



CARTA DEI SERVIZI DI UMANA FORMA

Indice

PRESENTAZIONE DI UMANA FORMA	2
POLITICA AZIENDALE: MISSION E VISION	2
COS'E' LA "CARTA DEI SERVIZI" E QUALI SONO LE SUE FINALITA'	3
SERVIZI OFFERTI.....	3
1. ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE	3
Obiettivi	3
Attività	3
Modalità Di Svolgimento	3
Tempistiche	3
2. ANALISI DEI FABBISOGNI.....	4
Obiettivi	4
Attività	4
Modalità Di Svolgimento	4
Tempistiche	4
3. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI PERCORSI FORMATIVI	4
Obiettivi	4
Attività	4
Modalità Di Svolgimento	4
Tempistiche	4
4. EROGAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO.....	4
Obiettivi	4
Attività	4
Modalità di svolgimento	5
Ulteriori informazioni	5
5. GESTIONE E RENDICONTAZIONE.....	5
Obiettivi	5
Attività	5
Modalità di svolgimento	5
Tempistiche	5
TUTELA DELL'UTENTE	5
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE.....	5
PROCEDURE DI CONTROLLO E MODALITA' DI GESTIONE RECLAMI	6
MODALITA' DI VERIFICA PERIODICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI.....	6
MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO.....	6
SEDI E CONTATTI – FILIALI UMANA FORMA	7

PRESENTAZIONE DI UMANA FORMA

Umana Forma – nata 2001 come società di formazione – crede da sempre nella centralità delle persone sulle quali, intorno alle quali e per le quali progetta e propone percorsi di crescita umana.

Umana Forma ha iniziato la sua attività proponendo ad aziende e persone in cerca di occupazione, percorsi formativi all'interno del finanziamento previsto dal Fondo Bilaterale Forma.Temp. Nel triennio 2008-2010 sono state erogate oltre 230.000 ore di formazione che hanno visto coinvolte più di 28.000 persone in 5.500 corsi.

Nel solo 2011 sono state erogate sul territorio nazionale oltre 52.000 ore di formazione che hanno visto coinvolte più di 12.000 persone in 1.200 corsi. Accreditata nell'ambito della formazione continua nel Veneto Marche e Emilia Romagna ed in quello della formazione superiore in Umbria Marche e Emilia Romagna.

E' presente con proprio personale e proprie filiali operative, laboratori ed aule didattiche in Veneto, Friuli Venezia Giulia ed Umbria. Opera in convenzione con altri organismi formativi in altre regioni italiane tra le quali Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Piemonte.

Negli anni l'offerta formativa di Umana Forma si è allargata prevedendo dal 2005, accanto alle iniziative finanziate da Forma.Temp, anche proposte finanziate dal Fondo Sociale Europeo, a riconoscimento regionale, formazione a Voucher, ed in autofinanziamento.

Umana Forma ha adottato il modello organizzativo e gestionale d. lgs. N. 231/2001.

Il responsabile della sede accreditata è Walter Bianchi.

POLITICA AZIENDALE: MISSION E VISION

Obiettivo fondamentale di Umana Forma è la soddisfazione dei propri clienti, perseguita ed ottenuta attraverso la qualità dei servizi erogati ed il continuo impegno al miglioramento degli stessi, elemento necessario per continuare ad operare con successo nel mercato di riferimento.

Per ottenere tali risultati, è stato implementato un Sistema di Gestione per la Qualità, che verrà gestito e migliorato continuamente, valorizzando il patrimonio umano dell'azienda.

La Direzione stabilisce che la gestione di Umana Forma si deve basare sui seguenti principi quadro:

- attenzione continua alle esigenze del cliente, mettendo a sua disposizione soluzioni in grado di coniugare qualità del servizio, rispetto dei tempi e convenienza;
- monitoraggio della soddisfazione del cliente interno ed esterno, assicurando la capacità di intervenire tempestivamente nel caso dovessero emergere delle carenze;
- sviluppo professionale delle Risorse Umane, garantendo una formazione in grado di commisurarsi alle attitudini ed esperienze specifiche;
- garanzia di un ambiente di lavoro che offra sicurezza, comfort, condizioni e tecnologia favorevoli al massimo rendimento nello svolgimento delle singole mansioni;
- efficace e costruttiva comunicazione interna tra tutte le funzioni aziendali, capace di stimolare e far emergere il contributo di tutte le parti interessate alla soluzione di eventuali problematiche ed al miglioramento dei servizi erogati;
- adeguata selezione e valutazione dei collaboratori esterni e dei fornitori da cui approvvigionarsi per l'erogazione dei servizi e le esigenze aziendali;

- definizione di obiettivi aziendali concreti e misurabili, da raggiungere attraverso la messa a disposizione di risorse adeguate;
- monitoraggio del sistema implementato, attraverso la scelta di indicatori critici, al fine di intervenire tempestivamente per correggere eventuali non conformità riscontrate o potenziali e di pianificare interventi di miglioramento continuo delle prestazioni;
- ricerca del miglioramento continuo nell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

COS'E' LA "CARTA DEI SERVIZI" E QUALI SONO LE SUE FINALITA'

La Carta dei Servizi di Umana Forma :

- è uno strumento di informazione e di comunicazione per gli utenti;
- è l'atto con cui si dichiara l'impegno a mantenere elevati standard di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati;
- attraverso i servizi offerti ha lo scopo di formare l'utente per l'inserimento nel mercato del lavoro;
- è destinata a persone disoccupate, inoccupate o occupate ma che sono alla ricerca di una continua formazione.

SERVIZI OFFERTI

1. Accoglienza e informazione
2. Analisi dei fabbisogni
3. Progettazione e erogazione dei percorsi formativi
4. Erogazione dei servizi per il lavoro
5. Gestione e Rendicontazione

1. ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

Obiettivi

Consentire all'utente di iscriversi gratuitamente alla banca dati aziendale e rendere visibile il curriculum vitae e formativo per facilitare la sua ricerca formativa.

Attività

- Accogliere il candidato presso le nostre filiali;
- presentare i servizi formativi offerti;
- compilare i dati dell'utente all'interno del database Umana Forma;
- informare l'utente delle attività formative di prossima attivazione.

Modalità Di Svolgimento

- Accoglienza informativa direttamente in filiale;
- accoglienza informativa telefonica con successivo appuntamento in filiale;
- informazione attraverso posta elettronica.

Tempistiche

L'accesso al servizio è immediato nell'orario di apertura al pubblico

2. ANALISI DEI FABBISOGNI

Obiettivi

Capire competenze, attitudini, desideri dell'utente al fine di individuare l'opportunità più adatta alle sue esigenze. Scoprire, assieme all'utente, competenze inespresse/inutilizzate sfruttabili nel mondo del lavoro.

Attività

- analisi dati anagrafici;
- analisi del percorso di studi;
- approfondimento delle esperienze di lavoro dell'utente con particolare attenzione, per ogni mansione, alla descrizione delle singole attività, ambiente di lavoro, competenze, capacità, comportamenti acquisiti;
- valutazione generale delle competenze, aspettative, desideri;
- valutazione del percorso formativo da proporre e inserire.

Modalità Di Svolgimento

Attraverso un colloquio individuale.

Tempistiche

Accesso al servizio immediato o su appuntamento.

3. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI PERCORSI FORMATIVI

Obiettivi

Fornire progetti formativi necessari per accedere più facilmente al mercato del lavoro ed erogarli all'utente.

Attività

- Progettare offerte formative coerenti con il mercato del lavoro;
- proporre opportunità formative adeguate alle esigenze dell'utente e al mercato del lavoro;
- erogare il percorso formativo secondo le modalità previste dai singoli finanziamenti .

Modalità Di Svolgimento

Attraverso incontri individuali di durata variabile.

Tempistiche

Accesso al servizio immediato o su appuntamento.

4. EROGAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO

Obiettivi

Fornire servizi di consulenza, orientamento ed accompagnamento necessari per accedere più facilmente al mercato del lavoro ed erogarli all'utente

Attività

- Fornire informazione ed agevolare l'accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto: prevede ad esempio l'erogazione di informazioni sui servizi disponibili, sul mercato del lavoro, sulle opportunità occupazionali ecc;
- Mediare l'incontro domanda/offerta di lavoro: comprende tutti quei servizi che possono favorire l'incontro tra lavoratore e impresa, dalla raccolta del curriculum e della vacancy alla gestione del contatto;

- Predisporre un progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro: consiste in attività di consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento/reinserimento lavorativo e garantisce l'accesso alle relative misure di sostegno.

Modalità di svolgimento

Attraverso incontri individuali o di gruppo di durata variabile, anche su appuntamento.

La sede presso la quale vengono erogati i servizi per il lavoro si trova in via Portenari 9/11, 30175 Marghera Venezia, negli orari 9,00 – 13,00 e 14,00 – 18,00.

Ulteriori informazioni

L'ente Umata Forma indica mediante targa esposta al pubblico, all'esterno e all'interno delle sedi operative accreditate, di essere accreditato ai servizi al lavoro della Regione Veneto e gli orari di apertura al pubblico, per agevolare la fruizione dei servizi all'utenza. Nei locali di attesa è disponibile la carta dei servizi dell'ente. Le attività oggetto di accreditamento, sono rese ai lavoratori senza oneri a carico di questi ultimi. Le attività dei servizi per il lavoro sono svolte senza discriminare gli utenti per sesso, religione, razza, ecc.. Le informazioni raccolte sui lavoratori sono trattate rispettando le norme in materia di diritto alla privacy. UMATA FORMA si è dotata di una Privacy Policy, coerente con l'impianto normativo vigente alla luce del Reg. Ue 2016/679 (c.d. GDPR).

5. GESTIONE E RENDICONTAZIONE

Obiettivi

Gestire la documentazione e le pratiche amministrative, rendendo il percorso burocratico semplice e immediato per l'utente.

Attività

- Compilare la documentazione relativa al finanziamento formativo;
- gestire le attività amministrative relative al percorso formativo.

Modalità di svolgimento

La gestione e l'istruzione delle pratiche avverrà normalmente tramite le singole sedi di Umata Forma.

Tempistiche

Accesso al servizio con modalità previste dai finanziamenti.

TUTELA DELL'UTENTE

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Umata Forma S.r.l. si impegna a garantire agli utenti:

- accoglienza ed informazioni sui servizi offerti;
- erogazione dei servizi concordati con l'utente;
- assicurazione INAIL contro gli infortuni e responsabilità civile;
- consegna di eventuale materiale didattico, di cancelleria e l'utilizzo delle attrezzature didattiche e dei laboratori come previsto dall'attività definita e concordata con l'utente;
- rilascio di eventuale attestato di frequenza ove previsto.

All'utente Umana Forma richiede:

- rispetto degli accordi condivisi e presenza agli incontri e appuntamenti prefissati salvo impedimenti derivanti da cause di forza maggiore;
- rispetto degli orari previsti per gli incontri, dei regolamenti e delle disposizioni interne delle strutture presso le quali si svolgeranno le varie attività;
- impegno nell'utilizzo di aule ed attrezzature didattiche, ad assicurare il buono stato di conservazione e di manutenzione degli equipaggiamenti mobili ed immobili messi a disposizione ed il rispetto delle norme di sicurezza relative al loro utilizzo;
- disponibilità nel fornire feedback per comunicare ad Umana Forma S.r.l. il proprio gradimento e/o suggerimenti nei confronti delle attività svolte e l'evolversi della propria situazione occupazionale per permettere ad Umana Forma di misurare l'efficacia degli interventi a favore dell'utente stesso.

PROCEDURE DI CONTROLLO E MODALITA' DI GESTIONE RECLAMI

Umana Forma, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti. A questo proposito garantisce l'opportunità di segnalare eventuali non conformità del servizio attraverso l'indirizzo e-mail infove@umanaforma.it, segnalato appositamente per garantire elevati standard qualitativi e valutare il grado di soddisfazione dei nostri clienti. In questi casi, la non conformità viene gestita direttamente dalla Direzione, che provvede a verificarne tutti i passaggi operativi con i diretti interessati e a fornire le risposte più opportune al fine di recuperare la piena soddisfazione di utenti e Clienti. Inoltre consigliamo di consultare il sito www.umanaforma.it

Entro 45 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di eventuale reclamo, Umana Forma provvederà a dare riscontro all'utente e/o a valutare l'adozione delle migliori misure correttive per fornire servizi maggiormente efficaci ed efficienti.

MODALITA' DI VERIFICA PERIODICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Al fine di tenere costantemente monitorato l'intero processo, Umana Forma sottopone al termine dei percorsi formativi, a tutti i partecipanti un questionario di Customer Satisfaction.

MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

UMANA FORMA crede fermamente nella necessità di perseguire costantemente il miglioramento dei suoi standard in relazione a tutti i servizi erogati a clienti ed utenti.

Per tale motivo si è dotata di molteplici strumenti di monitoraggio, al fine di esercitare un rigoroso controllo dei risultati conseguiti in ogni ambito.

Ulteriore ed imprescindibile passaggio è rappresentato dalle attività formative ed informative realizzate nei confronti e a beneficio dei propri funzionari ed operatori, finalizzate all'apprendimento e all'aggiornamento delle normative e delle migliori prassi da adottare per garantire da un lato il pieno rispetto delle discipline che regolano i diversi profili delle attività svolte e dall'altro il perseguimento degli obiettivi di miglioramento qualitativo e quantitativo dei risultati conseguiti.

SEDI E CONTATTI – FILIALI UMANA FORMA

REGIONE	CITTA'	PR	CAP	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	E-MAIL
Veneto	Marghera	VE	30175	Via Portenari 9/11	0415385630	0412529542	infove@umanaforma.it
Friuli Venezia Giulia	Pordenone	PN	33170	Via Fontane 13	0434247127	043429497	infopn@umanaforma.it
Umbria	Perugia	PG	06100	Via Settavalli 60/C	0755011743	0755052907	infopg@umanaforma.it
Emilia Romagna	Modena	MO	41100	Via Schiocchi 14	059351266	059345947	infomo@umanaforma.it
Marche	Ancona	AN	60125	Via De Gasperi 76	071899059	0712814511	infoan@umanaforma.it
Lazio	Roma	RM	00187	Via 4 Novembre 114	0669380093	0669380859	inform@umanaforma.it
Lombardia	Milano	MI	20024	Via G.B. Pirelli 30	02/67075768	02.66703496	infomi@umanaforma.it
Liguria	Genova	GE	16129	Via Cecchi, 120	010.532721	010.5958936	infoge@umanaforma.it

Gli orari di apertura al pubblico sono previsti dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata al giorno 15 Novembre 2018.