

## LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi per i servizi al lavoro è uno strumento di comunicazione con l'utenza e le istituzioni, descrive finalità e principi fondamentali, modi, criteri e struttura attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo.

La Carta dei Servizi è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità.

### ▪ MISSION E FINALITÀ DEI SERVIZI

ENFORMA SRL-IMPRESA SOCIALE ha per oggetto l'esercizio, in via stabile e principale ed in assenza di scopo di lucro, dell'attività economica, diretta ed organizzata per realizzare le finalità di interesse generale per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.

ENFORMA sostiene le aziende:

affiancando le realtà aziendali per rispondere alle esigenze del mercato sempre più competitivo e nella ricerca di personale qualificato

fornendo analisi dei fabbisogni formativi aziendali, Progettazione e realizzazione, monitoraggio e rendicontazione di corsi a finanziamento pubblico per aziende appartenenti a tutti i comparti

promuovendo convegni/seminari sulla formazione e l'occupazione

sensibilizzando le PMI ad una cultura lavorativa più organizzata per accrescere la consapevolezza e le abilità necessarie alla loro evoluzione in un mercato sempre più esigente

stimolando lo sviluppo delle Risorse Umane attraverso attività di formazione mirate, avviando iniziative volte alla tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

avviando percorsi di sensibilizzazione per sviluppare una cultura di cittadinanza attiva e di legalità

promuovendo azioni di orientamento al lavoro

creando condizioni operative che favoriscano cambiamenti, innovazioni

sviluppando la formazione permanente, culturale e tecnica dei medici, paramedici, tecnici, chimici, biologi e farmacisti e tutte le altre professioni nell'ambito medico e paramedico mediante incontri, congressi, confronti in ambito nazionale ed internazionale, per realizzare le finalità previste dai programmi di Educazione Continua in Medicina (E.C.M.) promossi dal Ministero della Sanità e in FAD

progettando e gestendo direttamente, in accordo con università, istituti scolastici e ministeri, percorsi di certificazione e accreditati formativi volti ad incrementare percorsi in alternanza scuola-lavoro

progettando e gestendo direttamente, anche in accordo con istituzioni sanitarie e socio-assistenziali, percorsi di orientamento, formazione professionale, aggiornamento ed accompagnamento al lavoro in ambito sanitario e socio-assistenziale

Progettando e attuando, direttamente o in concorso con strutture internazionali, iniziative comunitarie rivolte alla gestione di progetti finalizzati dalla UE nel campo della formazione professionale, della ricerca delle fasce deboli e della scuola, con particolare attenzione alle metodologie di avviamento al lavoro

Fornendo analisi approfondita, sistematica ed obiettiva dei settori e delle realtà aziendali

Elaborando job description e job profile

Fornendo screening dei curricula vitae

Presentando candidati per scelta finale

ENFORMA sostiene chi è alla ricerca di occupazione e chi è a rischio di esclusione dal Mondo del Lavoro

- prendendo contatti iniziali
- somministrando colloqui di orientamento individuali e di gruppo
- attivando corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione
- proponendo attività di orientamento e consulenza qualificata,
- facendo da stimolo alla ricerca attiva del lavoro, Stimolo allo sviluppo delle Risorse Umane attraverso attività di formazione mirate
- promuovendo azioni di orientamento al lavoro
- attivandosi per promuovere incrocio tra domanda e offerta di lavoro

## **AREE DI INTERVENTO**

### **▪ FORMAZIONE**

Le principali attività di ENFORMA SRL-IMPRESA SOCIALE sono rivolte alla formazione in qualità di Ente accreditato presso la Regione Veneto per la formazione continua, e alla formazione alle aziende in qualità di Ente accreditato presso i Fondi Interprofessionali oltre che consulenza e analisi dei fabbisogni per le aziende, nello specifico: Progetta, promuove, organizza e gestisce corsi di formazione, aggiornamento, qualificazione, perfezionamento e riqualificazione professionale, tutoraggio e monitoraggio. avvia percorsi di sensibilizzazione per sviluppare una cultura di cittadinanza attiva e di legalità.

### **▪ SERVIZI DI CONSULENZA**

Propone seminari e incontri, conferenze, dibattiti, ricerche sull'orientamento e la formazione professionale e l'aggiornamento continuo in medicina.

### **▪ ORIENTAMENTO**

Realizza progetti di orientamento al fine di sostenere percorsi formativi di crescita personale e professionale.

▪ **SERVIZI AL LAVORO**

Si occupa di garantire la copertura del fabbisogno di risorse, nel rispetto dei ruoli e delle forme di pensiero, sulla base di regole comuni di gestione e di comportamento, con l'obiettivo di proporre un servizio di qualità al cliente.

Modi di erogazione del servizio:

1. 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 il lavoratore su altri eventuali servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se più in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento lavorativo. modi di erogazione del servizio: informazioni e presentazione delle principali caratteristiche del servizio; raccolta del curriculum vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente; realizzazione di incontri informativi di gruppo per la presentazione in dettaglio dei progetti e colloquio breve per la raccolta di informazioni di corredo al cv utili per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento

2. raccolta e diffusione curriculum vitae. analisi dei bisogni e delle esigenze organizzative: si definisce il *job profile* (mansioni, competenze, ...) da ricercare, si stabiliscono le tempistiche di inserimento e si sceglie il mezzo di reclutamento analisi della posizione e definizione degli strumenti: si definiscono i contenuti dell'annuncio (cartaceo, web) per il reclutamento, si effettua una prima ricerca nel database esistente e si contattano i referenti dei media scelti attivazione del servizio di ricerca: si svolge l'attività di analisi dei curricula pervenuti, l'elaborazione di una graduatoria, il contatto telefonico con le candidature prescelte, l'*assessment center*, la somministrazione di test psico-attitudinali, lo svolgimento dei colloqui individuali e la conseguente valutazione delle candidature di orientamento – ecc.)

3. analisi approfondita, sistematica ed obiettiva dei settori e delle realtà aziendali, analisi delle esigenze, elaborazione *job description* e *job profile*, *screening* dei curricula vitae. durante il colloquio di accoglienza si verificano le caratteristiche del destinatario: i dati anagrafici, le caratteristiche formative e le esperienze di lavoro (stato occupazionale). - si forniscono *depliant* e materiali informativi circa 1) il mercato del lavoro odierno e le realtà aziendali locali 2) i diversi sistemi di formazione (cfp, enti di formazione accreditati dalla regione). - la presa in carico del destinatario da parte dell'operatore avviene tramite la creazione e la sottoscrizione del patto di servizio che serve per formalizzare i reciproci impegni. a conclusione del colloquio, si procede con l'inserimento nel portale "servizi al lavoro" l'avvenuto svolgimento del colloquio e si stampano e firmano il patto di servizio e l'attestato di presenza.

▪ **UTENTI DEI SERVIZI**

I servizi di formazione si rivolgono a

- Aziende che devono formare o aggiornare i propri dipendenti e dirigenti
- A disoccupati e inoccupati che prendono parte ad interventi regionali di politica attiva e *work experience*

I servizi al lavoro si rivolgono a:

- aziende che cercano personale
- inoccupati o disoccupati, anche in Mobilità o in Cassa Integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro
- utenti segnalati dai Centri per l'Impiego provinciali, anche occupati, limitatamente alle attività di mantenimento del posto di lavoro.

#### ▪ FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI

#### **PROFESSIONALITA' ED INTEGRITA'**

Enforma e i suoi collaboratori si preoccupano di comprendere e soddisfare le esigenze e i *desiderata* di individui ed aziende, di far emergere criticità e non conformità, competenze e potenzialità, per fornire strumenti formativi, conoscitivi e tecnici costruiti su misura per valorizzare le risorse e motivare al miglioramento.

#### **SODDISFAZIONE DELLE ESIGENZE AZIENDALI**

Entrare in contatto con le aziende per analizzare insieme i fabbisogni, per comprenderne la struttura e la cultura aziendale, analizzare il contesto lavorativo e proporre attività e risorse le rendano competitive nel mercato del Lavoro. La soddisfazione del cliente è l'obiettivo primario di ENFORMA SRL-IMPRESA SOCIALE.

#### **CRESCITA PROFESSIONALE**

Proporre informazione e formazione rivolta all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle sempre crescenti esigenze del mercato. Tutte attività realizzate su misura del cliente per soddisfare a pieno le esigenze manifestate.

#### **CENTRALITA' DELL'UTENTE E PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

ENFORMA SRL-IMPRESA SOCIALE ha, come espresso nel suo oggetto sociale, lo scopo di utilità sociale e, *in primis*, pone al centro del servizio la persona. Realizza attività di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata. Somministra, pertanto, ai candidati bilanci di competenza per valutare competenze e abilità al fine di migliorarne il profilo e favorendo l'acquisizione di consapevolezza delle proprie capacità.

#### **EGUAGLIANZA, IMPARZIALITA' E TRASPARENZA**

Garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.

ENFORMA SRL-IMPRESA SOCIALE ha adottato il modello di organizzazione e gestione (o "modello ex d.lgs. n. 231/2001) diventando, quindi, Impresa Responsabile, nell'ottica della gestione trasparente e verificabile.

Tutte le procedure che la Direzione dell'ente ha reso operative sono improntate sulla trasparenza e sulla chiarezza dei rapporti sia interni, che esterni con collaboratori, *partners*, fornitori e utenti.

#### **PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO ATTIVO**

Favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio

#### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico, una partecipazione e un controllo costanti.

#### **RISORSE E STRUTTURE DEDICATE e RISORSE DEDICATE**

o Risorse interne dedicate alla gestione del servizio.

o Operatore per la gestione del percorso di inserimento lavorativo o per il mantenimento del posto di lavoro.

o Professionisti esterni per consulenze specialistiche.

Il Responsabile delle sedi è il Direttore Generale Sig. Fiorenzo Pesce.

Il personale disponibile nelle sedi è:

d.ssa Marina Del Mondo

Sig. Filippo Amedeo Pesce

Sig. Andrea Pesce

Gli operatori del mercato del lavoro (OML) sono

d.ssa Angela Ziliotto - d.ssa Marina Del Mondo - d.ssa Valentina Coral

oml Antonietta Verduci

#### **STRUTTURE DEDICATE**

- **A)** Ufficio e ambiente dedicato alla gestione del servizio, alla formazione e alla consulenza personalizzata in via Lamarmora 12/12 a Mestre-Ve;

- **B)** Ufficio e ambiente dedicato alla gestione del servizio, alla formazione e alla consulenza personalizzata in via Crispi 15 a Mestre-Ve;

- In ambedue gli Uffici, Attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività.

Gli orari di apertura al pubblico dell'**ufficio A**, sono:

Mercoledì orario 09.00-13.00 – 14.00-18.00

Giovedì orario 09.00-13.00 – 14.00-18.00

Responsabile di sede A: Andrea Pesce

Oml dedicato: dott.ssa Angela Ziliotto

Gli orari di apertura al pubblico dell'**ufficio B**, sono:

Venerdì orario 09.00-13.00

Responsabile di sede B: Marina Del Mondo  
Oml dedicato: dott.ssa Angela Ziliotto

L'indirizzo di posta elettronica a cui scrivere è il seguente:

[risorse.umane@enforma.srl](mailto:risorse.umane@enforma.srl)

sito web: [www.enforma.srl](http://www.enforma.srl)

Recapiti telefonici di riferimento:

tel. 041610918 fax. 0418872300

ph. 3486013245

Gli Uffici Enforma si trovano in zona centrale di Mestre-Ve e sono facilmente raggiungibili con auto, treno, tram, mezzi pubblici e bicicletta.

## COMUNICAZIONE ALL'UTENTE

Le strutture mettono a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione: contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori; o promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio; o info-desk per aziende ed enti interessati; o modulistica da inserire in un apposito contenitore per segnalare eventuali anomalie e disservizi oppure per esprimere suggerimenti e consigli di miglioramento.

## DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE, RECLAMI E SUGGERIMENTI

### ▪ LA STRUTTURA

-tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio

-si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

### ▪ L' UTENTE:

o si impegna a fornire tempestivamente alla società eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale

- o può recedere dal servizio concordando le modalità con l'operatore e deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

Qualsiasi segnale di insoddisfazione da parte dei fruitori del servizio verrà registrato come una potenziale Non Conformità (M03A) che potrebbe compromettere la qualità del servizio. A tale scopo, al fine di indagare in ogni momento il livello di soddisfazione dell'utente, è predisposto un modulo di reclamo (M02A "Modello Reclami") sempre a disposizione durante lo svolgimento delle attività, come previsto dalle procedure della Qualità ISO 9001:2015 attualmente in vigore. La gestione dei reclami, se ritenuti fondati dal RSQ, prosegue con l'apertura di una NC (M03A "Verbale NC") o di una AC-AP (M04B "ACAP"). Il reclamo verrà quindi trattato come NC o potenziale NC di processo/prodotto/servizio.

Tutti le registrazioni delle singole Non Conformità, dei reclami, delle azioni correttive e preventive intraprese vengono analizzate a raggruppate attraverso specifica modulistica affinché tali “registri” possano fornire uno strumento pratico che permetta di affrontare con maggiore semplicità, efficienza ed efficacia futuri NC, AC-AP e reclami. (M02A Modello Reclami, M03A “Registro NC”, Mod- M04B “Azioni correttive-preventive”).

Enforma srl-Impresa Sociale, inoltre, mette a disposizione dell’utente una e-mail dedicata alle segnalazioni indirizzate all’ODV ed un’apposita urna all’interno della struttura per chi intenda segnalare in via cartacea eventuali anomalie e disservizi oppure per esprimere suggerimenti e consigli di miglioramento. Azioni migliorative che saranno registrate nel mod. M04C, (Mod. azioni migliorative).

### **TEMPISTICHE DI RISPOSTA AI RECLAMI**

L’utente che ha subito un disservizio può inoltrare reclamo e compilare l’apposita modulistica per la presentazione di reclamo. L’operatore si adopererà, se possibile, per risolvere il problema contestualmente, oppure aprirà una procedura per la gestione del reclamo.

La gestione amministrativa del reclamo prevede:

- l’acquisizione delle informazioni inerenti l’oggetto del reclamo
- la contestualizzazione del disservizio, l’analisi delle cause e delle motivazioni
- la formalizzazione del problema, all’ufficio e all’utenza
- la pubblicazione degli esiti dell’indagine
- la redazione di eventuali indicazioni per il miglioramento del servizio
- la risposta formale all’utente con soluzione/diniego alle motivazioni del reclamo

I tempi di gestione del reclamo sono fissati ordinariamente in 10 (dieci) giorni lavorativi. Qualora l’oggetto del reclamo fosse determinato da cause complesse e di difficile risoluzione, i tempi saranno elevati a 21 (ventuno) giorni lavorativi.

Le segnalazioni e/o reclami saranno registrati e trasmessi ai responsabili ed all’ODV (Organismo di Vigilanza).

Si ribadisce che in base alla tipologia di segnalazione il reclamo o la non conformità viene analizzato e risolto in virtù della gestione SGQ adottata.

### **MONITORAGGIO E CONTROLLO**

E’ prevista l’erogazione di un questionario agli utenti, allo scopo di raccogliere le impressioni e di permettere un’analisi dei giudizi attribuiti. Periodicamente gli operatori compilano un report per documentare l’attività realizzata, i risultati ed eventuali criticità e proposte di miglioramento. Almeno una volta l’anno gli operatori si riuniscono con il responsabile dell’unità operativa per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all’organizzazione dei servizi.

**Il legale rappresentante VITO PARAGALLO**

