



CARTA DEI SERVIZI DI DAFE SERVIZI E FORMAZIONE s.r.l.

ex D.lgs 30.07.1999 n. 286 art. 11 comma 2 così come sostituito dall'art. 28 del D.lgs 27.10.2009 n. 150, nonché della legge 24.12.2007 n. 244 art. 2 comma 461

DAFE SERVIZI E FORMAZIONE S.R.L.

Sede Legale – Via XXVIII Aprile 5, San Dona' di Paive – 30027 – VE

Sede operativa accreditata ai servizi al lavoro – Via Monticano 30/1 – Jesolo – 30016 – VE

Tel. 0421/952529 – mail: info@dafesrl.it – sito: www.dafesrl.it – PEC: dafeserviziformazione srl@pec.it

C.F./P.IVA: 04358560276

Sommario

1. INTRODUZIONE.....	4
1.1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE	4
Parte Prima	5
2. FINALITA E PRINCIPI FONDAMENTALI	5
Parte Seconda	6
3. SERVIZI DISPONIBILI E MODALITA' DI EROGAZIONE	6
3.1. INFORMAZIONE E ACCESSO AL SISTEMA DEI SERVIZI AL LAVORO.....	6
Obiettivi: ► diffondere sul territorio la conoscenza dei servizi; ► favorire l'incontro più opportuno tra esperienze lavorative pregresse e necessità dell'utente con le caratteristiche e le opportunità che il servizio può offrire ► orientare l'utente su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se più in linea con le sue necessità	6
3.2. DEFINIZIONE PAI E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO.....	7
3.3. MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO	8
Parte Terza	9
4. Le risorse e le strutture attraverso cui vengono erogati	9
Parte Quarta	9
5. I diritti e i doveri dell'utente e le procedure di reclamo	9
5.1. Diritti e Doveri	9
5.2. Procedure per Reclami	10
Parte Quinta	10
6. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE.....	10
7. VALIDITÀ DELLA CARTA	11
8. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	11

1. INTRODUZIONE

La **carta dei Servizi** dell'Ente DAFE SERVIZI E FORMAZIONE s.r.l., è uno strumento di comunicazione per presentare all'utenza e alle istituzioni:

1. le finalità e i principi fondamentali
2. i servizi disponibili e le modalità di erogazione
3. le risorse e le strutture attraverso cui vengono erogati
4. i diritti e i doveri dell'utente e le procedure di reclamo
5. comunicazione ed informazione

DAFE SERVIZI E FORMAZIONE s.r.l. è accreditato ai Servizi al Lavoro ex Art. 25 legge regionale 13 marzo 2009 ed è Iscritto all'Elenco Regionale con il **codice di accreditamento L241**

Ad Ulteriore garanzia, tutela e beneficio dei propri clienti si comunica che, essendo L'Ente in possesso dei requisiti giuridici, strutturali, finanziari e professionali esplicitati nella DGR n. 2238/2011, la domanda di accreditamento è stata accolta con DECRETO n. 174 del 16 Maggio 2017 con il quale la Regione Veneto ha concesso all'Ente l'erogazione dei servizi per il lavoro nel territorio regionale ai sensi dell'art. 25 della Legge Regionale N.3/2009

1.1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE

Costituita il 31 Marzo 2016, DAFE SERVIZI E FORMAZIONE S.R.L., con sede legale a San Dona' di Piave (VE) in Via XXVIII Aprile 5 e sede operativa a Jesolo (VE) in Via Monticano 30/1, svolge attività nel campo della formazione, delle politiche attive del lavoro e della consulenza aziendale alle PMI. La mission dell'area formazione è quella di soddisfare i più eterogenei fabbisogni formativi espressi dalle aziende, realizzando corsi di formazione ad hoc, con l'obiettivo di innovare e far crescere le aziende venete, aggiornando e creando nuove competenze fondamentali per una crescita costante e orientata al progresso. Per noi la conoscenza è un valore fondamentale che deve essere sviluppato per far crescere la competitività delle imprese rispettando principi etici e di sostenibilità. La consulenza si pone l'obiettivo di aggiornare, informare e assistere le imprese sulle opportunità esistenti a sostegno delle PMI che permettono di sfruttare le numerose iniziative promosse dai vari enti Europei, Nazionali e Regionali per sostenere una crescita economica intelligente, inclusiva e sostenibile. Il mercato del lavoro esprime la necessità di una sempre maggiore flessibilità e capacità di agire "fuori dagli schemi", per adattarsi ai cambiamenti strutturali e straordinari che l'economia impone. Le aziende necessitano, quindi, del supporto di una consulenza adeguata, in grado di sfruttare i finanziamenti messi a disposizione per lo sviluppo dell'azienda stessa, della produttività e di nuovi mercati.

La nostra vision di consulenza è orientata al taylor made; bisogni eterogenei trovano risposta attraverso una rete di professionisti messi al servizio del tessuto imprenditoriale, in un'ottica di rafforzamento dello stesso, implementando servizi di rete caratterizzati da rapporti di partnership.

DAFE SERVIZI E FORMAZIONE S.R.L. considera di grande importanza la valenza dei principi etici di impresa oltre a fondare l'erogazione dei propri servizi sul rispetto dei principi di legalità e di correttezza.

La Società, accreditata ai **servizi al lavoro**, si occupa:

- dell'accompagnamento di chi cerca occupazione ed è a rischio di esclusione dal Mercato del Lavoro attraverso contatti iniziali, colloqui di orientamento, individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di orientamento e consulenza qualificata a ricerca per l'individuazione dei profili professionali ai vari livelli d'impiego, specialmente di quelli emergenti, ricercati dall'evolversi della realtà socio-economica, tecnica e tecnologica;
 - della programmazione, sperimentazione e svolgimento di specifici percorsi formativi e dei conseguenti programmi di formazione; della ricerca e dell'elaborazione di metodologie didattiche e di materiale didattico;
-

Parte Prima

2. FINALITÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI

DAFE SERVIZI E FORMAZIONE s.r.l. attraverso il servizio di accoglienza e primo orientamento al Lavoro fornisce tutte le informazioni riguardanti le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Ciò a partire dai bisogni e dalla situazione di occupabilità rilevati presso l'utente. L'Ente offre altresì un quadro informativo per analizzare e soppesare, a partire dal curriculum professionale della persona, le possibilità di intraprendere un lavoro in prima persona (autoimpiego e autoimpresa).

DAFE SERVIZI E FORMAZIONE s.r.l. pone al centro dell'attenzione l'utente fruitore dei servizi, quale soggetto che richiede riconoscimento, valorizzazione e sviluppo delle competenze, all'interno del luogo di lavoro, creando un clima aziendale favorevole al fine di fornire servizi sempre più efficienti e di qualità. Lo sviluppo e l'aggiornamento professionale vanno assunti come metodo permanente per assicurare il costante adeguamento delle competenze e per favorire il consolidarsi di una nuova cultura improntata al risultato, alla qualità delle prestazioni e dei servizi resi. La formazione, secondo le situazioni e le esigenze organizzative si basa sui seguenti principi:

- la formazione è un momento di crescita personale, professionale ed organizzativa ed è un diritto - dovere di ogni individuo
- la formazione ha un valore strategico all'interno di qualsiasi Azienda in quanto è uno strumento di sviluppo organizzativo e professionale
- la formazione richiede investimento, impegno e responsabilità da parte di ciascun soggetto dell'Organizzazione coinvolto nel processo
- la formazione favorisce l'apprendimento attraverso l'acquisizione di nuove competenze da parte dei singoli

MIGLIORAMENTO DELLE PROFESSIONALITÀ'

Offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.

CENTRALITA' DELL'UTENTE E PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Porre al centro del servizio "la persona".

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.

PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO ATTIVO

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

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Utilizzo delle risorse umane e finanziarie in maniera efficiente ed efficace, definizione di parametri di riferimento e tecniche di monitoraggio per individuare eventuali criticità e correzione per il miglioramento continuo dei servizi.

ACCESSIBILITÀ

Erogazione dei servizi assicurata con continuità e regolarità e personalizzazione; informazioni, orari di apertura e modalità di accesso orientati al principio della massima fruibilità pubblica.

Parte Seconda

3. SERVIZI DISPONIBILI E MODALITA' DI EROGAZIONE

3.1. INFORMAZIONE E ACCESSO AL SISTEMA DEI SERVIZI AL LAVORO

Obiettivi:

- ▶ diffondere sul territorio la conoscenza dei servizi;
- ▶ favorire l'incontro più opportuno tra esperienze lavorative pregresse e necessità dell'utente con le caratteristiche e le opportunità che il servizio può offrire
- ▶ orientare l'utente su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se più in linea con le sue necessità

Attraverso il servizio di accoglienza e primo orientamento al Lavoro DAFE SERVIZI E FORMAZIONE S.R.L. fornisce tutte le informazioni riguardanti le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Ciò a partire dai bisogni e dalla situazione di occupabilità rilevati presso l'utente. DAFE SERVIZI E FORMAZIONE S.R.L. offre altresì un quadro informativo per analizzare e soppesare, a partire dal curriculum professionale della persona, le possibilità di intraprendere un lavoro in prima persona.

Vengono in particolare effettuati colloqui individuali personalizzati di prima accoglienza, dove vengono raccolte le informazioni principali sulla storia professionale dell'utente, sulle sue aspettative, vincoli, aspirazioni, desideri e disponibilità per il lavoro. Nei colloqui vengono altresì illustrati i servizi disponibili e le relative modalità di accesso, le informazioni relative all'invio ad altri servizi territoriali, al mercato del lavoro e alle opportunità occupazionali.

Viene fornito un sistema informativo per avere un'attrezzatura rispetto a percorsi di autoimpiego e autoimpresa; Viene inoltre dato supporto all'autoconsultazione di materiali informativi dedicati.

Modi di erogazione del servizio:

- ▶ informazioni e presentazione delle principali caratteristiche del servizio;
- ▶ raccolta delle esigenze anche attraverso l'uso del curriculum o 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

Destinatari/e

- Giovani - donne e uomini - in cerca di prima occupazione;
- disoccupati/e in cerca di nuova occupazione;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o acquisire nuove competenze;
- donne e uomini con esperienza di svantaggio fisico-psichico e/o ambientale;
- donne e uomini di diverse generazioni con propensioni all'autoimpiego.

3.2. DEFINIZIONE PAI E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Obiettivi:

- ▶ favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso d'inserimento/reinserimento lavorativo tra l'utente e l'operatore;
- ▶ fornire all'utente, fin dalla prima fase di presa in carico, un riferimento del servizio. Tale risorsa rappresenta l'Ente e garantisce all'utente la qualità del servizio offerto in tutte le fasi del percorso di inserimento.

DAFE SERVIZI E FORMAZIONE S.R.L. opera l'analisi delle risorse professionali dell'utente per poter concordare quali prestazioni siano più adeguate, valutando attentamente il contesto del mercato del lavoro, l'offerta dei dispositivi disponibili (consulenza orientativa ed accompagnamento anche all'autoimprenditorialità) a partire dalle caratteristiche soggettive delle persone al fine di trovare soluzioni innovative e rispondere con efficacia alle esigenze degli utenti, anche in periodi critici per il tradizionale mercato del lavoro. In particolare vengono svolte le seguenti attività:

- Colloqui individuali, finalizzati alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro;
- sostegno alla ricerca attiva del lavoro, definizione e realizzazione di tirocini di pre-inserimento al lavoro, nell'individuazione e svolgimento di un percorso formativo professionalizzante;
- bilancio delle competenze, con particolare riferimento alla dimensione autoimprenditiva;

- consulenza per realizzare un progetto personalizzato, su misura dell'utente, comprensivo di servizio di tutoraggio e monitoraggio costante (definizione, stipula e attuazione del PAI ed eventuali percorsi formativi dedicati).

Modi di erogazione del servizio:

► attività di consulenza qualificata con un esperto territoriale che, sulla base delle informazioni fornite, concorda con l'utente un Piano di Azione personalizzato. L'accordo impegna la struttura ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività individuate

Valutazione e qualità:

► una sessione personalizzata a seconda della tipologia di utenza.

Destinatari/e

- Giovani - donne e uomini - in cerca di prima occupazione;
- disoccupati/e in cerca di nuova occupazione;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o acquisire nuove competenze;
- donne e uomini con esperienza di svantaggio fisico-psichico e/o ambientale;
- donne e uomini di diverse generazioni con propensioni all'autoimpiego.

3.3. MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

Obiettivi:

► migliorare la possibilità di occupazione della persona nel Mercato del Lavoro

Attraverso questo servizio DAFE SERVIZI E FORMAZIONE S.R.L. propone e garantisce agli/alle utenti (disoccupati, inoccupati, lavoratori precari, ecc.) in possesso di profili professionali caratterizzati da una buona occupabilità nel contesto territoriale del mercato del lavoro, la possibilità di essere messi in contatto con opportunità di lavoro coerenti coi loro profili ed espressione dell'economia sociale. L'Ente sostiene i/le cittadini/e nella loro ricerca, con strumenti efficaci ed adatti a valorizzare le proprie competenze professionali, migliorandone la visibilità e la successiva efficacia in ambito di selezione. Il rapporto stretto con il territorio assicura la capacità di progettare interventi rispondenti le esigenze degli attori coinvolti, dei quali si conoscono la dimensione lavorativa e la storia. DAFE SERVIZI E FORMAZIONE S.R.L. raccoglie costantemente i curriculum attraverso l'aggiornamento costante e il mantenimento di un database delle candidature. Inoltre grazie alla rilevazione delle diverse posizioni lavorative aperte e vacancies è possibile realizzare un'azione di monitoraggio in grado di garantire l'efficace incontro tra utente e le esigenze delle imprese. L'Ente svolge infine l'attività di pre-selezione dei candidati, seguendoli in tutti i passaggi dell'autopromozione professionale, sino al contatto diretto con l'impresa.

Destinatari/e

- Giovani - donne e uomini - in cerca di prima occupazione;

- disoccupati/e in cerca di nuova occupazione;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o acquisire nuove competenze;
- donne e uomini con esperienza di svantaggio fisico-psichico e/o ambientale;
- donne e uomini di diverse generazioni con propensioni all'autoimpiego.

Parte Terza

4. Le risorse e le strutture attraverso cui vengono erogati

RISORSE E STRUTTURE DEDICATE

- ▶ Risorse interne a **DAFE SERVIZI E FORMAZIONE s.r.l.** dedicate alla gestione dei servizi
- ▶ Professionisti esterni per consulenze specialistiche
- ▶ Docenti esterni con competenze le più diverse che soddisfano le esigenze formative

Uffici ed ambienti della sede operativa dell'Ente di Formazione **DAFE SERVIZI E FORMAZIONE s.r.l.** dedicati alla gestione dei servizi: formazione, servizi al lavoro e alla consulenza personalizzata.

Attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività

Sportelli accreditate per i **Servizi al Lavoro**

Indirizzo	Città	Prov.	Orario Sportello
VIA MONTICANO 30/1	JESOLO	VE	Si riceve il Lunedì con orari 9:00/13:00 – 14:00/18:00

Parte Quarta

5. I diritti e i doveri dell'utente e le procedure di reclamo

5.1. Diritti e Doveri

DAFE SERVIZI E FORMAZIONE s.r.l. nell'erogazione dei servizi s' impegna a:

- tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute da utenti e aziende e utilizzarle esclusivamente ai fini dell'erogazione efficace del servizio;
- garantire la riservatezza durante i colloqui individuali;
- prestare attenzione alle esigenze e agli interessi degli utenti;
- operare garantendo equità di trattamento nei confronti dell'utenza;
- fornire il servizio nei tempi stabiliti con l'utente;
- garantire il supporto necessario per la realizzazione del progetto professionale individuato

L'utente si impegna a:

- perseguire quanto reciprocamente concordato e comunicare al servizio eventuali impossibilità nel rispettare data e orari degli appuntamenti;
- rispettare gli impegni e le azioni concordate nel progetto formativo e nella dichiarazione di disponibilità;
- rispettare gli ambienti e le attrezzature dell'ente ospitante

5.2. Procedure per Reclami

DAFE SERVIZI E FORMAZIONE s.r.l. rileva il grado di soddisfazione dei clienti analizzando le informazioni raccolte dai contatti con gli stessi o i contenuti delle osservazioni dei reclami pervenuti o le risposte ai questionari di soddisfazione e di valutazione. L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi proposti e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto. Nel locale di attesa della sede centrale, è posizionata una cassetta per inserire segnalazioni e/o reclami. Gli utenti possono far presente anomalie o disfunzioni nei servizi forma scritta, anche via fax o mail. Le osservazioni ed i reclami da parte degli utenti vengono raccolte e registrate dal personale e trasmesse alla Direzione e al Responsabile Attività Formazione e Gestione, che provvederanno ad effettuare le opportune verifiche, coinvolgendo i responsabili dei servizi interessati. Si provvederà di conseguenza ad elaborare ed implementare le attività necessarie alla risoluzione del caso, mirando alla massima soddisfazione dell'utente e dandone comunicazione all'utente stesso.

Parte Quinta

6. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

DAFE SERVIZI E FORMAZIONE s.r.l. nell'ottica di un servizio orientato alla soddisfazione del cliente, si pone come obiettivo primario la relazione con gli utenti, con enti istituzioni e con il mondo produttivo, per avere da questi elementi di riscontro alla propria attività e continui input per un miglioramento continuo del livello dei servizi offerti.

La Direzione applica a tal fine un sistema di gestione della comunicazione con gli utenti e gli stakeholders, che permetta di raggiungere gli obiettivi di:

- ▶ ricerca e ascolto sistematico dei motivi di soddisfazione/insoddisfazione non solo dei destinatari dei singoli progetti/servizi, ma anche dei beneficiari (aziende, territorio, Istituzioni) per rendere più efficace l'azione formativa
- ▶ ricerca, ove possibile, di interazione con diversi soggetti territoriali pubblici e privati, al fine di offrire un servizio completo all'utente sulla base delle caratteristiche ed esigenze particolari di volta in volta emerse.
- ▶ pianificazione delle attività sulla base delle effettive esigenze emerse nel contesto socio-economico

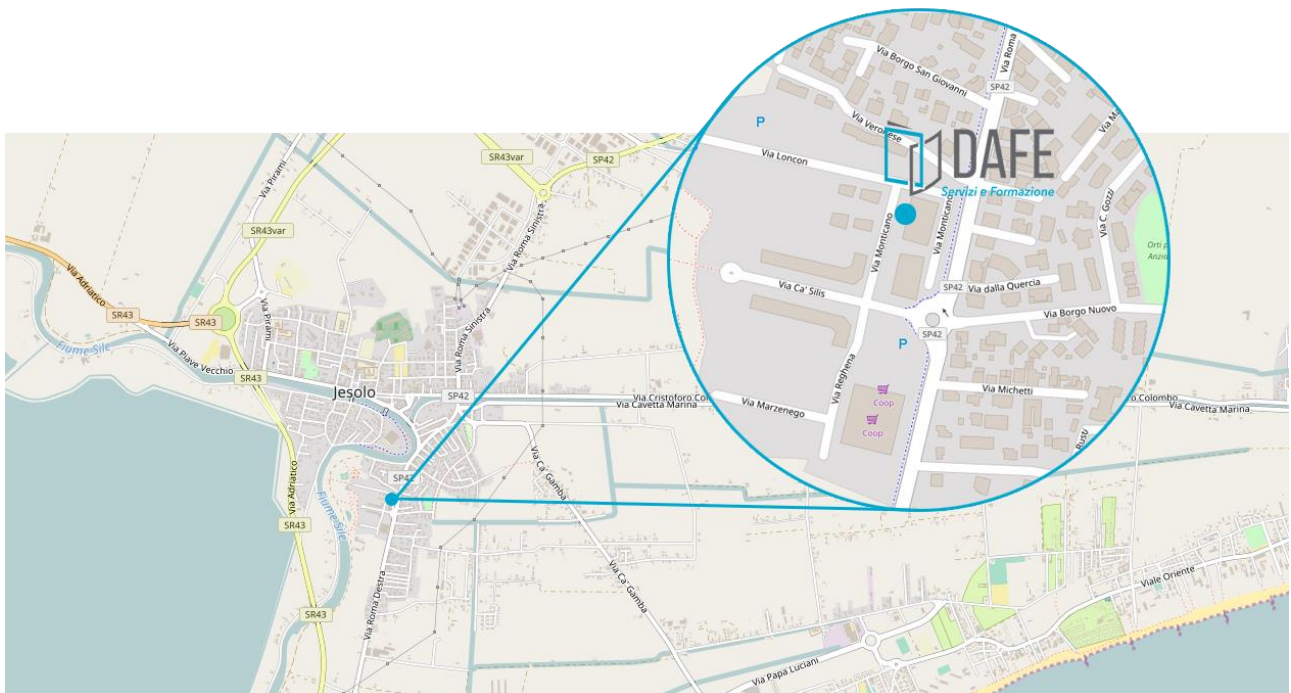
Le comunicazioni rivolte sia agli utenti che ai diversi interlocutori di DAFE SERVIZI E FORMAZIONE s.r.l. avvengono attraverso:

- il sito internet www.dafesrl.it
- materiale informativo cartaceo a disposizione presso la sede operativa
- l'indirizzo mail: info@dafesrl.it
- indirizzo di posta certificata PEC: dafeserviziformazione srl@pec.it

7. VALIDITÀ DELLA CARTA

La **Carta dei Servizi** è valida dal momento della sua emanazione. E' per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e permette di constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

8. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI



DAFE SERVIZI E FORMAZIONE S.R.L.

Sede Legale – Via XXVIII Aprile 5, San Dona' di Paive – 30027 – VE

Sede operativa accreditata ai servizi al lavoro – Via Monticano 30/1 – Jesolo – 30016 – VE

Tel. 0421/952529 – mail: info@dafesrl.it – sito: www.dafesrl.it – PEC: dafeserviziformazione srl@pec.it

C.F./P.IVA: 04358560276

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Si riceve il Lunedì con orari 9:00/13:00 – 14:00/18:00