

CARTA DEI SERVIZI IFOA

Indice

1. Ifoa e la Carta dei Servizi: chi siamo, obiettivi e finalità
2. I principi fondamentali
3. Standard qualitativi
4. I servizi erogati
5. Diritti e doveri dell'utente, procedure di reclamo e controllo
6. Risorse e strutture dedicate
7. Validità della Carta dei servizi

1. Ifoa e la Carta dei Servizi: chi siamo, obiettivi e finalità

IFOA (Istituto Formazione Operatori Aziendali) è un ente dotato di personalità giuridica e svolge attività di interesse pubblico senza scopi di lucro.

Ha lo scopo di attuare processi formativi di qualificazione e specializzazione professionale, di creare strutture di ricerca, di sperimentazione e di assistenza, nonché svolgere attività di orientamento, ricerca e inserimento lavorativo. L'attività dell'istituto è rivolta alle persone, alle imprese, alle categorie economiche, alle organizzazioni professionali e agli enti pubblici, in rapporto integrato con la realtà economica e sociale locale, nazionale e internazionale.

IFOA è uno tra i primi enti formativi ad avere ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001. Certificato fin dal 1996, IFOA ha conseguito nel Giugno 2009 la conversione secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 per i servizi formativi di propria titolarità (orientamento, corsi di formazione e inserimento lavorativo). IFOA è inoltre Socio Asfor, l'organismo che associa gran parte delle più importanti e qualificate School of Management, Corporate University e Istituzioni formative italiane, sia del settore privato sia del settore pubblico, che ha l'obiettivo di rilanciare la Formazione Manageriale ed il rafforzamento delle istituzioni di qualità a sostegno del Paese, quale contributo per lo sviluppo del Sistema Italia

Nel rispetto del D.Lgs n. 231, IFOA aderisce al Codice Etico e di Condotta, cioè ad un insieme di valori, principi, linee di comportamento cui devono ispirarsi i membri del CDA IFOA, la Direzione, i dipendenti e i collaboratori, i fornitori, i partner di ATI/ATS e, in generale, tutti i terzi che entrano in rapporto con IFOA nell'ambito della propria attività lavorativa e tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente instaurano relazioni o operano nell'interesse dello stesso.

IFOA promuove i principi del proprio Codice Etico e di Condotta anche presso i Clienti e i Committenti nella convinzione che i rapporti economici con il proprio mercato di riferimento non possano che essere improntati alla massima serietà e rettitudine.

I servizi al lavoro erogati da IFOA hanno la finalità di accompagnare gli utenti - chi cerca occupazione o chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro - nella ricerca di un impiego e nel miglioramento della propria professionalità attraverso contatti iniziali, colloqui di orientamento individuali, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di orientamento e di consulenza qualificata, attività di supporto nella ricerca attiva del lavoro favorendo l'incontro tra domanda e offerta.

Ifoa intende adottare lo strumento della **Carta dei Servizi** per comunicare in modo semplice e chiaro all'utenza i principi, le finalità, le modalità, i criteri e le strutture attraverso cui i Servizi al Lavoro sono prestati.

2. I principi fondamentali

Per fornire costantemente un servizio di qualità IFOA svolge le attività ispirandosi ai principi di:

- **centralità dell'utente e personalizzazione del servizio** che consistono nel porre al centro del servizio la persona, favorire la ricerca attiva di lavoro, sviluppare un'azione attiva di prevenzione della perdita del lavoro e della disoccupazione di lunga durata.
- **eguaglianza, imparzialità e trasparenza** che consistono nel garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante la prestazione del servizio;
- **efficienza ed efficacia** che consistono nel garantire risposte immediate, qualificate e competenti alle esigenze dell'utenza anche attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e organizzative;
- **partecipazione e coinvolgimento attivo** ovvero favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio;
- **miglioramento delle professionalità** che consiste nell'offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione, per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo;
- **controllo qualità** che prevede azioni volte a ricercare e perseguire la soddisfazione degli utenti del servizio.

3. Standard qualitativi dei servizi erogati.

IFOA definisce gli standard qualitativi, anche in osservanza agli eventuali Enti Pubblici finanziatori, il cui rispetto è considerato condizione fondamentale per la soddisfazione degli utenti diretti e indiretti. Il rispetto di questi standard qualitativi, riportati nella presente carta, rappresentano requisito essenziale per la gestione del servizio.

In ogni caso IFOA e tutti i soggetti che partecipano all'erogazione del servizio formativo e del servizio finalizzato all'accesso al lavoro, si impegnano a mantenere gli standard di qualità definiti nelle procedure di accreditamento stabilite per legge.

Gli standard qualitativi del servizio definiti nella presente carta sono :

- presenza delle sedi operative attive con continuità, ben identificate e stabilmente presidiate dal personale responsabile;
- conformità delle sedi operative rispetto alle normative vigenti e disponibilità di strutture, attrezzature e tecnologie adeguate per lo svolgimento del servizio rispetto agli standard richiesti;
- personale responsabile atto a garantire l'erogazione del servizio ;
- conformità delle risorse tecnologiche e strutturali impiegate nell'erogazione del servizio rispetto a quanto prescritto dalla norma, o eventualmente richiesto dall'Ente finanziatore e autonomamente dichiarato;
- esistenza di un iter formale per la qualificazione del personale dipendente e di un piano annuale per la formazione da seguire per lo sviluppo professionale degli stessi;
- coerenza dei servizi offerti rispetto alla programmazione degli enti territoriali di riferimento, alla domanda e alle esigenze per le diverse tipologie di utenti;
- esistenza di procedure per ciascun tipo di servizio formativo offerto;
- esistenza e applicazione di procedure per la rilevazione della soddisfazione del cliente;
- esistenza di servizi amministrativi in grado di eseguire tutte le operazioni inerenti la gestione amministrativa dei servizi in conformità con le norme vigenti e nel rispetto delle scadenze previste;
- esistenza di un servizio di accoglienza e informazione.

4. I servizi erogati

Accoglienza e informazione

Vengono garantiti servizi di accompagnamento al lavoro che prevedono: l'accoglienza, l'analisi dei fabbisogni, l'informazione (riguarda la gestione e la diffusione delle informazioni sul sistema dei servizi territoriali, l'informazione sui servizi erogati dalla struttura e sulle modalità di accesso e di fruizione).

È possibile la consultazione (fruibile anche in maniera autonoma) di materiali cartacei o attraverso supporto informatico per informare l'utente delle diverse possibilità offerte dal mercato (area orientamento, professioni, formazione e lavoro), rendendo note le modalità e i tempi di accesso.

Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro

I servizi si rivolgono ad ogni tipo di utenza e si articolano in: promozione e gestione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro attraverso l'inserimento, su strumenti on line, delle vacancies; raccolta dei curricula dei potenziali lavoratori attraverso l'inserimento sul portale on line; preselezione e costituzione di relativa banca dati sia nazionale che di esperti internazionali; utilizzo di Web 2.0 per la ricerca di personale italiano e straniero.

Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro

Consulenza per la stesura di un piano personalizzato d'inserimento o reinserimento lavorativo, rendendo note i tempi, le modalità e le eventuali condizioni economiche. Valutazione dell'eventuale possibilità di accesso a misure di sostegno per l'inserimento al lavoro di natura orientativa, formativa e professionalizzante.

Il primo colloquio è finalizzato a specificare all'utente le tipologie di servizi offerti ed a definire un primo quadro dei "bisogni". Si procede ove possibile con il bilancio delle competenze. Il percorso si realizza attraverso diverse attività:

- colloqui individuali con il consulente di bilancio
- eventuali prove per la verifica delle competenze
- eventuali tirocini in azienda, anche attraverso sostegno pubblico
- redazione piano d'azione e accompagnamento al lavoro.

Tirocini formativi e di orientamento

Valutazione di eventuali opportunità di inserimento attraverso Tirocinio formativo e di orientamento, analisi dei requisiti del soggetto ospitante nel rispetto del Disciplinaire Tirocinio Etico IFOA.

Analisi della figura professionale di riferimento, definizione e stesura del progetto formativo e di orientamento.

Tutoraggio e monitoraggio in itinere durante lo svolgimento del percorso di Tirocinio formativo e di orientamento.

5. Diritti e doveri dell'utente, procedure di reclamo e controllo

IFOA si impegna ad una corretta e continuativa informazione agli utenti 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 essa relativi.

In particolare individua i responsabili dell'informazione, della comunicazione e delle relazioni con gli utenti, rendendo note le modalità, i tempi e le eventuali condizioni economiche e tecniche di accesso, di partecipazione ai servizi.

IFOA nel rispetto della normativa tutela la privacy del destinatario del servizio, si impegna inoltre ad analizzare con tempestività e attenzione i reclami e suggerimenti ricevuti.

L'utente ha il diritto di essere accolto e di ricevere i servizi secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità e aspettative nel rispetto della legalità.

L'utente si impegna a garantire ad IFOA il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale e di fornire aggiornamenti sul proprio stato occupazionale.

L'utente può sporgere reclamo, indirizzandolo direttamente a IFOA, qualora ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio rispetto a quanto pattuito. IFOA attraverso la procedura appositamente predisposta, definisce la modalità di gestione nonché i tempi di risposta al reclamo stesso.

L'utente può recedere dal servizio concordando preventivamente le modalità con IFOA.

6. Risorse e strutture dedicate

Gli operatori sono dipendenti e collaboratori che gestiscono l'inserimento lavorativo e/o supportano l'utente per il mantenimento del posto di lavoro, operatori dell'accoglienza e operatori del mercato del lavoro. La struttura può contare anche sull'apporto di professionisti esterni per consulenze specialistiche. Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in uffici e ambienti adeguati per la formazione e la consulenza personalizzata e in attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività.

La sede IFOA in Via Giacinto Andrea Longhin 83 a Padova osserverà il seguente orario di apertura:

martedì – venerdì dalle 9.00 alle 13.00

7. Validità della Carta dei servizi

La presente carta viene emessa nel mese di maggio 2012 ed è soggetta a revisioni per incompatibilità con le norme emanate successivamente. La presente carta viene diffusa tramite affissione sulla bacheca presso la sede operativa e pubblicata sul sito www.ifo.it.

IFOA sede di PADOVA

Via Giacinto Andrea Longhin 83 – 35129 Padova

Telefono +39 049 7800006

Fax +39 049 7803097

Email servizilavoro.veneto@ifo.it