

CARTA DEI SERVIZI

EDUFORMA Srl

Galleria degli Scrovegni, 7 - 35121 Padova
(PD) - Italy
info@eduforma.it - www.eduforma.it
C.F./P.I. 03824150282 -
N. Iscrizione REA: PD 340180

Sede Operativa:

Via della Croce Rossa, 34 - 35129 Padova
(PD) - Italy. Voice: 049 8935833/7966099 -
Fax: 049 8954200



INDICE

1. EDUFORMA SI PRESENTA

- LA NASCITA DELLA STRUTTURA
- AZIENDA CERTIFICATA PER UNA QUALITA' TOTALE
- AZIENDA ACCREDITATA PER LA FORMAZIONE CONTINUA
- LA FORMAZIONE PROFESSIONALE
- SERVIZI FORMATIVI E CONSULENZIALI OFFERTI

2. ATTIVITA' EROGATE

- COS'E' LA CARTA SERVIZI
- MODALITA' DI DIFFUSIONE
- PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE
- FINALITA' DEI SERVIZI
- GLI UTENTI DEL SERVIZIO

3. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI SUI CORSI EROGATI
- ISCRIZIONE AI CORSI
- SELEZIONE DEI PARTECIPANTI
- SVOLGIMENTO DEL CORSO
- CONCLUSIONE DEL CORSO.

4. FINALITA', MODI, CRITERI DI EROGAZIONE

5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

6. STRUMENTI DI TUTELA DEI BENEFICIARI AL SERVIZIO

- INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
- PROCEDURE DI RECLAMO

7. UFFICI, CONTATTI, INTERNET

EDUFORMA Srl

Galleria degli Scrovegni, 7 - 35121 Padova
(PD) - Italy
info@eduforma.it - www.eduforma.it
C.F./P.I. 03824150282 -
N. Iscrizione REA: PD 340180

Sede Operativa:

Via della Croce Rossa, 34 - 35129 Padova
(PD) - Italy. Voice: 049 8935833/7966099 -
Fax: 049 8954200



1. EDUFORMA SI PRESENTA

LA NASCITA DELLA STRUTTURA

Eduforma nasce come società che ha per oggetto la progettazione, commercializzazione, organizzazione, erogazione di interventi di formazione, informazione ed orientamento professionale.

Fondata nel 2003, ha sempre avuto come principale mission lo *sviluppo della persona*, inteso come percorso individuale e aziendale strutturato ad hoc per il singolo, nell'ottica di uno sviluppo personale e professionale in linea con le strategie del singolo. La struttura, seguendo le proprie consulenze direzionali, ha sempre privilegiato il monitoraggio delle *Risorse Umane* presenti in azienda, partendo da un'analisi delle persone piuttosto che dell'organizzazione e introducendo, tra le prime nel Triveneto, logiche di ***bilancio di competenze*** nell'ottica di sistemi premianti.

Questa impostazione è stata seguita nella maggior parte delle aziende clienti, considerando il Contesto Organizzativo come l'insieme dei comportamenti lavorativi attesi, attraverso le condizioni di sviluppo del proprio esercizio, dell'Organizzazione in cui lo stesso viene svolto e dell'ambiente, quindi, di riferimento. Il tutto attraverso questionari di dinamiche di bilancio e piste di progetto.

Tali percorsi sono stati spesso agevolati da finanziamenti pubblici quali **Voucher individuali e aziendali**, nonché finanziamenti volti alla riqualificazione aziendale derivanti dal **Fondo Sociale Europeo**.

Eduforma, infatti, progetta corsi di formazione ad hoc, in linea con le esigenze aziendali, occupandosi della presentazione degli stessi agli organi regionali preposti e coordinando le attività didattiche. In partnership con Enti di Formazione, accreditati anche per erogare formazione di tipo superiore, Eduforma ha progettato corsi di formazione, volti a personale disoccupato, nell'ottica di inserimenti mirati in azienda.

Eduforma si occupa spesso di **assessment center**, attraverso selezioni, a livello manageriale, sia di personale interno, già presente in azienda, riposizionandolo, sia di personale esterno, da inserire in struttura. Tali percorsi ultimamente sono stati seguiti, nella selezione di quadri intermedi commerciali e capiarea, nonché in **percorsi di carriera** interni, attraverso **politiche di valutazione del potenziale**.

Tali percorsi la struttura li segue in linea con le strategie ed esigenze del business delle aziende clienti, fornendo delle soluzioni per sfruttare al meglio l'integrazione, l'amministrazione e le potenzialità del personale esistente. Il servizio più innovativo fornito da Eduforma consiste, infatti, nella **gestione in outsourcing delle risorse umane**, ed è teso a creare un'organizzazione delle stesse basata sui risultati e fortemente mirata al miglioramento delle prestazioni del business. Il segreto di tutto ciò è il mix unico tra competenze specifiche, esperienza e background culturale che contraddistingue la struttura. Per lo svolgimento di questa attività, Eduforma si avvale delle proprie competenze consulenziali e dell'esperienza acquisita nell'ambito di recenti progetti di outsourcing totale, presso aziende clienti, completati con successo.

Il business coaching e il corporate coaching permettono spesso di seguire individualmente i managers aziendali nella scelta di strategie per lo sviluppo personale e professionale, permettendo il cambiamento organizzativo aziendale.

EDUFORMA Srl

Galleria degli Scrovegni, 7 - 35121 Padova
(PD) - Italy
info@eduforma.it - www.eduforma.it
C.F./P.I. 03824150282 -
N. Iscrizione REA: PD 340180

Sede Operativa:

Via della Croce Rossa, 34 - 35129 Padova
(PD) - Italy. Voice: 049 8935833/7966099 -
Fax: 049 8954200



AZIENDA CERTIFICATA PER UNA QUALITA' TOTALE

Eduforma, coerentemente con i propri valori guida, ha adottato il sistema di gestione per la qualità secondo la norma ISO 9001:2015.

Il conseguimento della Certificazione costituisce per Eduforma uno strumento essenziale per la guida, il controllo e la gestione dell'azienda.

Pianificare il percorso che conduce verso una qualità totale e condividerlo con tutto lo staff aziendale è parte della filosofia di consolidamento e sviluppo, la cui essenza primaria risiede nella soddisfazione del cliente.

LA FORMAZIONE CONTINUA

Lo sviluppo della persona e la competitività delle imprese sono strettamente legati alla loro capacità di promuovere e avviare processi di innovazione, capacità che si raggiunge solo attraverso percorsi formativi volti all'aggiornamento e alla qualificazione professionale. È questo l'obiettivo della formazione continua dei lavoratori.

Finalizzata al mantenimento delle condizioni di occupabilità lungo l'arco della vita e allo sviluppo della capacità di adattamento dei lavoratori al mondo del lavoro, la formazione continua costituisce una componente essenziale della formazione permanente.

Il sistema di formazione continua rivolto alle persone occupate è teso all'aggiornamento e alla crescita delle conoscenze e competenze professionali, strettamente connessi all'innovazione organizzativa e tecnologica del sistema produttivo e ai cambiamenti del mercato del lavoro.

In quest'ottica, Eduforma ha ottenuto:

- ❖ l'Accreditamento per la **Formazione Continua Regione Veneto**: per gestire formazione finanziata destinata a soggetti occupati, in C.I.G. e mobilità, nonché ad apprendisti che abbiano assolto il diritto/dovere all'istruzione e alla formazione professionale.
- ❖ l'Accreditamento **Fondimpresa**: per la formazione di dipendenti occupati, in CIG o mobilità attraverso le risorse maturate dalle aziende iscritte al fondo.

LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

EDUFORMA promuove attività formative volte alla crescita e alla qualificazione professionale dei cittadini, per sostenere lo sviluppo economico e sociale del territorio e migliorare il funzionamento del mercato del lavoro. La formazione professionale prende in considerazione, da una parte i fabbisogni formativi e occupazionali espressi dalle aziende, dall'altra le esigenze dei giovani di acquisire competenze e dei lavoratori di mantenersi aggiornati ai continui cambiamenti del mercato del lavoro. Riepilogando la formazione professionale è quindi un percorso mirato alla costruzione di conoscenze e competenze che possano essere applicate direttamente nel lavoro.

In quest'ottica Eduforma ha ottenuto:

EDUFORMA Srl

Galleria degli Scrovegni, 7 - 35121 Padova
(PD) - Italy
info@eduforma.it - www.eduforma.it
C.F./P.I. 03824150282 -
N. Iscrizione REA: PD 340180

Sede Operativa:

Via della Croce Rossa, 34 - 35129 Padova
(PD) - Italy. Voice: 049 8935833/7966099 -
Fax: 049 8954200



- ❖ L'accreditemento per la **Formazione Superiore Regione Veneto**: per gestire formazione finanziata post-Obbligo Formativo, Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, e alta formazione svolta all'interno dei cicli universitari e/o successivamente ad essi.
- ❖ L'accreditemento ai **Servizi al Lavoro**: che determina l'idoneità a erogare servizi al lavoro in ambito regionale, anche mediante l'utilizzo di risorse pubbliche, nonché la partecipazione attiva alla rete dei servizi per il lavoro.
- ❖ L'accreditemento per l'**Orientamento Regione Veneto**: per gestire attività finanziate come interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale, finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro e di sostegno all'inserimento occupazionale

RICERCA E SELEZIONE

L'attività di ricerca e selezione è finalizzata all'individuazione e alla selezione di risorse professionali specifiche su mandato dell'azienda cliente. Le fasi che Eduforma segue sono prevalentemente tre:

- **Job analysis**: è l'inizio del **processo di ricerca del personale**, momento decisivo in cui azienda e cliente si siedono a un tavolo e individuano le competenze che il candidato ideale dovrà avere;
- **Reclutamento**: fase di raccolta e prima scrematura dei profili da parte dell'agenzia, che individuerà una rosa ristretta di potenziali candidati;
- **Selezione**: attraverso una serie di metodologie (colloqui/test/dinamiche di assessment ecc) verrà selezionato il candidato ideale tra quelli selezionati, considerando non solo le semplici capacità professionali ma la capacità di integrarsi al meglio nel contesto aziendale

In quest'ottica Eduforma ha ottenuto:

- ❖ l'Accreditamento alla **Ricerca e Selezione del Personale**: che determina l'idoneità a livello nazionale di condurre attività di Ricerca e Selezione secondo il d.lgs 276/2003.

SERVIZI FORMATIVI E CONSULENZIALI OFFERTI

EDUFORMA svolge le seguenti attività:

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| - Sviluppo aziendale | - Outdoor |
| - Coaching; | - Ricerca e selezione |
| - Master | - Organizzazione eventi |
| - Seminari | - Formazione privata |
| - Workshop | - Formazione finanziata |
| - Corsi di specializzazione | |

EDUFORMA Srl

Galleria degli Scrovegni, 7 - 35121 Padova
(PD) - Italy
info@eduforma.it - www.eduforma.it
C.F./P.I. 03824150282 -
N. Iscrizione REA: PD 340180

Sede Operativa:

Via della Croce Rossa, 34 - 35129 Padova
(PD) - Italy. Voice: 049 8935833/7966099 -
Fax: 049 8954200



2. ATTIVITÀ EROGATE

COS'È LA CARTA SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento emesso da EDUFORMA al fine di pubblicizzare nel modo più trasparente possibile i servizi, garantendo l'operato nei confronti sia dei clienti che dei collaboratori. Contenuti della Carta sono le informazioni da fornire agli utenti sui servizi EDUFORMA con particolare attenzione alle modalità di accesso, agli standard qualitativi e alla tutela dei diritti degli utenti che a noi si rivolgono. Questa Carta è utile per la tutela degli utenti ma anche per EDUFORMA stessa che si trova a disporre di nuovi stimoli e riferimenti per migliorare i propri servizi ed il proprio funzionamento a partire dalle esigenze dell'utenza.

Da questo punto di vista la Carta costituisce uno strumento organizzativo attraverso i quali gli utenti possono dialogare con noi come:

- strumento di informazione e di comunicazione con il cliente;
- atto con cui l'ente dichiara ai cittadini il proprio impegno a mantenere elevati standard di Qualità;
- modo per avvicinare utenti ed aziende;
- modalità per farli partecipare consapevolmente alle attività promosse;
- procedura per garantire la qualità dei servizi.

MODALITÀ DI DIFFUSIONE

La carta dei servizi formativi verrà diffusa mediante le seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede operativa;
- Pubblicazione sul sito web di EDUFORMA;
- Consegna diretta di copia della carta ove richiesta.

PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE

L'erogazione dei servizi formativi si basa su:

- Centralità dell'utente e personalizzazione del servizio;
- Porre al centro del servizio la persona;
- Eguaglianza, imparzialità 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 agli utenti attraverso tutte le fasi del servizio;
- Efficacia ed efficienza;
- Garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso un'attività di monitoraggio periodico.

Interruzioni nell'erogazione del servizio devono essere comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi dei locali;
- con comunicazioni dirette, telefoniche ai destinatari del servizio.

EDUFORMA Srl

Galleria degli Scrovegni, 7 - 35121 Padova
(PD) - Italy
info@eduforma.it - www.eduforma.it
C.F./P.I. 03824150282 -
N. Iscrizione REA: PD 340180

Sede Operativa:

Via della Croce Rossa, 34 - 35129 Padova
(PD) - Italy. Voice: 049 8935833/7966099 -
Fax: 049 8954200



FINALITÀ DEI SERVIZI

Accompagnare 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;
- stimolo alla ricerca attiva del lavoro;
- incrocio tra domanda e offerta di opportunità di lavoro.

GLI UTENTI DEI SERVIZI

I servizi al lavoro si rivolgono a:

- inoccupati o disoccupati, anche in Mobilità o in Cassa Integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro;
- utenti segnalati dai Centri per l'Impiego provinciali, anche occupati, limitatamente alle attività di mantenimento del posto di lavoro.

3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

RISORSE STRUTTURE DEDICATE

RISORSE DEDICATE

- Risorse interne dedicate alla gestione del servizio.
- Risorse per la gestione del percorso di inserimento lavorativo o per il mantenimento del posto di lavoro.
- Professionisti esterni per consulenze specialistiche.

STRUTTURE DEDICATE

- Uffici e ambienti dedicati alla gestione del servizio, alla formazione e alla consulenza personalizzata.
- Attrezzature e spazi dedicati alla gestione delle attività.

... il risultato:

centrare l'obiettivo scovando la risorsa adeguata in tempi certi!
E' il nostro punto di partenza e di arrivo, l'elemento chiave per la realizzazione di un ciclo virtuoso che rappresenta ogni progetto di ricerca e selezione di talenti...

PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

EDUFORMA assicura la diffusione delle informazioni attraverso molteplici canali e mezzi di comunicazione (sito internet, stampa locale, depliant).

I bandi /avvisi di selezione che annunciano l'offerta dei corsi di formazione aprendo le iscrizioni, descrivono:

EDUFORMA Srl

Galleria degli Scrovegni, 7 - 35121 Padova
(PD) - Italy
info@eduforma.it - www.eduforma.it
C.F./P.I. 03824150282 -
N. Iscrizione REA: PD 340180

Sede Operativa:

Via della Croce Rossa, 34 - 35129 Padova
(PD) - Italy. Voice: 049 8935833/7966099 -
Fax: 049 8954200



- Indicazioni del soggetto gestore, delle fonti di finanziamento;
- Finalità e modalità dell'azione formativa (sede didattica, periodo di svolgimento, durata, programma didattico, indicazione del rilascio di un attestato finale);
- Profilo dei partecipanti;
- Modalità e tempi per la spedizione della domanda di iscrizione;
- Criteri di selezione dei potenziali aspiranti;
- Indicazione dei referenti dell'attività formativa e delle modalità di acquisizione del bando.

Specifiche informazioni sulle modalità di erogazioni dei corsi possono essere richieste al personale EDUFORMA, tramite:

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

ISCRIZIONE

I destinatari dell'azione formativa, individuato il corso di proprio interesse, devono osservare quanto previsto dal bando per l'iscrizione e la partecipazione al corso.

Per presentare la domanda di partecipazione gli interessati devono compilare un modulo predisposto e fornito dall'ente di formazione. Al momento dell'iscrizione gli aspiranti ai corsi non è necessario presentare alcun certificato o altri documenti perché le notizie e le informazioni richieste sono dichiarate tramite autocertificazione.

L'ente di formazione potrà poi richiedere agli ammessi al corso la presentazione dei documenti necessari per accertare la veridicità di quanto dichiarato.

L'accesso all'offerta formativa è per tutti i cittadini italiani, comunitari ed in possesso dei requisiti stabiliti dai singoli bandi

SELEZIONE DEI PARTECIPANTI

La procedura di selezione dei partecipanti fa riferimento ai criteri di selezione specificati nel Bando.

Si distinguono fondamentalmente due procedure di individuazione degli allievi, comunque specificate nel bando/avviso:

- meccanismo di selezione automatico: ordine cronologico delle domande pervenute come da protocollo in ingresso corrispondenza EDUFORMA;
- effettuazione di procedura selettiva da parte di apposita Commissione di selezione, al termine della quale si ha come output una graduatoria, in base alla quale vengono individuati gli allievi ammessi al corso in ordine decrescente di punteggio fino alla copertura dei posti messi a bando.

Nello specifico, le attività di selezione osservano i seguenti principi:

- trasparenza attraverso i criteri di valutazione delle prove definiti prima della valutazione delle stesse;
- pertinenza e coerenza delle prove rispetto agli obiettivi e ai requisiti del corso;
- omogeneità di valutazione attraverso la presenza costante di una commissione di valutazione.

EDUFORMA Srl

Galleria degli Scrovegni, 7 - 35121 Padova
(PD) - Italy
info@eduforma.it - www.eduforma.it
C.F./P.I. 03824150282 -
N. Iscrizione REA: PD 340180

Sede Operativa:

Via della Croce Rossa, 34 - 35129 Padova
(PD) - Italy. Voice: 049 8935833/7966099 -
Fax: 049 8954200



Entro 3 giorni dal termine della selezione, la graduatoria con l'elenco degli ammessi al corso e delle riserve è redatta presso la sede di EDUFORMA.

Se il numero delle domande pervenute è inferiore al numero dei posti messi a Bando, non viene effettuata la procedura selettiva da parte di apposita Commissione: gli aspiranti allievi in possesso dei requisiti vengono ammessi al corso.

3. FINALITA', MODI, CRITERI DI EROGAZIONE

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

L'obiettivo che EDUFORMA si prefigge è quello di diffondere il servizio a livello territoriale circa le opportunità occupazionali in tutto il territorio, favorendo un molteplici inquadramento tra caratteristiche del mercato del lavoro in tempo reale, e fabbisogni degli utenti.

Favorire l'accesso a strumenti per un'adeguata informazione ai servizi territoriali disponibili e l'accesso alle informazioni e alle opportunità occupazionali. Questo rappresenta una fonte unica ed originale per chi voglia intraprendere un viaggio alla ricerca del lavoro.

Il servizio verrà erogato mediante informazioni individuali e presentazioni del servizio, presentazione dei progetti e delle opportunità presenti nel territorio, informazioni sulle tipologie di rapporti di lavoro, sull'offerta lavorativa territoriale sulla stesura del curriculum vitae e sulle modalità di ricerca del lavoro.

Finalità del servizio:

- consentire all'utente di accedere a informazioni utili per affrontare i processi di inserimento lavorativo, di scelta lavorativa e formativa, di sviluppo professionale e di carriera;
- favorire nell'utente l'abilità di ricerca e di utilizzo delle informazioni utili ad affrontare i propri problemi occupazionali e di sviluppo professionale;
- facilitare l'inserimento dell'utente nel ciclo integrato dei servizi interni ed esterni alla struttura di erogazione

VALUTAZIONE DEL CASO INDIVIDUALE

Nell'erogazione del servizio, di importanza fondamentale sarà, per EDUFORMA, valutare per ogni caso individuale le esperienze lavorative pregresse, le relative necessità di inserimento/reinserimento nel mondo del lavoro. Orientare l'utente verso servizi ad hoc corrispondenti alle inclinazioni personali e professionali è l'obiettivo principale che la struttura si prefigge.

Il servizio viene erogato attraverso l'analisi dettagliata del curriculum e dell'eventuale documentazione che attesti la situazione dell'utente, favorendo uno scambio di informazioni tra ente ed utenti mirati alla raccolta di informazioni aggiuntive al curriculum per definire al meglio il percorso di inserimento o reinserimento da proporre.

Il servizio di consulenza orientativa si realizza attraverso il colloquio individuale di orientamento, il cui obiettivo è accompagnare e sostenere l'utente nell'approfondimento della coscienza di sé e delle proprie risorse per la definizione della progettualità individuale attraverso:

- il sostenere l'analisi della propria storia personale e professionale e nella identificazione di competenze, risorse, interessi professionali ed extra professionali;
- il sostenere l'utente nell'acquisizione di informazioni sulle opportunità professionali, lavorative e formative offerte dal contesto di riferimento;

EDUFORMA Srl

Galleria degli Scrovegni, 7 - 35121 Padova
(PD) - Italy
info@eduforma.it - www.eduforma.it
C.F./P.I. 03824150282 -
N. Iscrizione REA: PD 340180

Sede Operativa:

Via della Croce Rossa, 34 - 35129 Padova
(PD) - Italy. Voice: 049 8935833/7966099 -
Fax: 049 8954200



- il sostenere l'utente nella definizione di un progetto professionale e/o formativo e nella formulazione di un piano concreto per attuarlo.

L'INCONTRO TRA DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

L'ente si occuperà di garantire agli utenti che sono alla ricerca di lavoro, una collocazione e una buona occupabilità di lavoro, coerente con il proprio profilo professionale e le inclinazioni personali. Si cercherà di sostenere gli utenti nella ricerca di strumenti adeguati che ne migliorino le capacità di autopromozione individuale.

L'incontro tra domanda e offerta di lavoro sarà un'azione rivolta alla promozione del servizio per il sostegno all'utenza, mediante:

- raccolta delle richieste da parte di aziende;
- gestione di una banca dati sempre aggiornata per far fronte alle richieste del territorio;
- diffusione delle richieste di personale attraverso una pluralità di canali idonei al reclutamento di profili coerenti;
- fornitura, ai datori di lavoro, di elenchi e/o insiemi di profili in possesso di caratteristiche conformi ai requisiti richiesti;
- progettazione e l'erogazione diretta o mediata di percorsi formativi finalizzati all'espansione delle opportunità di inserimento lavorativo e alla soddisfazione dei bisogni provenienti dal mercato del lavoro.

IL PROGETTO INDIVIDUALE E IL SOSTEGNO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO

Il servizio si prefigge di garantire un'offerta studiata ad hoc, realizzata al fine di migliorare le possibilità di inserimento e del reinserimento dell'utente nel territorio lavorativo, impegnando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.

Sarà attivata una consulenza per la redazione di un progetto personalizzato anche formativo per far fronte alle necessità di aggiornamento e riqualificazione, nonché un servizio di tutoraggio che valuterà la pianificazione delle attività in accordo con gli utenti, monitorerà le attività realizzate e valuterà il raggiungimento degli obiettivi. Si occuperà inoltre della promozione del profilo verso le aziende e le reti territoriali, per finalizzare un appropriato inserimento lavorativo.

5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

L'Ente di Formazione EDUFORMA

- 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.

L'utente:

- si impegna a fornire tempestivamente all'Ente di Formazione EDUFORMA srl eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;

EDUFORMA Srl

Galleria degli Scrovegni, 7 - 35121 Padova
(PD) - Italy
info@eduforma.it - www.eduforma.it
C.F./P.I. 03824150282 -
N. Iscrizione REA: PD 340180

Sede Operativa:

Via della Croce Rossa, 34 - 35129 Padova
(PD) - Italy. Voice: 049 8935833/7966099 -
Fax: 049 8954200



- 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.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, EDUFORMA attiva i seguenti interventi:

- Indagini sulla soddisfazione degli utenti;
- Procedure di reclamo.

6. STRUMENTI DI TUTELA DEI BENEFICIARI AL SERVIZIO

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

EDUFORMA organizza indagini per verificare la qualità dei servizi erogati ed il grado di soddisfazione da parte degli utenti. Tali indagini vengono condotte con l'ausilio di questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso.

PROCEDURE DI RECLAMO

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 dalla EDUFORMA nel Regolamento Corso.

EDUFORMA 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 il modulo prestampato presente in reception. 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 alla FAI attraverso una delle seguenti modalità:

- Per posta, all'indirizzo: EDUFORMA – Via Croce Rossa 34 – 35129 Padova
- Per telefono, chiamando il numero 049/8935833;
- Per fax, al seguente numero 049/8954200
- Per posta elettronica, inviando un messaggio al seguente indirizzo: info@eduforma.it

Reclami e suggerimenti:

- saranno inoltrati al responsabile del servizio utilizzando il modulo disponibile presso l'help desk dell'Ente di Formazione EDUFORMA;
- saranno esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 20 giorni dal ricevimento.

MONITORAGGIO E CONTROLLO

E' prevista l'erogazione di un questionario destinato agli utenti allo scopo di raccogliere le reciproche impressioni e di permettere un'analisi comparata dei giudizi attribuiti.

Periodicamente i Case Manager compilano un report per documentare l'attività realizzata, i risultati ed eventuali criticità e proposte di miglioramento.

EDUFORMA Srl

Galleria degli Scrovegni, 7 – 35121 Padova
(PD) – Italy
info@eduforma.it - www.eduforma.it
C.F./P.I. 03824150282 –
N. Iscrizione REA: PD 340180

Sede Operativa:

Via della Croce Rossa, 34 – 35129 Padova
(PD) – Italy. Voice: 049 8935833/7966099 -
Fax: 049 8954200



Almeno una volta l'anno i Case Manager si riuniscono con il responsabile del servizio per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi

7. UFFICI, CONTATTI, INTERNET

UFFICI

EDUFORMA è presente in ITALIA.

CONTATTI

SEDE LEGALE

Eduforma
Formazione Aziendale e Consulenza Manageriale
Galleria degli Scrovegni 7 – 35121 Padova

SEDI OPERATIVE PER I SERVIZI AL LAVORO

Padova

Eduforma
Via Croce Rossa 34
35129 Padova
Tel. 0039 049 89 35 833
Fax 0039 049 89 54 200
Orari:
dal lun. a ven. 9.00-13.00/14.00-18.00
Il sabato e negli orari al di fuori degli orari sopra specificati si riceve solo su appuntamento

INTERNET

Nel sito www.eduforma.it sono accessibili tutte le informazioni relative ai nostri servizi in merito a consulenza, formazione privata e finanziata, formazione outdoor, coaching, ricerca e selezione, convention, seminari, workshop, master, corsi di specializzazione.

È attivo anche un servizio di newsletter mensile comprendente curiosità, articoli, corsi in partenza seminari organizzati nel settore delle Risorse Umane.

EDUFORMA Srl

Galleria degli Scrovegni, 7 – 35121 Padova
(PD) – Italy
info@eduforma.it - www.eduforma.it
C.F./P.I. 03824150282 –
N. Iscrizione REA: PD 340180

Sede Operativa:

Via della Croce Rossa, 34 – 35129 Padova
(PD) – Italy. Voice: 049 8935833/7966099 -
Fax: 049 8954200

