



CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento trasparente che ha il compito di illustrare la missione e le funzioni della Cooperativa EnAIP Vallée d'Aoste s.c.s allo scopo di favorire un rapporto diretto con i suoi fruitori.

Il documento illustra i servizi offerti evidenziando la modalità di erogazione, i tempi di risposta e i destinatari dei servizi stessi.

L'Ente accreditato

L'EnAIP Vallée d'Aoste è una cooperativa sociale che si occupa di formazione e di erogazione di servizi alle persone.

E' un ente di formazione accreditato dal 2003 dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta per lo svolgimento di attività nelle macrotipologie formative qui di seguito descritte:

- ✓ orientamento e formazione professionale;
- ✓ formazione continua e permanente;
- ✓ formazione rivolta alle fasce deboli

Da maggio 2015 l'EnAIP VdA è iscritto all'elenco regionale dei soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi al lavoro per le seguenti aree:

- ✓ A (accoglienza e informazione di primo livello);
- ✓ B (primo orientamento e accesso ai servizi di politica attiva);
- ✓ C (preselezione e incrocio domanda/offerta);
- ✓ D (orientamento specialistico e misure di accompagnamento);
- ✓ E (azioni specialistiche su soggetti svantaggiati, tra cui i disabili);

Oltre ad essere un'organizzazione senza scopo di lucro, la cooperativa EnAIP VdA è l'ente di formazione delle ACLI e si radica nella tradizione dell'impegno civile organizzato; esso si caratterizza pertanto per essere espressione di settori differenziati della società e, in particolare, di cittadini che si autorganizzano per dare il loro originale contributo ad una crescita armoniosa e solidale della comunità.

L'EnAIP VdA ha sempre posto forte attenzione alla lettura dei bisogni del territorio e alla progettazione di iniziative che tendano a rispondervi valorizzando le numerose risorse della rete socio-economica presente nel contesto: i suoi progetti sono infatti pensati e realizzati perlopiù in partnership con altri attori del territorio, tra cui cooperative sociali, aziende, enti pubblici, organizzazioni di volontariato e associazioni.

L'Enaip VdA si pone come un soggetto privato competente e flessibile che partecipa alla costruzione di un sistema regionale dei Servizi e delle Politiche attive per il lavoro e la formazione

voluto dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta e fondato sulla cooperazione tra i servizi pubblici per l'impiego e gli operatori pubblici e privati, autorizzati e accreditati.

La Politica della Qualità adottata è volta a sviluppare il settore della formazione professionale e dell'inserimento lavorativo attraverso la progettazione e la realizzazione delle seguenti azioni:

Accesso – tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione.

Uguaglianza – è garantito uguale trattamento a tutti i soggetti che accedono ai Servizi, indipendentemente dalle condizioni personali e sociali.

Pari opportunità – non vi è alcun pregiudizio in merito a sesso, età, religione, disagio, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni personali per quanto attiene la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.

Imparzialità: nei rapporti attivati, sia con gli Utenti che con le Imprese, sono garantite obiettività e imparzialità.

Gratuità – i Servizi di base vengono erogati senza alcun onere per i destinatari.

Continuità – l'erogazione dei Servizi è finalizzata al raggiungimento degli obiettivi funzionali ai fabbisogni dei destinatari. Qualora per cause di forza maggiore, dovesse delinarsi un'interruzione o un funzionamento irregolare di tali servizi, sarà nostra cura darne preventiva informazione ai Soggetti interessati.

Partecipazione – sia agli Utenti che alle Imprese, viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui Servizi erogati dall'Ente (segnalazioni, suggerimenti e reclami).

Comunicazione e Trasparenza – è garantita una chiara e corretta informazione circa i Servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.

Efficacia ed Efficienza – l'erogazione dei servizi è soggetta a continuo miglioramento, grazie alle metodologie di controllo e monitoraggio applicate che consentono di analizzare le possibili criticità e adottare le idonee soluzioni.

Riservatezza – l'EnAIP VdA garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite, utilizzati unicamente in riferimento ai Servizi concordati e a fini statistici

Si impegna, inoltre, a osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali di cui GDPR 25/8/2018.

Utenti e Imprese si impegnano a rispettare quanto concordato e a segnalare qualsiasi variazione inerente i dati e le informazioni comunicate; a fornire informazioni corrette inerenti lo sviluppo delle attività e a rispettare gli impegni sottoscritti.

I Servizi erogati

Servizi formativi

- ✓ Percorsi di accompagnamento socio-educativo e di orientamento, finalizzati alla prevenzione dell'abbandono scolastico e formativo, per pre-adolescenti e adolescenti
- ✓ Percorsi di formazione professionale
- ✓ Corsi di formazione professionale in ambito sociale (OSS, Tata familiare, Mediatori interculturali, Assistenti personali ...)
- ✓ Orientamento e accompagnamento al lavoro di persone in situazione di temporanea o prolungata difficoltà di inserimento lavorativo
- ✓ Corsi di lingua italiana per stranieri
- ✓ Apprendistato (Consulenza alle aziende e realizzazione dei piani formativi)
- ✓ Corsi per la Sicurezza sui luoghi di lavoro
- ✓ Corsi in sostituzione del Libretto sanitario
- ✓ Corsi di Primo Soccorso
- ✓ Formazione professionale e attività laboratoriali presso la Casa Circondariale di Aosta.
- ✓ Ricerca sociale e ricerca-intervento

Servizi per il Lavoro

In riferimento alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 1136 del 26 agosto 2016, i servizi erogati dall'EnAIP VdA si attengono agli standard regionali.

A	Servizi di Accoglienza e informazione
Obiettivo/finalità:	Accogliere l'utente e/o il datore di lavoro e garantire accessibilità e fruibilità delle informazioni e dei servizi offerti dalla rete pubblico-privata. Concordare il percorso da seguire per soddisfare il bisogno espresso.
Elenco delle attività minime garantite	<ul style="list-style-type: none">▪ Informazione sui servizi e le misure disponibili;▪ Informazioni sulla rete dei servizi competenti;▪ Informazione sulle modalità di accesso e di fruizione, nell'ambito della rete territoriale del lavoro e della formazione.

B	Servizi di Orientamento di base e attivazione dei servizi e misure di politica attiva
Obiettivo/finalità:	Sostenere l'utente nell'orientarsi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete pubblico/privata più coerenti con il profilo di riferimento; Prendere in carico l'utente mediante un colloquio individuale finalizzato alla definizione del patto di servizio.
Elenco delle attività	<ul style="list-style-type: none">▪ analisi dei bisogni e formulazione e definizione degli

minime garantite	<p>obiettivi da raggiungere;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ricostruzione della storia personale con particolare riferimento all'approfondimento della storia formativa e lavorativa. ▪ messa a punto del patto di servizio
------------------	---

C	Servizi di Accompagnamento al lavoro
Obiettivo/finalità:	<p>Supportare l'utente nel perseguire gli obiettivi professionali individuati attraverso una pianificazione efficace della ricerca del lavoro e individuazione di strategie che ne migliorino le capacità di autopromozione.</p> <p>Garantire l'individuazione di candidati rispondenti ai profili professionali ricercati, emersi dall'analisi dei fabbisogni, ed accompagnare l'inserimento in azienda.</p> <p>Promuovere tirocini finalizzati all'implementazione di competenze "on the job" e a favorire l'inserimento lavorativo.</p>
Elenco delle attività minime garantite	<ul style="list-style-type: none"> ✓ scouting delle opportunità occupazionali; ✓ promozione dei profili, delle competenze e delle professionalità presso il sistema imprenditoriale; ✓ pre-selezione; ✓ accompagnamento nella prima fase di inserimento; ✓ assistenza al sistema della Domanda nella definizione del progetto formativo legato all'attivazione dei percorsi di tirocinio o al contratto di apprendistato; ✓ assistenza al sistema della Domanda nell'individuazione della tipologia contrattuale più funzionale al fabbisogno manifestato

D	Orientamento specialistico individuale e di gruppo
Obiettivo/finalità:	<p>Supportare le persone nell'elaborare decisioni autonome e consapevoli sul proprio percorso professionale.</p> <p>Promuovere nell'utente la capacità di individuare risorse nella propria storia socio-professionale e tradurle in un progetto di sviluppo e/o di inserimento lavorativo realizzabile e pianificato.</p> <p>Sostenere l'utente nel monitoraggio del proprio percorso formativo e professionale anche ai fini della certificazione delle competenze non formali e informali.</p>
Elenco delle attività minime garantite	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui individuali. • Laboratori di gruppo. • Griglie e schede strutturate.

E	Azioni specialistiche per i soggetti svantaggiati, tra cui le persone con disabilità o svantaggio
Obiettivo/finalità:	Supportare le persone nella definizione di un progetto di inserimento lavorativo

	Supportare le aziende nella ricerca del personale, nell'individuazione delle competenze e potenzialità dei soggetti disabili svantaggiati da inserire in azienda e supportarli nell'inserimento.
Elenco delle attività minime garantite	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione • Orientamento • Offerta di servizi di supporto all'inserimento lavorativo • Rafforzamento delle competenze

L'Organizzazione del Lavoro

L'organizzazione della struttura dedicata all'erogazione dei Servizi dell' EnAIP VdA garantisce un Responsabile Organizzativo che assicura il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative; si occupa della supervisione e miglioramento del servizio della gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni e gli attori locali; della promozione dei servizi; dell'attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività; della supervisione delle attività di gestione del sistema informativo e delle informazioni.

Sono poi presenti sei Operatori dei Servizi per il Lavoro che si occupano dell'accoglienza, di fornire informazioni, dell'orientamento specifico e di secondo livello e della gestione dei tirocini extra-curricolari.

La sede dell'EnAIP VdA è sita a Saint-Christophe in località Grande Charrière 3B, essa garantisce la presenza di locali dedicati all'accoglienza e all'erogazione di informazioni e di colloqui di orientamento.

L'orario di apertura è il seguente:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00- oppure su appuntamento.

L'indirizzo di posta elettronica è enaip.vda@acli.it; pec: enaip@legalmail.it; il sito www.enaipvda.it; la pagina facebook Enaip Vallée d'Aoste, il numero di telefono 0165239405

La legale rappresentante è Luisa Trione

Il Miglioramento continuo

L'EnAIP VdA, in una logica di miglioramento continuo, tra i vari strumenti, ha predisposto appositi *questionari di soddisfazione*, sia per le Persone sia per le Imprese, tramite i quali potranno essere espresse valutazioni, suggerimenti e segnalazioni in merito alle modalità di erogazione dei Servizi al Lavoro, per rimuovere eventuali disservizi che possano limitare la fruizione o che violino i principi e gli standard enunciati nel presente documento.

In qualsiasi fase dell'erogazione dei Servizi è possibile, per le Persone e per le Imprese, *sporgere reclamo* specificandone i motivi e le circostanze.

Il reclamo può essere inviato direttamente in forma scritta, indicando chiaramente la motivazione, a EnAIP VdA, a mezzo e-mail, fax o servizio postale o, formulato verbalmente, ai referenti dei "Servizi al Lavoro", presenti presso la sede.

Tutti i reclami verranno presi in considerazione come “Non Conformità” del Servizio e saranno oggetto di analisi e valutazione, allo scopo di correggere eventuali errori e/o disfunzioni organizzative.

A fronte di un reclamo, verrà inviata all’Utente/Impresa, risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla data della sua presentazione.

L’EnAIP VdA si impegna a diffondere la Carta dei Servizi ad ogni componente del sistema committente/beneficiari affinché vengano resi noti gli impegni per la Politica della Qualità assunti ed i diritti garantiti relativamente al servizio reso.

La Carta dei Servizi è approvata e convalidata sia dal Consiglio di Amministrazione che dal Responsabile dell’accreditamento. Al fine di garantire l’esistenza di un sistema di gestione trasparente, la Carta dei Servizi verrà consegnata, prima dell’attuazione dell’intervento, a tutti i partecipanti del corso, compresi tutor e coordinatori.

Per i partecipanti, per i tutor e per tutti i dipendenti di EnAIP VdA, la consegna avverrà a mano e prevedrà la firma di un verbale di presa visione.

Per ampliare la visibilità del sistema qualità, l’EnAIP VdA provvederà a renderla consultabile presso la bacheca interna dell’ente di formazione accreditato e sul sit internet all’indirizzo www.enaipvda.it.

La Carta dei Servizi sarà periodicamente revisionata: sotto la responsabilità del Responsabile dell’Accreditamento la Carta verrà sottoposta ad una verifica e ad una revisione, finalizzate a renderla sempre rispondente alla politica di affidabilità e trasparenza.

La revisione e l’approvazione della nuova Carta dei Servizi dovranno avvenire in sede di riunione plenaria ad opera del Presidente del Consiglio di amministrazione, del Responsabile dell’Accreditamento e del Responsabile del processo di erogazione dei servizi.