle sue modalità di erogazione, che costantemente ne consolidi i punti di forza e ne migliori i punti di debolezza.

L’Ente ha pertanto intrapreso un percorso finalizzato a definirne gli elementi caratterizzanti di un sistema della formazione professionale capace di garantire agli utenti la rispondenza tra i servizi resi e la soddisfazione delle loro aspettative, continuamente monitorato.

Lo strumento intende definire gli standard operativi dei servizi formativi offerti da AIV Formazione Sc, basati su una logica di qualità e trasparenza, che tutela in via prioritaria gli interessi e i bisogni degli utenti.

La Carta è valida dalla data di adozione e può essere soggetta a modifiche con provvedimento del Presidente dell’Ente.

## 1. PRESENTAZIONE DELL’ENTE

AIV Formazione Sc è stata costituita nel 1993 su iniziativa dell’Associazione Imprenditori del Comprensorio del Villafranchese per rispondere a concrete esigenze in materia di formazione e riqualificazione, manifestate sia dal tessuto imprenditoriale locale sia da quello sociale.

AIV Formazione Sc è una società senza fini di lucro avente i seguenti scopi sociali:

- a) l’integrazione di iniziative di carattere formativo tra la cooperativa e le scuole, le università, le aziende e le pubbliche amministrazioni;
- b) la diffusione della formazione attraverso l’aggiornamento e la riqualificazione dei lavoratori e la qualificazione e specializzazione dei giovani in cerca di lavoro;
- c) l’incremento dei rapporti fra il territorio villafranchese e i paesi europei ed extraeuropei.
- D) la gestione delle politiche attive per il lavoro in particolare verso i lavoratori svantaggiati
- E) facilitare l’incrocio di domanda e offerta di lavoro

Ciò che contraddistingue la Cooperativa **AIV Formazione** da una parte è il notevole bacino di aziende del territorio che gravitano attorno all’Associazione Imprenditori di Villafranca, alla quale tutt’oggi è collegata, con le loro esigenze in termini di figure professionali da inserire e con la loro disponibilità a ospitare i giovani corsisti in stage e dall’altro un notevole bacino di “utenti della formazione”.

## 2. MISSION

AIV Formazione Sc si propone di accompagnare i processi di sviluppo e formazione delle persone e delle aziende in un quadro in cui il sapere e l’informazione rappresentano sempre più strumenti indispensabili di crescita personale e professionale. La mission di AIV Formazione Sc è di diffondere la formazione e la cultura della formazione e dell’apprendimento lungo tutto l’arco della vita, consentendo ai destinatari di acquisire capacità personali e professionali per realizzare appieno il loro diritto all’occupazione.

Per realizzare i suoi obiettivi, AIV Formazione Sc interagisce con il sistema scolastico, con le imprese private, con le Università, con le forze sociali e sindacali e con quanti altri interessati e coinvolti nelle politiche attive del lavoro e nei processi formativi.

Al fine di garantire qualità nell’erogazione dei servizi e soddisfazione di committenti e utenti, AIV Formazione Sc svolge le proprie attività attenendosi ad un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000. L’Ente si impegna così ad assicurare che le azioni formative erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del “sistema-cliente” inteso come l’insieme di tutti i destinatari diretti e indiretti dei servizi offerti.

## 3. PRINCIPI DI AIV FORMAZIONE

AIV Formazione eroga il servizio di formazione professionale e i Servizi per il Lavoro, garantendo la presenza dei seguenti principi:

**Continuità di presenza e intervento sul territorio**, al fine di assicurare con continuità servizi rispondenti alla propria “mission” e alle strategie definite a livello territoriale, tenendo conto della

pausa estiva, dei periodi di festività e delle cause di forza maggiore. La continuità dell'azione formativa è condizione perché possa svilupparsi una capacità di analisi, interpretazione e monitoraggio dei bisogni espressi da ciascun soggetto beneficiario. L'intervento formativo supera in tal modo i limiti di un'azione sporadica, fine a se stessa, per concorrere alla costruzione di una modalità di presenza che sappia coniugare da un lato la capacità di dialogo con le istituzioni locali e dall'altro la capacità di leggere la domanda e i bisogni, anche individuali, degli utenti.

**Partecipazione e trasparenza** attraverso un'adeguata informazione e partecipazione dei dipendenti al miglioramento del servizio di formazione e i servizi per il lavoro, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

**Efficacia ed efficienza** attraverso il costante impegno dell'Ente a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di formazione, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili. A tal fine, al termine delle attività di formazione e/o di accompagnamento, vengono somministrati ai partecipanti i questionari di gradimento e di apprendimento (laddove prevista la valutazione delle competenze). A distanza di circa tre mesi viene svolta l'attività di *follow up* attraverso un colloquio telefonico per monitorare la situazione lavorativa attuale del partecipante.

**Flessibilità organizzativa, operativa e professionale**, per sviluppare servizi di progettazione degli interventi formativi e di erogazione del servizio rispondenti alle necessità formative degli operatori interessati. In particolare l'Ente s'impegna ad individuare le risorse e gli strumenti di pianificazione, di organizzazione, di coordinamento e di relazione atti a garantire il mantenimento di tale sistema e il suo sviluppo.

Con la presente Carta dei servizi e attraverso il rispetto degli standard in essa definiti, l'Ente intende determinare comportamenti di affidabilità e trasparenza necessari a garantire la qualità del servizio di formazione professionale e i servizi per il lavoro. L'Ente si impegna, inoltre, a promuovere nei confronti dell'utenza della formazione ed dei servizi per il lavoro i livelli di qualità raggiunti e l'esperienza maturata nel settore.

#### **4. SERVIZI – Area Formazione**

AIV Formazione Sc organizza attività corsuali rivolte a fasce di persone disoccupate in cerca di lavoro, siano post diploma o laureati, occupati in imprese o altre attività.

Le attività formative possono essere finanziate da enti pubblici (Regione, Provincia, ecc.) o autofinanziate dai partecipanti.

Ciò che contraddistingue AIV Formazione Sc da una parte è il bacino di aziende del territorio che gravitano attorno all'Associazione Imprenditori di Villafranca, a cui tutt'oggi è collegata, con le loro esigenze in termini di figure professionali da inserire e con la loro disponibilità ad ospitare i giovani corsisti in stage e dall'altro un notevole bacino di "utenti della formazione". AIV Formazione gestisce infatti da 14 anni lo sportello Informagiovani del Comuni di Sona particolarmente attivo sul territorio sia in termini di numero di contatti e di giovani inseriti in banca dati che di avvenuto incontro tra domanda e offerta di lavoro. Ha gestito per molti anni anche gli sportelli Informagiovani dei Comuni di Villafranca di Verona, Valeggio sul Mincio, Sommacampagna e Povegliano Veronese.

AIV Formazione Sc ha ottenuto l'accreditamento (decreto dirigenziale n° 180 del 24/02/2003) nelle filiali di "Formazione Continua" e "Formazione Superiore" e questo contribuisce a rendere la Cooperativa uno strumento di particolare importanza e risonanza per creare occupazione.

E' rilevante l'impegno di AIV Formazione Sc nella realizzazione di seminari tematici rivolti alle categorie artigiane e alle piccole imprese incentrati sull'innovazione tecnologica, sui processi produttivi, sulle nuove normative fiscali e tributarie e comunque sui temi di cui la Cooperativa avverte l'utilità e l'opportunità per le categorie imprenditoriali del comprensorio. L'esperienza più qualificante dell'attività di riqualificazione condotta dalla Cooperativa è stata realizzata grazie al Fondo Sociale Europeo (misura D1 trattata in seguito nelle progetti formativi del FSE) e la legge 236. AIV Formazione Sc interpreta il suo ruolo formativo in modo strategico raccordando il "sapere" della scuola al "fare" d'impresa in modo che da tale connubio nascano professionalità in grado di fronteggiare il cambiamento e le esigenze territoriali di varia natura.

AIV Formazione Sc è oggi attiva sul versante della formazione interagendo sia con le realtà educative e formative del territorio sia gestendo percorsi di formazione professionale post diploma,

anche in collaborazione con le Amministrazioni Locali per corsi rivolti a disoccupati e a donne che si devono riqualificare per reinserirsi nel mondo del lavoro.

Per quanto riguarda la scuola da tempo la cooperativa partecipa come partner ai vari progetti di orientamento che si svolgono nelle scuole medie e superiori del territorio villafranchese tramite l'operatore dello sportello Informagiovani del Comune di Villafranca

#### 4. 2. SERVIZI PER IL LAVORO

AIV Formazione nell'ambito dei servizi al lavoro ha attivato servizi finalizzati a sostenere le persone in funzione delle loro caratteristiche e dei loro bisogni:

- **Servizio di accoglienza e informazione** finalizzato all'individuazione delle esigenze personali per accompagnare l'utente verso il percorso più appropriato, in particolare grazie a colloqui preliminari in cui si individua la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni, attraverso la registrazione nella banca dati degli utenti, grazie all'invio al servizio idoneo e prenotazione appuntamento, comunicazione di opportunità lavorativa/formativa erogate direttamente o da realtà presenti nel territorio tramite colloquio o auto-consultazione

- **Consulenza orientativa** finalizzata alla conoscenza dei propri punti di forza e miglioramento per rafforzare le proprie capacità di scelta, attraverso colloqui finalizzati all'approfondimento e alla conoscenza del mercato del lavoro e alla descrizione delle opportunità presenti nel territorio locale; nel primo colloquio orientativo si raccolgono le informazioni relative alla storia professionale dell'utente e le sue aspettative e disponibilità per il lavoro (esperienze lavorative e formative, competenze di base e professionali possedute, le strategie utilizzate per la ricerca di un impiego, le preferenze-vincoli-disponibilità per il lavoro, obiettivi formativi e/o professionali)

- **Accompagnamento al lavoro e mediazione domanda offerta:** Attività di ricerca attiva e individuazione delle opportunità di lavoro o di stage coerenti con il progetto professionale individuale; supporto nella ricerca attiva di un lavoro e/o nella scelta e nello svolgimento di un'esperienza pre-lavorativa (tirocinio, lavori socialmente utili, piani di inserimento professionale) e/o nella scelta e nello svolgimento di un percorso formativo professionalizzante e/o nella avvio di percorsi finalizzati al miglioramento dell'occupabilità.

- **Tirocini formativi e orientativi** finalizzati a rafforzare le competenze individuali attraverso l'esperienza, favorendo l'incontro con le diverse realtà professionali per approfondirne la conoscenza: informazione sulle opportunità esistenti nel territorio consulenza per la scelta del tirocinio più appropriato e assistenza per la definizione del progetto di tirocinio personalizzato

- **Formazione per l'aggiornamento professionale o la riqualificazione** grazie alla pluriennale esperienza di AIV Formazione che le permette di scegliere e guidare la persona alla scelta del miglior corso di formazione alla luce delle competenze in entrata e in uscita; oltre a questo la possibilità di personalizzare gli interventi grazie alla conoscenza del mercato del lavoro e della formazione, grazie alla collaborazione che può vantare con numerosi docenti e la disponibilità di aule attrezzate con Personal Computer, che permettono di erogare docenze in tutti i percorsi dove sia previsto l'utilizzo di un PC.

#### 5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Allo stato attuale la cooperativa è costituita da 37 soci e 3 membri che formano il CDA.

La compagine sociale è rappresentata da professionalità provenienti dal mondo della scuola, della formazione professionale e dell'orientamento, da strutture di consulenza all'impresa e da imprenditori. Tutti i soci collaborano alle diverse attività della società secondo le loro competenze e con ruoli diversificati nello spirito cooperativistico.

La struttura di AIV Formazione Sc consta di personale che copre con competenza mansioni di progettazione, amministrazione, coordinamento, tutoraggio, attività di *bilancio di competenze, orientamento e counselling*.

Per quanto attiene ai luoghi di svolgimento delle attività, AIV Formazione ha una struttura propria con spazi e attrezzature adatte per lo svolgimento delle attività e convenzioni per l'utilizzo di aule, laboratori ed attrezzature.

Qualora sussistessero problemi di spostamento dei corsi la cooperativa si avvale di strutture alternative, con le quali stipula convenzioni temporanee sempre verificando l'idoneità dei locali ed

attrezzature secondo quanto prevede la normativa vigente in materia di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro.

L'attività didattica è assicurata da esperti del mondo professionale con comprovata esperienza teorico-pratica.

## 6. RECAPITI, SEDI e ORARI

**AIV Formazione** è presente presso:

1. Via Postumia 37 – 37069 Villafranca di Verona (VR)

Tel 045 6304651 Fax 045 6300786

[info@aivformazione.it](mailto:info@aivformazione.it) [www.aivformazione.it](http://www.aivformazione.it)

Responsabile: Perazzoli Valentina

Orari di apertura dello sportello informativo: Mercoledì con orario 9.00 – 13.00

Dal lunedì al venerdì su appuntamento prenotando al numero 045 6304651

Referente per il sistema dell'accreditamento regionale ai servizi per il lavoro è la D.ssa Valentina Perazzoli [info@aivformazione.it](mailto:info@aivformazione.it) Tel 045 6304651 Fax 045 6300786

## 7. STRUMENTI E LE METODOLOGIE DI MISURAZIONE

Gli strumenti di valutazione che, di norma, saranno utilizzati per la valutazione sono i seguenti:

**Aspetti qualitativi e quantitativi dell'attività di formazione e servizi al lavoro** attraverso:

- Indagini sulla soddisfazione dell'utenza sulla programmazione;
- Monitoraggio costante dell'attuazione dei corsi e delle attività;
- La soddisfazione dei partecipanti rispetto all'esperienza svolta;
- Osservazione diretta del Tutor;
- Ascolto dei partecipanti: raccolta di elementi di criticità o punti di forza;
- Questionari di gradimento di fine corso;
- Questionario specifico relativo alle aspettative dei partecipanti rispetto al corso.

**Apprendimento dei partecipanti durante gli interventi formativi** attraverso:

- Questionari/test proposti all'inizio e alla fine del percorso formativo;
- Prove finali;
- Esercitazioni alla fine o durante il corso;
- Risultati dei lavori di gruppo.

**Cambiamenti organizzativi** attraverso:

- Valutazioni delle prestazioni individuali in relazione alle competenze oggetto del Piano della formazione;
- Interviste e questionari specifici a Dirigenti, funzionari e dipendenti.

## 8. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il grado di soddisfazione del cliente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato a seconda del servizio attraverso la gestione dei reclami, interviste e questionari periodici e specifici.

## 9. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente ha il diritto di essere accolto ed inserito nel sistema della formazione professionale e dei servizi per il lavoro, 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, AIV Formazione Sc, con l'apporto delle competenze professionali del proprio personale, dei fornitori e della stessa utenza, si impegna a garantire la continuità e la qualità dei servizi offerti.

AIV Formazione Sc si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività di servizio le norme di sicurezza previste.

Gli utenti del servizio della formazione professionale e dei servizi per il lavoro hanno il diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti. AIV Formazione Sc si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali.

## **10. GESTIONE DEI RECLAMI**

All'utente è garantita la possibilità di sporgere reclamo, indirizzandolo ad AIV Formazione Sc, qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto comunicato dal soggetto erogatore.

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano la presente Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Responsabile del procedimento effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso. In caso contrario verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo stesso.

## **11. OBBLIGHI DELL'UTENTE**

Ogni utente ha il diritto di usufruire del servizio osservando norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti dei docenti, del personale addetto al servizio e degli altri utenti.

## **12. RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI DELL'UTENTE**

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 viene garantito il diritto alla riservatezza e l'immediata cancellazione su richiesta dell'utente.

## **13. DIFFUSIONE**

La presente Carta Servizi verrà diffusa da AIV Formazione Sc secondo una o più delle seguenti modalità:

- Pubblicazione sul sito web;
- Affissione in bacheca;
- Consegna agli utenti della copia cartacea.

## **14. CONTROLLO SULL'ATTIVITÀ**

Il Consiglio di Amministrazione esercita la propria attività di controllo sull'attività di AIV Formazione Sc.