

CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO **UPA Formazione srl**

Premessa

Gentile Beneficiario,

UPA Formazione srl è l'ente di formazione provinciale dell'Unione Provinciale Artigiani - Confartigianato Padova e fa parte del sistema Confartigianato Veneto Formazione a livello regionale

Ha ottenuto con Decreto nr. 1375 del 29 giugno 2009 l'accreditamento regionale per i servizi al lavoro ed attualmente è iscritto con DDR n. 827 del 18/07/2012 nell'elenco regionale degli operatori accreditati ai servizi per il lavoro al numero L171.

Pertanto si appresta a fornire un ulteriore servizio aperto non solo agli associati ma in generale a tutti coloro che, sulla base del servizio offerto, in una situazione di difficoltà economica e produttiva, vogliono ampliare le proprie competenze professionali e/o ricollocarsi all'interno del mercato del lavoro regionale.

In tale senso la Carta dei servizi non è solo un'esigenza di trasparenza del servizio reso ma anche un mezzo per fruirne al meglio.

Siamo disponibili ad accogliere i suggerimenti e gli eventuali reclami, per un miglioramento continuo di questo nuovo servizio che qualifica ulteriormente il nostro sistema associativo a favore della piccola e media impresa artigiana veneta.


UPA Formazione srl
Amministratore Unico
Antonio Morello

Rubano, 23 settembre 2019

Politica per la qualità

UPA Formazione srl è ente accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione continua e superiore con DGR nr 359 del 13/02/2004 ed è ente accreditato per i servizi al lavoro con Decreto nr. 1375 del 29/06/2009 ed attualmente è iscritto con DDR n. 827 del 18/07/2012 nell'elenco regionale degli operatori accreditati ai servizi per il lavoro al numero L171.

Upa Formazione si è dotata di un sistema di gestione interno sulla base dei principi della qualità con l'obiettivo di garantire ai propri beneficiari un livello sempre più alto dei servizi offerti, assicurando un processo affidabile e trasparente che possa essere monitorato per poter pensare ad un miglioramento continuo della nostra struttura.

Come Ente di formazione, la priorità è fornire dei servizi formativi qualificati, in linea con la mission affidata dall'Unione Provinciale Artigiani e, in questa prospettiva, si pone nella posizione di raccolta di eventuali consigli e reclami che contribuiranno a consolidarne la cultura della qualità.

In data 22/12/2016 l'Ente ha adottato un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo sensi del D.Lgs 231/2001 in virtù del quale consulenti e docenti sono chiamati a condividere il Codice Etico adottato da UPA Formazione srl.

Finalità del Servizio

Il servizio al lavoro predisposto da UPA Formazione srl ha la finalità di assicurare, in questo particolare contesto di crisi produttiva e occupazionale, un intervento di politica attiva per il lavoro per taluni lavoratori che necessitino di riqualificazione professionale o di misure di incentivo o sostegno al reddito.

In particolare si tratta di garantire un servizio efficace in ciascuna delle quattro aree di prestazione ovvero: accesso e informazione, valutazione del caso individuale, mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro e definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure a sostegno all'inserimento lavorativo.

Modalità di erogazione del servizio

Per attuare al meglio le politiche relative alle aree di prestazione sopraindicate vengono individuati i seguenti servizi:

- informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso
- informazione e invio ad altri servizi territoriali
- informazione su mercato del lavoro e opportunità occupazionali
- colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro
- raccolta e diffusione curriculum vitae
- ricerca e segnalazione delle vacancies

- preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto
- consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento
- tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula PAI)
- accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante

I colloqui saranno garantiti nella loro riservatezza grazie ad uno spazio dedicato.

Struttura operativa e competenze del personale

UPA Formazione srl mette a disposizione per il servizio specifico un proprio spazio presso i locali della società siti nella sede operativa di via Rossi, n. 3/F a Rubano e sarà chiaramente visibile all'esterno con cartelli e indicatori di direzione come previsto dal bando.

La struttura che seguirà tale progetto si compone di un coordinatore, un addetto all'accoglienza e all'informazione e tre operatori del mercato del lavoro.

Responsabile Unità organizzativa

Sonia Andreotti è il Responsabile dell'unità organizzativa. Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie. Supervisiona la manutenzione e gestione del servizio nonché le relazioni locali con imprese, istituzioni e attori locali. Promuove il servizio, attua il monitoraggio delle azioni e gestisce il sistema informativo.

Addetto all'accoglienza e all'informazione

La dottoressa Rossella Piovan gestisce l'accoglienza e lo screening dell'utenza, fornisce la prima informazione e la consulenza di primo livello.

Operatore del Mercato del lavoro locale

Patrizia Boccadifuoco, Francesca Melen e Rossella Piovan operano per la diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento. Analizza ed eventualmente ridefinisce la domanda di orientamento, analizza le esperienze formative, professionali e sociali dell'utenza.

Individua con il beneficiario le risorse, i vincoli e le opportunità orientative formative e professionali, con particolare riguardo al contesto sociale.

Identifica con il beneficiario dell'azione di politica attiva le competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne da individuare, supporta il beneficiario nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni.

Sottoscrive e gestisce il patto di servizio e il piano di azione individuale, monitora le azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valuta la loro conformità al piano di azione individuale.

Gli operatori del mercato del lavoro di Upa Formazione srl sono:

Patrizia Boccadifuoco, Francesca Melen, Rossella Piovan.

Tutela e partecipazione del Beneficiario del Servizio di Politica Attiva

Diritti e doveri del beneficiario del servizio di politica attiva

UPA Formazione srl garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti i beneficiari, persone e imprese, che ad essa si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

UPA Formazione srl garantisce di svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati.

UPA Formazione srl si impegna ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8,9 e 10 del D.lvo 276/2003.

Procedura di reclamo e controllo

Il beneficiario che non sia soddisfatto del servizio ricevuto deve avanzare formale reclamo a UPA Formazione srl che lo raccoglie con apposito modulo presente nella struttura di UPA Formazione srl via Rossi 3F, Rubano (PADOVA).

Tale segnalazione è di utilità per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti al fine di prevedere miglioramenti del servizio erogato.

Per reclamo si intende una comunicazione (anche a mezzo fax o posta elettronica) attraverso la quale il beneficiario del servizio non soddisfatto esprime chiaramente una lamentela motivata rispetto a quanto previsto o pattuito.

In base alla tipologia di reclamo il coordinatore, unitamente alla segreteria organizzativa, ne valuta la fondatezza ed individua la più corretta modalità per la risoluzione del problema entro 5 giorni lavorativi.

Verifiche periodiche della qualità dei servizi

Con cadenza trimestrale il coordinatore con il gruppo degli Operatori dei Servi al Lavoro effettua un incontro per capire l'andamento delle attività erogate in particolare sulla qualità dei servizi.

Operatori dei Servizi al Lavoro

Coordinatore dell'Ente di Formazione: Sonia Andreotti

Addetto all'Accoglienza: Rossella Piovan

Operatore del Mercato del Lavoro Locale: Patrizia Boccadifuoco, Rossella Piovan, Francesca Melen

Sede e Orari

Upa Formazione srl, via Rossi 3F, Rubano (PADOVA)

Su appuntamento dal Lunedì al Venerdì 8.30-13.00 e 14.30-18.00

Riferimenti

UPA Formazione srl

Tel: 049.8759777

Fax: 049958255

web: www.upa.padova.it

mail: upa.formazione@upa.padova.it

pec: upa.formazione@upapec.it

Rubano 23 settembre 2019

UPA Formazione srl
Amministratore Unico
Antonio Morello