

CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

MULTIMEDIA FORMAZIONE SRL

1 SOMMARIO

2	PREMESSA GENERALE.....	2
3	FINALITÀ DEL SERVIZIO.....	3
3.1	PRINCIPI RISPETTATI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
3.2	DESTINATARI DEL SERVIZIO	4
3.3	STRUTTURE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	4
3.4	STRUMENTI DI COMUNICAZIONE.....	5
3.5	STRUMENTI E METODOLOGIE DI LAVORO.....	5
3.6	AREE DI ATTIVITÀ.....	6
3.6.1	Accoglienza, accesso e informazione.....	6
3.6.2	Valutazione del caso individuale	6
3.6.3	Mediazione per l'incontro domanda e offerta.....	7
3.6.4	Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro	7
3.6.5	Misure personalizzate di accompagnamento al lavoro.....	8
3.7	STRUTTURA OPERATIVA E COMPETENZE DEL PERSONALE.....	8
3.7.1	Responsabile di servizio.....	8
3.7.2	Operatore del Mercato del lavoro locale (OML)	8
3.8	DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	9
3.8.1	Diritti e doveri fondamentali	9
3.8.2	Procedura di reclamo e controllo	10
3.9	VERIFICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ.....	10
	ALLEGATO 1 - FATTORI, INDICATORI E STANDARD QUALITATIVI.....	13

Multimedia Formazione S.R.L.

Organismo di formazione accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione continua
Sede legale, spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Santa Caterina da Siena, 3 – 31015 Conegliano (TV)
Spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Camporosso, 1/A - 37047 San Bonifacio (VR)
info@multimediaformazione.com - P. IVA e C. F. 03700450269
Telefoni: Conegliano 0438 415646 - 340 8825156 - Fax 0438 420422 San Bonifacio 045 2223149

2 PREMESSA GENERALE

Multimedia Formazione S.r.l. è un Ente di formazione nato nel 2002 per iniziativa di un gruppo di imprese private; è accreditata presso la Regione del Veneto per la Formazione continua con codice di accreditamento A0462 e Codice Ente 3702. E' certificata ISO 9001.

La mission dell'Ente consiste nell'operare in stretto collegamento con le istituzioni e gli organismi imprenditoriali locali, per promuovere e sviluppare servizi e attività informative e formative (manageriali e professionali), a favore dei settori e delle categorie economiche per le quali si rilevi tale esigenza.

Multimedia Formazione S.r.l. svolge i Servizi al Lavoro adottando una politica di *trasparenza* nei confronti dell'utente/cliente esplicitata in questa Carta dei Servizi, che rappresenta anche un mezzo per favorire una migliore fruizione di questi ultimi. Nello sviluppo dei servizi, Multimedia mette al centro la persona con le sue *competenze* e i suoi *bisogni*, relazionandola al sistema produttivo locale e regionale.

Questa Carta dei Servizi descrive come Multimedia Formazione S.r.l. mette a disposizione la propria struttura, competenze e know-how tecnico ed organizzativo affinché coloro che accedono al servizio dispongano di una rete di supporto, che aiuti e agevoli tutti i passaggi per superare la condizione di *lavoratore disoccupato* e divenire *lavoratore occupato*.

I servizi messi a disposizione sono sviluppati nella logica dell'*azione-intervento*. La partecipazione, il coinvolgimento, l'impegno del beneficiario sono punti fondamentali affinché si possano avviare i processi di trasformazione e di crescita individuale e raggiungere i risultati prefissati.

Multimedia Formazione S.R.L.

Organismo di formazione accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione continua
Sede legale, spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Santa Caterina da Siena, 3 – 31015 Conegliano (TV)
Spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Camporosolo, 1/A - 37047 San Bonifacio (VR)
info@multimediaformazione.com - P. IVA e C. F. 03700450269
Telefoni: Conegliano 0438 415646 - 340 8825156 - Fax 0438 420422 San Bonifacio 045 2223149

3 FINALITÀ DEL SERVIZIO

L'erogazione dei Servizi al Lavoro da parte di Multimedia Formazione S.r.l. ha la finalità di assicurare un intervento di politica attiva per quei lavoratori che necessitano di entrare a far parte di interventi di riqualificazione professionale o di misure di incentivo o sostegno al reddito.

Gli obiettivi sono di:

- garantire pari opportunità nell'accesso al mercato del lavoro;
- valorizzare le competenze professionali possedute e sviluppare nuove abilità;
- operare in rete con i sistemi della Pubblica Amministrazione, le parti sociali, le imprese, i sistemi formativi;
- coinvolgere tutti i soggetti portatori di interesse nelle dinamiche di creazione e miglioramento continuo e di valorizzazione della persona e delle sue opportunità per l'accesso all'occupazione;
- assicurare un'opportuna flessibilità organizzativa ed operativa per raggiungere la massima efficacia d'intervento a favore delle diverse categorie di utenti interessati.

In particolare si tratta di garantire un servizio efficace in ciascuna delle tre aree di prestazione:

1. **informazione ed accesso** al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto;
2. **mediazione** per l'incontro della domanda/offerta di lavoro;
3. definizione di un **progetto individuale** e di **misure di accompagnamento** al lavoro.

3.1 PRINCIPI RISPETTATI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio erogato rispetta i principi di:

- **Eguaglianza e imparzialità:** garantire l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione. L'organizzazione fornisce un supporto adeguato a tutela delle persone con disabilità.
- **Continuità:** garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare secondo quanto stabilito dalla programmazione definita dai committenti e dalle condizioni e dai principi definiti dalla Dgr. 2238/2011 della Regione Veneto per i servizi al lavoro. È fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito o stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'ente. Interruzioni nell'erogazione del servizio vengono comunicate ai destinatari del servizio, unitamente alla motivazione, attraverso comunicazioni scritte e telefoniche.
- **Partecipazione e trasparenza:** garantire al Cliente il diritto di ricevere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti al Servizio e le sue modalità di erogazione. L'Organizzazione favorisce un rapporto di scambio informativo con gli utenti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti, delle osservazioni e dei reclami formulati dagli utenti.
- **Efficienza ed efficacia:** adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi improntati/e al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

Multimedia Formazione S.R.L.

Organismo di formazione accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione continua
Sede legale, spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Santa Caterina da Siena, 3 – 31015 Conegliano (TV)
Spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Camporosso, 1/A - 37047 San Bonifacio (VR)
info@multimediaformazione.com - P. IVA e C. F. 03700450269
Telefoni: Conegliano 0438 415646 - 340 8825156 - Fax 0438 420422 San Bonifacio 045 2223149

- **Libertà di scelta:** assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente pubblico interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.) iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni nell'erogazione del servizio.

3.2 DESTINATARI DEL SERVIZIO

- Persone in cerca di occupazione.
- Lavoratori in stato di mobilità.
- Occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale.
- Persone in cerca di opportunità formative.
- Soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale.
- Lavoratori immigrati.
- Donne impegnate in azioni di reinserimento lavorativo.

3.3 STRUTTURE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le prestazioni dei servizi al lavoro verranno svolte dagli Operatori del Mercato Locale presso **DUE SEDI**, come specificato nella tabella sottostante:

SEDE	INDIRIZZO	ORARI DI APERTURA
Conegliano (TV)	via Santa Caterina da Siena, 3 – 31015 Conegliano (TV)	Martedì, dalle 8.30 alle 12.30
San Bonifacio (VR)	Via Camporosolo, 1 – 1° piano – 37047 San Bonifacio (VR)	Venerdì, dalle 10.00 alle 13.00

Durante gli orari di apertura si garantisce la presenza degli operatori del mercato locale accreditati, secondo quanto prevedono le linee guida regionali.

Attività

Per attuare al meglio le politiche relative alle aree di prestazione dei Servizi al Lavoro vengono individuate le seguenti attività:

- Contatti iniziali di accoglienza ed informazione sui servizi disponibili, modalità di accesso ed eventuale invio ad altri servizi territoriali.
- Definizione e stipula del Piano di Azione Individuale (PAI).
- Colloqui di orientamento individuali e/o di gruppo finalizzati alla definizione di un progetto personalizzato di accompagnamento/inserimento/reinserimento al lavoro.
- Bilancio delle competenze.
- Informazioni sul mercato del lavoro e opportunità occupazionali attraverso la ricerca e la segnalazione delle opportunità lavorative sul territorio con la stesura e la diffusione del curriculum vitae.

Multimedia Formazione S.R.L.

Organismo di formazione accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione continua
Sede legale, spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Santa Caterina da Siena, 3 – 31015 Conegliano (TV)
Spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Camporosolo, 1/A - 37047 San Bonifacio (VR)
info@multimediaformazione.com - P. IVA e C. F. 03700450269
Telefoni: Conegliano 0438 415646 - 340 8825156 - Fax 0438 420422 San Bonifacio 045 2223149

- Individuazione dei fabbisogni formativi, stesura di un piano professionale di riqualificazione ed individuazione dei percorsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione.
- Accesso a misure di sostegno per l’inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.
- Monitoraggio e valutazione delle attività.

3.4 STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Multimedia Formazione S.r.l. mette a disposizione dell’utente differenti canali di comunicazione ed informazione:

- contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori;
- sito web istituzionale con sezione dedicata e bacheca virtuale per incrocio tra domanda/offerta di stage e lavoro;
- promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio;
- info-desk per aziende ed enti interessati.

3.5 STRUMENTI E METODOLOGIE DI LAVORO

Multimedia Formazione S.r.l. propone modelli e metodologie d’intervento coerenti con il sistema produttivo, incentrati sulla persona e sull’innovazione professionale al fine di collocare l’attività di accompagnamento al lavoro in un sistema di *azioni in rete*.

Le metodologie di lavoro privilegiano una visione dei contesti organizzativi come strutture complesse, in cui la dimensione dell’apprendimento e delle relazioni sociali pervadono tutte le funzioni aziendali, divenendo fattore di competitività dell’impresa.

Le risorse umane rappresentano il nucleo centrale sul quale sviluppare l’impresa in quanto portatrici di saperi e conoscenze.

Gli strumenti operativi e le metodologie proposte nel suo complesso tengono conto sia delle caratteristiche personali degli adulti, sia dei vincoli esterni di cui il soggetto beneficiario è portatore.

Le metodologie operative sono strumenti di rinforzo e di crescita alle:

- motivazioni degli utenti;
- competenze individuali valorizzate come risorse da condividere in gruppo;
- sperimentazioni di nuove conoscenze;
- fasi di rilettura delle esperienze vissute e di ripensamento del proprio futuro.

Alle metodologie d’intervento tradizionali è affidato il compito di rinforzare e di sviluppare le conoscenze e le competenze, mentre alle metodologie interattive quello di sviluppare negli utenti capacità e comportamenti orientati all’interdisciplinarietà e al lavoro in team; il lavoro di gruppo costituisce una dimensione importante per i processi di rielaborazione delle esperienze vissute e di analisi e confronto sulle dinamiche attuali.

Nello specifico, verranno utilizzate le seguenti metodologie operative, nelle diverse fasi della presa in carico dell’utente:

Multimedia Formazione S.R.L.

Organismo di formazione accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione continua
Sede legale, spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Santa Caterina da Siena, 3 – 31015 Conegliano (TV)
Spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Camporosso, 1/A - 37047 San Bonifacio (VR)
info@multimediaformazione.com - P. IVA e C. F. 03700450269
Telefoni: Conegliano 0438 415646 - 340 8825156 - Fax 0438 420422 San Bonifacio 045 2223149

- **Colloqui individuali:** i colloqui individuali, che possono avere durata variabile fino ad un massimo di 3 ore, possono vertere sull'analisi e redazione del curriculum vitae, sull'esplicitazione delle aspettative, paure e capacità dell'utente, sulla condivisione del Piano di Azione Individuale.
- **Attività orientative di gruppo o individuali:** gli OML possono organizzare delle attività periodiche di gruppo ai fini, ad es., di illustrare il dettaglio dei progetti a disposizione oppure le opportunità di un certo settore aziendale. È possibile altresì la realizzazione di attività mirate individuali, atte a rispondere alle necessità delle singole persone.
- **Tutoraggio:** consiste nell'assistenza all'utente nella fase di ricerca del lavoro. Prevede la ricerca di nuove opportunità da parte degli operatori anche attraverso l'utilizzo di reti di organismi presenti sul territorio e l'affiancamento nelle fasi di inserimento.
- **Formazione:** la formazione può essere *on the job*, in aula, a distanza attraverso tirocini. Si propone di favorire l'acquisizione e/o il potenziamento delle competenze del lavoratore o di favorire il suo adattamento produttivo. Multimedia Formazione è un ente accreditato presso la Regione Veneto come ente di formazione, pertanto è possibile che alcuni corsi di formazione necessari all'utenza vengano realizzati dall'ente stesso, presso gli spazi a propria disposizione.

3.6 AREE DI ATTIVITÀ

3.6.1 Accoglienza, accesso e informazione

È il primo contatto tra utente ed il Servizio al lavoro di Multimedia Formazione.

Consente all'utente l'accesso alla rete dei servizi erogati, informandolo su quali siano le opportunità disponibili rapportate alle sue esigenze e richieste.

Sono fornite informazioni di base e si procede all'eventuale rinvio ad altri sportelli/servizi disponibili nella rete dei partner del Servizio al lavoro; nel caso in cui venga invece avviato un percorso interno, si effettua un colloquio di approfondimento.

Azioni operative:

- Gestione dell'accoglienza e screening dell'utenza;
- Prima informazione;
- Consulenza informativa di primo livello;
- Supporto all'autoconsultazione (anche attraverso i servizi on line messi a disposizione dalla Regione Veneto).

3.6.2 Valutazione del caso individuale

Tramite il colloquio individuale di conoscenza ed approfondimento, si acquisiscono tutte quelle informazioni necessarie alla stesura del Piano di Azione Individuale (PAI).

Il PAI permette al Servizio ed alla persona di costruire un "quadro" realistico delle risorse disponibili, sia a livello individuale in termini di competenze possedute, esperienze vissute, aspettative professionali, sia a livello di rete cioè i vincoli esistenti, le opportunità formative possibili, le richieste del Mercato del Lavoro, allo

scopo di individuare il/i percorsi sui quali investire per raggiungere gli obiettivi di crescita ed inserimento del lavoratore.

Importante è la figura del **Case Manager**, ovvero dell'Operatore del Mercato Locale che viene assegnato all'utente fin dalla prima fase di presa in carico. Tale risorsa rappresenta l'Ente, evita confusione nei riferimenti e garantisce all'utente la qualità del servizio offerto in tutte le fasi del percorso di inserimento.

Azioni operative:

- ✚ Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento;
- ✚ Analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento;
- ✚ Analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti (con raccolta del CV);
- ✚ Individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale;
- ✚ Identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate;
- ✚ Supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile nei suoi elementi costitutivi (obiettivi, tempi, azioni, risorse). Successiva sottoscrizione e gestione del piano di azione individuale (PAI);
- ✚ Monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento intraprese e valutazione della loro conformità al piano di azione individuale.

3.6.3 Mediazione per l'incontro domanda e offerta

La conoscenza delle macro dinamiche del Mercato del Lavoro sul medio lungo periodo insieme alle dinamiche occupazionali "locali" sono le condizioni minime necessarie affinché il servizio al lavoro possa mettere a disposizione degli utenti delle effettive opportunità di reinserimento e programmare iniziative di ricollocazione occupazionale.

Azioni operative:

- ✚ Raccolta delle disponibilità lavorative, attraverso un'intervista mirata;
- ✚ Analisi competenze, aspettative e motivazioni delle persone in cerca di lavoro;
- ✚ Inserimento in un'apposita banca dati (che consente l'incrocio con le richieste di personale delle aziende) delle informazioni acquisite, compreso il curriculum vitae della persona, che deve essere riconfermato/aggiornato ogni 6 mesi;
- ✚ Informazione alla persona sulle modalità con le quali è gestito l'incontro domanda/offerta e di come le persone possono essere messe in contatto con le realtà occupazionali che cercano personale.

3.6.4 Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro

La definizione e la stesura del progetto individuale di accompagnamento al lavoro è l'azione che concretizza l'impegno reciproco del Servizio al Lavoro e dell'utente a lavorare congiuntamente per superare gli ostacoli e raggiungere gli obiettivi definiti e prefissati nel PAI. Si tratta di impegnarsi con azioni

proattive nella ricerca di nuove opportunità di crescita professionale, in percorsi formativi e verificando sul campo le offerte di lavoro.

Azioni operative:

- ✚ stesura del curriculum vitae, laddove non già
- ✚ presentato; partecipazioni a corsi/o di formazione;
- ✚ supporto all'individuazione di opportunità lavorative nel territorio;
- ✚ supporto alla preparazione dei colloqui di lavoro;
- ✚ individuazione di stage aziendali;
- ✚ supporto all'avvio di nuova attività imprenditoriale.

3.6.5 Misure personalizzate di accompagnamento al lavoro

Multimedia Formazione garantisce, grazie anche alle competenze maturate come Ente di Formazione continua accreditato, l'attivazione di percorsi formativi il più possibile personalizzati, che favoriscano l'effettivo ingresso o reingresso nel mondo del lavoro agli utenti del servizio. Sono previste, inoltre, forme di tutoraggio che seguono l'utente anche nelle prime fasi dell'inserimento/reinserimento.

Azioni operative:

- ✚ attività formative (in aula, a distanza, in job);
- ✚ tutoraggio sia durante le attività formative sia durante gli stage aziendali;
- ✚ contatti di follow up per monitorare la situazione a distanza di tempo.

3.7 STRUTTURA OPERATIVA E COMPETENZE DEL PERSONALE

Multimedia Formazione S.r.l. mette a disposizione per il Servizio spazi specificatamente dedicati presso le due sedi di Conegliano (TV) e San Bonifacio (VR).

La struttura si compone complessivamente di due responsabili di servizio, di operatori del mercato del lavoro (OMDL), nonché di collaboratori esterni esperti in materia e di personale con funzione impiegatizia.

3.7.1 Responsabile di servizio

Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie. Supervisiona la corrette gestione del Servizio nonché le relazioni locali con imprese, istituzioni e attori locali. Promuove il Servizio, attua il monitoraggio delle azioni e gestisce il sistema informativo.

3.7.2 Operatore del Mercato del lavoro locale (OML)

L'OML si occupa delle seguenti attività:

- a) Gestisce colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa; descrive i servizi disponibili rispondenti ai bisogni rilevati; supporta il cittadino nell'utilizzo di strumenti informativi per promuoverne l'utilizzo anche in autonomia;

- b) Gestisce colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro. Identifica le tipologie di lavoro coerenti con le risorse professionali e personali per poi correlarle con le competenze richieste dal mercato stesso;
- c) Elabora con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità. Sottoscrive e gestisce il patto di servizio e il piano di azione individuale, monitora le azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valuta la loro coerenza con il Piano di Azione Individuale;
- d) Gestisce l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro: propone all'utente opportunità occupazionali, rileva i fabbisogni professionali delle aziende, propone alle aziende profili di candidati coerenti ai fabbisogni;
- e) Accompagna l'utente nel percorso di inserimento o reinserimento lavorativo, individuando insieme a lui le risorse, i vincoli e le opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riguardo al contesto sociale;
- f) Identifica con l'utente le competenze individuali e gli interessi professionali da valorizzare, in relazione alle opportunità esterne, supportandolo nella predisposizione di un progetto personale;
- g) Monitora l'andamento delle azioni poste in essere a favore di tutti gli utenti del Servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive. Raccoglie dati e informazioni atti a rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi, sulla base degli standard e degli indicatori della qualità identificati dal responsabile di servizio;
- h) Controlla attraverso azioni dirette con gli interessati come procede l'inserimento lavorativo, attuando azioni di miglioramento o correttive laddove necessarie.

3.8 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

3.8.1 Diritti e doveri fondamentali

I diritti e i doveri fondamentali delle due parti sono elencati di seguito.

Multimedia Formazione:

- 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;
- 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;
- garantisce di svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati.

L'utente:

- si impegna a fornire tempestivamente a Multimedia Formazione S.r.l. eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- può recedere dal servizio concordando le modalità con il *Case Manager*;
- deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

Multimedia Formazione S.R.L.

Organismo di formazione accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione continua
Sede legale, spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Santa Caterina da Siena, 3 – 31015 Conegliano (TV)
Spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Camporosso, 1/A - 37047 San Bonifacio (VR)
info@multimediaformazione.com - P. IVA e C. F. 03700450269
Telefoni: Conegliano 0438 415646 - 340 8825156 - Fax 0438 420422 San Bonifacio 045 2223149

3.8.2 Procedura di reclamo e controllo

In ogni momento ai partecipanti alle attività formative è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora essi ritengano di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato da Multimedia Formazione nel Regolamento Corso.

Multimedia Formazione si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari dei propri corsi di formazione, in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta.

Per presentare un reclamo, l'utente può utilizzare un apposito modulo prestampato che è allegato alla presente carta.

La standardizzazione della procedura di reclamo, attraverso la compilazione di questo modulo, consente una più facile ricezione e verifica del problema e di conseguenza una più veloce adozione delle azioni correttive necessarie per la sua risoluzione.

Il reclamo può inoltre essere presentato attraverso una delle seguenti modalità:

- **Per posta**, all'indirizzo: Multimedia Formazione S.r.l. - via S. Caterina da Siena, 3 – 31015 Conegliano (TV);
- **Per telefono**, chiamando il numero 0438 415646;
- **Per fax**, al seguente numero 0438 420422;
- **Per posta elettronica** all'indirizzo info@multimediaformazione.com;
- **Personalmente**, presentandosi presso la sede operativa via Santa Caterina da Siena, 3 – 31015 Conegliano, durante gli orari di apertura previsti.

Il Responsabile del Sistema Qualità raccoglie il reclamo e avvia la procedura prevista dal Manuale della Qualità, segnalandola tempestivamente al Responsabile del Servizio, per la sede di competenza. Multimedia Formazione S.r.l. assicura la massima attenzione nella verifica dei reclami eventualmente ricevuti, e per ognuno di essi si impegna ad inviare, entro il termine di 20 giorni, l'esito degli accertamenti effettuati ed i provvedimenti adottati, al fine di fornire adeguata risposta all'utente.

Contestualmente, il Responsabile del Sistema Qualità, qualora ne ravveda la necessità, procederà all'individuazione di azioni correttive/preventive, come previsto dal Sistema Qualità.

3.9 VERIFICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ

Multimedia Formazione S.r.l. mette in atto le seguenti attività:

- a) **Questionari di soddisfazione** – Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, Multimedia Formazione organizza indagini per verificare la qualità dei servizi erogati ed il grado di soddisfazione da parte degli utenti, con l'ausilio di questionari anonimi (*customer satisfaction*).
- b) **Monitoraggio periodico** – Ogni quattro mesi, il Responsabile di servizio, unitamente agli OML, analizza i risultati conseguiti fino a quel momento e li confronta con gli indicatori e gli standard qualitativi previsti.

Multimedia Formazione S.R.L.

Organismo di formazione accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione continua
Sede legale, spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Santa Caterina da Siena, 3 – 31015 Conegliano (TV)
Spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Camporosso, 1/A - 37047 San Bonifacio (VR)
info@multimediaformazione.com - P. IVA e C. F. 03700450269
Telefoni: Conegliano 0438 415646 - 340 8825156 - Fax 0438 420422 San Bonifacio 045 2223149

L'esito di questa analisi viene riportato in un report scritto e vengono eventualmente attuate misure ulteriori per raggiungere gli obiettivi previsti.

Inoltre, vengono analizzate le metodologie applicate per l'esecuzione dei processi, per verificare che esse siano conformi alle esigenze interne ed esterne. Le buone prassi emerse da questa analisi verranno condivise con l'Ufficio Regionale di competenza.

La descrizione dei fattori, degli indicatori e degli standard di qualità per i Servizi al Lavoro è presentata nel dettaglio nell'Allegato 1, in fondo alla Carta dei Servizi.

4. RIFERIMENTI INTERNI SERVIZIO AL LAVORO

MULTIMEDIA FORMAZIONE SRL

C.F. e P.IVA.: 03700450269

ENTE DI FORMAZIONE CERTIFICATO UNI EN ISO 9001:2015

ENTE DI FORMAZIONE ACCREDITATO DALLA REGIONE VENETO

PER LA FORMAZIONE CONTINUA

CODICE ENTE A0462

SEDE DI CONEGLIANO (TV)

Indirizzo: Via Santa Caterina da Siena, 3 - 31015 Conegliano (TV)

Tel: 0438 415646

Fax: 0438 420422

Posta elettronica: info@multimediaformazione.com

Sito internet: www.multimediaformazione.net

Responsabile di sede: dott.ssa Valentina Braga

Orari di apertura: martedì dalle 8.30 alle 12.30

SEDE DI SAN BONIFACIO (VR)

Indirizzo: Via Camporosolo, 1 – 1° piano – 37047 San Bonifacio (VR)

Tel: 0452 223149

Posta elettronica: gestione@multimediaformazione.com

Sito internet: www.multimediaformazione.net

Responsabile di sede: dott.ssa Valentina Braga

Orari di apertura: venerdì dalle 10.00 alle 13.00

Multimedia Formazione S.R.L.

Organismo di formazione accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione continua

Sede legale, spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Santa Caterina da Siena, 3 – 31015 Conegliano (TV)

Spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Camporosolo, 1/A - 37047 San Bonifacio (VR)

info@multimediaformazione.com - P. IVA e C. F. 03700450269

Telefoni: Conegliano 0438 415646 - 340 8825156 - Fax 0438 420422 San Bonifacio 045 2223149

ALLEGATO 1 - FATTORI, INDICATORI E STANDARD QUALITATIVI

In relazione ad aspetti considerati rilevanti, Multimedia Formazione ha definito fattori, indicatori e standard di qualità:

AREA DI ATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	FONTE DI RILEVAZIONE
Attivazione del servizio	Erogazione servizio	Numero persone supportate	Almeno 10 persone supportate ogni anno, previa assegnazione di finanziamenti tramite bandi	Delibere Regionali, cartelle individuali
	Accoglienza di tutti gli utenti	Presenza primo colloquio	Almeno un colloquio informativo per tutti gli utenti che accedono al servizio	File registro dei primi colloqui per OML
Accoglienza, accesso e informazione	Presenza <i>Case Manager</i>	Assegnazione <i>Case Manager</i>	<i>Case Manager</i> assegnato al 100%	Cartelle individuali utenti
	Raccolta informazioni	Presenza CV	CV raccolto per il 100% degli utenti	Cartelle individuali utenti
Valutazione del caso individuale	Stesura PAI	Presenza PAI	PAI stilato e firmato dal 100% degli utenti	Cartelle individuali utenti
	Formazione	Tempi di erogazione della formazione	L'evento formativo attivato per l'utente entro 30 giorni dalla stipula del PAI	Registro formazione, PAI individuali
Mediazione domanda/offerta	Formazione individualizzata	Numero eventi formativi per utente	Almeno 1 evento formativo per il 75% degli utenti	Cartelle individuali utenti Elenchi presenze corsi formazione

Multimedia Formazione S.R.L.

Organismo di formazione accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione continua
 Sede legale, spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Santa Caterina da Siena, 3 – 31015 Conegliano (TV)
 Spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Camporosso, 1/A - 37047 San Bonifacio (VR)
 info@multimediaformazione.com - P. IVA e C. F. 03700450269
 Telefoni: Conegliano 0438 415646 - 340 8825156 - Fax 0438 420422 San Bonifacio 045 2223149

	Supporto personalizzato	Numero realtà produttive/opportunità formative/stage segnalati	Almeno 1 tipo di supporto per il 100% degli utenti	Cartelle individuali utenti
Gestione reclami	Risoluzione e risposta	Tempo di risposta	Non più di 20 giorni	File delle Non conformità
Monitoraggio e valutazione	Soddisfazione utenti	Valutazione in decimi della customer satisfaction	>7,5	Questionari soddisfazione utenti e file analisi dati

Multimedia Formazione S.R.L.

Organismo di formazione accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione continua
 Sede legale, spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Santa Caterina da Siena, 3 – 31015 Conegliano (TV)
 Spazio didattico e sede operativa dei Servizi al lavoro Via Camporosolo, 1/A - 37047 San Bonifacio (VR)
 info@multimediaformazione.com - P. IVA e C. F. 03700450269
 Telefoni: Conegliano 0438 415646 - 340 8825156 - Fax 0438 420422 San Bonifacio 045 2223149