

CARTA DEI SERVIZI PIANETA FORMAZIONE SRL

PRESENTAZIONE

Pianeta Formazione Srl (di seguito definito anche ente) è un'innovativa e dinamica società operante nel settore della formazione dal 2000. Gestisce attività di formazione nella Regione Veneto realizzando progetti formativi completi e fornendo direttamente tutte le attività necessarie: progettazione, docenza, coordinamento, tutoraggio, attività amministrativa e rendicontazione.

Iscritta nell'elenco degli enti accreditati presso la Regione del Veneto dal 2008, offre ai propri clienti la possibilità di accedere ai Fondi Regionali e Nazionali messi a disposizione dall'Amministrazione Pubblica, non solo per i corsi di formazione personalizzati, ma anche per quelli a catalogo.

Pianeta Formazione Srl favorisce la crescita delle conoscenze e competenze degli individui in un'ottica di formazione continua delle persone, riuscendo a raggiungere un elevato grado di soddisfazione dei propri clienti intermedi e finali.

Da sempre l'obiettivo perseguito è quello di essere riconosciuta come società sensibile alle aspettative delle aziende e delle persone, capace di soddisfarle non solo attraverso l'offerta di servizi di consulenza e formazione, ma fornendo anche gli strumenti necessari alla realizzazione di miglioramenti sostanziali, per una maggiore competitività in un mercato in continua evoluzione.

Ciò che differenzia Pianeta Formazione Srl dalle altre aziende operanti nel settore, sono l'organizzazione e il coordinamento di percorsi formativi "chiavi in mano" attraverso la gestione in proprio sia di tutte le fasi: dalla progettazione alla rendicontazione finale.

LA CARTA DEI SERVIZI

Per Pianeta Formazione Srl la redazione di una Carta dei Servizi significa portare a compimento tutti gli sforzi attuati sin dal principio dell'avvio dell'attività, di offrire qualità nei servizi offerti e integrità nell'approccio al cliente (azienda o utente) garantendo nel tempo un ventaglio sempre più ampio di servizi ed opportunità che permettano al proprio cliente di cogliere le occasioni.

La Carta dei Servizi è l'impegno nei confronti del proprio cliente di trasparenza e rispetto di quelli che sono ritenuti i principi fondamentali.

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono

 **PianetaFormazione** srl Società Unipersonale

Sede legale: Via Bastia 18, 31100 Treviso - Aule didattiche: Viale della Repubblica 19/C, 31020 Lancenigo di Villorba, Treviso

C.f./P.IVA 03612280267 ☎ 0422 424870 📠 0422 304489 ✉ info@pianetaformazione.it 🌐 pianetaformazione.it

Struttura Accreditata presso la Regione del Veneto nei seguenti ambiti **Formazione Continua** con codice A0491. **Servizi al Lavoro** con codice L150.

Agenzia del lavoro con Dcc. n. 532 del 31/7/2014. **Sportello Youth Corner** nel territorio di Treviso all'interno del "Progetto Garanzia Giovani" con Ddr. n° 358 del 5/8/2014.
Formazione Superiore con Ddr. 771 del 07/5/2015

assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare. Qualora dovessero verificarsi irregolarità si cercherà di limitare al minimo i tempi di disservizio.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Chiarezza e trasparenza

All'utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

I SERVIZI OFFERTI

SERVIZI ALL'UTENTE

Informazione ed Accoglienza

Pianeta Formazione Srl provvederà ad accogliere ogni singolo utente con l'obiettivo di presentare tutti i servizi erogati dall'Ente; attraverso tale attività potrà identificare i bisogni (espresi e non) dell'utente per indirizzarlo verso il servizio a lui più adeguato.

In questa prima fase l'obiettivo è quello di rendere più agevole al cliente l'accesso ad informazioni indispensabili per cogliere al meglio le opportunità in relazione ad occupazione e/o formazione.

Al cliente verrà dunque fissato un appuntamento per l'individuazione delle esigenze, la valutazione e la costruzione del percorso volto a realizzare le proprie aspettative.

Consulenza

Il servizio fornisce al cliente tutte le informazioni utili per permettergli di affrontare i processi di inserimento/reinserimento lavorativo, di sviluppo professionale e di scelta formativa oltre che lavorativa.

Il personale responsabile del servizio avrà cura di sviluppare con l'utente le personali abilità di ricerca e affiancarlo nell'utilizzo delle informazioni necessarie ad individuare e realizzare concretamente le proprie esigenze occupazionali, conducendolo verso l'individuazione di azioni di ricerca attiva nel mercato del lavoro. L'attività di consulenza e di supporto ha la finalità di rendere autonomo l'utente nella ricerca e nella rielaborazione individuale delle informazioni.

Orientamento

Il personale responsabile del servizio di Pianeta Formazione Srl avrà il compito di illustrare all'utente le tecniche di ricerca attiva del lavoro e di accompagnarlo nella ricostruzione della propria esperienza personale e lavorativa. La finalità è quella di ottenere un'analisi delle proprie possibilità e un ventaglio di opportunità verso cui orientare la propria personale ricerca lavorativa legata alle precedenti esperienze lavorative e competenze maturate.

Verranno costruiti con l'utente il Curriculum Vitae e la lettera di presentazione, verranno simulati colloqui di lavoro e verrà realizzato un bilancio delle competenze.

Opportunità Formative

Pianeta Formazione Srl si rende disponibile per i propri utenti ad attivare interventi formativi, individuali o di gruppo, che rispondano alle proprie esigenze individuate e raccolte nei servizi di orientamento.

La programmazione degli interventi formativi proposti da Pianeta Formazione Srl si distingue da sempre con contenuti e modalità di erogazione del servizio formativo altamente professionalizzanti e rispondenti alle richieste attuali del mercato del lavoro.

Incontro Domanda-Offerta

Pianeta Formazione Srl accoglie le molteplici richieste di personale da parte delle aziende e cura direttamente i rapporti con l'impresa definendo le caratteristiche della posizione e del personale ricercato in termini di mansioni, competenze e caratteristiche personali.

L'utente che si è rivolto a Pianeta Formazione Srl verrà registrato nella banca dati incontro domanda/offerta dell'ente e si impegna a individuare per lui l'opportunità di impiego più adeguata e in linea con il profilo professionale.

Pianeta Formazione Srl, in apposita sezione del sito aziendale, pubblicherà e pubblicherà opportunamente le richieste di personale che riceverà, raccoglierà le autocandidature e i curricula dei lavoratori, inoltre segnalerà gli stessi alle aziende e li accompagnerà nell'iter di selezione.

Erogazione delle Attività Formative

Ogni utente che prenderà parte di servizi di Pianeta Formazione Srl verrà reso partecipe ai corsi di formazione finanziati in toto o in parte dalla Regione Veneto e per i quali l'Ente avrà ottenuto il finanziamento. I corsi proposti potranno prevedere corsi di aggiornamento delle competenze oppure corsi di qualificazione o riqualificazione ai fini del reinserimento lavorativo.

Politiche Attive del Lavoro

Pianeta Formazione Srl si impegna a partecipare a Bandi provinciali, regionali o nazionali per l'implementazione degli interventi di politica attiva del lavoro con lo scopo di migliorare e promuovere l'occupabilità, ridurre la disoccupazione, favorire il rientro di persone distanti dal mercato del lavoro agevolando inoltre l'ingresso dei giovani neet ai fini di offrire un servizio sempre più ricco e qualificato al proprio cliente.

SERVIZI ALLE IMPRESE

Informazione ed Accoglienza

Il personale qualificato di Pianeta Formazione Srl avrà cura di contattare le aziende clienti con l'obiettivo di presentare le varie tipologie dei servizi al lavoro erogati dall'Ente e, attraverso tale attività, svolgere una prima identificazione dei fabbisogni dall'azienda ai fini di indirizzarlo verso le opportunità più adeguate.

In primis l'obiettivo è quello di rendere più agevole all'azienda l'accesso ad informazioni indispensabili per rispondere al meglio alle proprie necessità cogliendo le opportunità in relazione ad occupazione e/o formazione.

Al fine di individuare le reali necessità ed esigenze, verrà fissato un appuntamento, nel quale verranno forniti materiali illustrativo e consulenza.

Ricerca del Personale

Al fine di rispondere con efficienza ed efficacia alla richiesta di candidature da parte di aziende interessate all'assunzione, Pianeta Formazione si occuperà di raccogliere su apposito modello la descrizione della richiesta di personale al fine di definire le caratteristiche della risorsa ricercata in termini di mansioni, competenze e qualità personali.

L'Ente provvederà ad inserire la richiesta nel gestionale dell'incrocio domanda/offerta, curando ove richiesto la preselezione dei candidati. Successivamente trasmetterà i nominativi all'azienda e verificherà gli esiti della segnalazione.

Formazione del Personale

Grazie alla molteplice esperienza nell'erogazione di corsi di formazione professionale, Pianeta Formazione Srl garantisce lo svolgimento, tramite risorse interne o in partnership con altri enti e/o aziende del comparto formativo regionale, una vasta gamma di corsi professionalizzanti, di aggiornamento o di riqualificazione rivolti a personale interno all'azienda o in procinto di inserimento/assunzione.

Il contenuto del programma formativo verrà concordato direttamente con l'azienda con lo scopo di aumentare le competenze richieste per poter ricoprire efficacemente il ruolo ricoperto o offerto.

GARANZIE PER I SERVIZI

Standard di qualità dei Servizi

Pianeta Formazione Srl rispetta e si impegna a mantenere gli standard di qualità del servizio definiti dalle procedure di accreditamento stabilite per legge e richiesti dalla Regione Veneto per l'accREDITAMENTO come ente di formazione e di servizi al lavoro.

Gli standard di qualità del servizio definiti dal presente documento sono:

- la presenza di almeno una sede operativa attiva con continuità sul territorio provinciale, ben identificata e stabilmente presidiata da personale responsabile
- la conformità delle sedi operative rispetto alle normative vigenti e la disponibilità di strutture, attrezzature e tecnologie adeguate alla produzione dei diversi servizi secondo gli standard richiesti
- l'esistenza di responsabilità personali ben identificate e formalmente dichiarate atte a garantire l'erogazione del servizio, la sua qualità e la piena sicurezza sia per gli utilizzatori che per gli addetti
- l'evidenza documentata della conformità delle risorse professionali, tecnologiche e strutturali impiegate nell'erogazione del servizio rispetto a quanto prescritto dalla norma, richiesto dall'ente finanziatore e autonomamente dichiarato
- la coerenza dei servizi offerti rispetto alla domanda professionale del territorio e alle esigenze delle diverse tipologie di clienti
- l'esistenza e l'applicazione di procedure per la rilevazione della soddisfazione del cliente, tramite appositi questionari volti a rilevare la soddisfazione dei diversi servizi offerti
- l'esistenza di servizi amministrativi in grado di eseguire tutte le operazioni inerenti la gestione amministrativa dei servizi in conformità con le norme e nel rispetto delle scadenze prescritte

- l'esistenza di un servizio di accoglienza e informazione

Evidenza dei risultati

Gli impegni presi dall'Ente con la sottoscrizione della presente Carta dei Servizi sono oggetto di costante verifica mediante strumenti atti a valutare l'efficacia dei risultati formativi, la qualità del servizio erogato, la soddisfazione del cliente. L'ente garantisce l'accesso alle informazioni sul funzionamento del servizio e sui risultati, impegnandosi a fornirle alle strutture che ne facessero richiesta.

GESTIONE DEI RECLAMI

Ai clienti è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pattuito con il soggetto erogatore o da questi pubblicamente dichiarato.

L'ente adotta una procedura per la gestione dei reclami, che definisce le modalità di presentazione del reclamo.

L'utente che ha subito un disservizio deve inoltrare reclamo a Pianeta Formazione, Viale della Repubblica 19/C 31020 Lancenigo di Villorba.

Il responsabile della sede si impegnerà se possibile per la pronta risoluzione del problema segnalato oppure aprirà una procedura di gestione del reclamo. La gestione del reclamo prevede:

- l'acquisizione delle informazioni inerenti l'oggetto del reclamo;
- la verifica del disservizio con l'analisi delle cause e delle relative motivazioni comparandole con le esigenze legate al funzionamento del servizio, le esigenze degli uffici competenti e la richiesta dell'utenza

Verrà successivamente emessa nei previsti tempi di gestione, una risposta formale all'utente con soluzione/diniego alle motivazioni del reclamo e contemporaneamente verranno valutate le indicazioni su azioni di miglioramento del servizio con gli uffici e i responsabili interni.

I tempi di gestione del reclamo sono fissati ordinariamente in 10 (dieci) giornate lavorative. Qualora l'oggetto del reclamo sia determinato da cause di difficile lettura.

Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha efficacia fino a quando non interverranno disposizioni legislative che ne modifichino le condizioni di applicazione.

RIFERIMENTI UTILI – ORARI e SEDE

SEDE	ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
Viale della Repubblica, 19/C – 31020 Villorba (TV)	Dal lunedì al venerdì: 08:30 -12:30 / 14:00 – 18:00
RECAPITI	Tel. 0422 424870 Fax. 0422 304489 mail. Info@pianetaformazione.it
RESPONSABILE DI SEDE	CASAGRANDE MARA