FONDAZIONE OPERA MONTE GRAPPA

Il tuo futuro avanti veloce

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che formalizza gli impegni assunti dalla FONDAZIONE OPERA MONTE GRAPPA rispetto ai propri utenti riguardo il livello di qualità dei servizi erogati nell'ambito Servizi per il Lavoro.

Fondazione Opera Monte Grappa – Piazza San Pietro 9 - Fonte (TV) – Tel. 0423-949072 – www.fomg.it

PREMESSA

La Formazione professionale è un servizio di pubblica utilità ed è uno strumento della politica attiva del lavoro; essa ha come scopo principale quello di contribuire alla crescita professionale dei cittadini attraverso l'acquisizione di una cultura professionale e di rendere effettivo, l'esercizio del diritto al lavoro, favorendo l'occupazione, la produzione e l'evoluzione dell'organizzazione del lavoro, in armonia con il progresso scientifico e tecnologico, nel quadro degli obiettivi della programmazione economica e dei piani regionali di sviluppo.

L'attività di Servizi per il Lavoro è rivolta all'orientamento, alla qualificazione, alla specializzazione, all'aggiornamento, al perfezionamento, alla riqualificazione dei lavoratori e ad ogni altra iniziativa finalizzata a soddisfare particolari esigenze formative rientranti nelle finalità delle Regioni.

FINALITA'

La Fondazione Opera Monte Grappa, Ente accreditato presso la Regione Veneto per i servizi al lavoro con DDR n.628 del 29/08/2013 cod.L188, accompagna coloro che sono usciti dal mercato del lavoro o alla ricerca di una prima occupazione, lungo un percorso di ricerca attraverso servizi specifici quali colloqui di orientamento, corsi di formazione e accompagnamento al lavoro.

L'orientamento è uno strumento trasversale e strategico per lo sviluppo personale di ogni individuo che implica i percorsi di apprendimento, formazione e qualificazione alla carriera professionale in quanto, oggi le capacità acquisite inizialmente non sono più sufficienti per tutta la durata della vita lavorativa di una persona. Infatti, l'obiettivo dell'orientamento è di aiutare e supportare ogni persona a trovare un proprio percorso tra i tanti a disposizione e a farlo più volte nel corso della vita (long life guidance). L'approccio long life educa le persone al governo autonomo della propria vita sviluppando delle competenze auto orientative in grado di:

- Sostenere la persona nelle scelte professionali;
- Facilitare l'individuazione di nuovi percorsi formativi o professionali;
- Facilitare il superamento di disagi e difficoltà psico-sociali legate al percorso formativo/professionale.

L'orientamento professionale degli adulti diventa così fondante del concetto di responsabilità personale che prevede:

- Valutazione di sé
- Cultura personale di base
- Informazione
- Motivazione personale
- Competenze relazionali e professionali
- Comprensione del funzionamento sociale
- Capacità di servirsi del proprio bagaglio di capacità.

SEDE E ORARI DI APERTURA

La sede accreditata per lo svolgimento dei servizi per il lavoro è ubicata in Fonte (TV) – Piazza San Pietro 9 – tel. 0423-949072 – e-mail: info@fomg.it, accessibile liberamente nei seguenti orari: dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 17.00 e il venerdì dalle 8.30 alle 13.00. Il responsabile del servizio è il Dott. Andrea Mangano, Direttore Generale.

I SERVIZI OFFERTI

Il Servizio di politica attiva di orientamento formativo e professionale al lavoro può essere sintetizzato in:

⇨ accoglienza e colloquio informativo;

⇨ orientamento formativo individuale, bilancio di competenze e counselling individuale;

⇨ analisi dei percorsi di formazione che possono essere attivati, con lo scopo di migliorare le opportunità occupazionali o facilitare l'adeguamento delle competenze richieste dal mercato del lavoro;

⇨ informazione ed orientamento per la ricerca attiva del lavoro o creazione d'impresa comprendente anche la relativa formazione ed organizzazione degli incontri domanda/offerta di lavoro;

⇨ monitoraggio della soddisfazione dell'utente attraverso la raccolta di eventuali critiche, suggerimenti o reclami e risposta agli stessi in tempi ragionevoli (10 giorni dal ricevimento della segnalazione).

RAPPORTI CON IL CLIENTE

A garanzia di qualità e trasparenza del Servizio al lavoro offerto, la FONDAZIONE OPERA MONTE GRAPPA si impegna nei confronti dei propri utenti a rispettare tutte le indicazioni descritte nella presente Carta dei Servizi attraverso un'alta flessibilità organizzativa e gestionale, che va incontro ai bisogni degli stessi. A tal fine ha predisposto i seguenti strumenti:

⇨ ***Verifica della soddisfazione del cliente***

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuate rilevazioni mediante questionari appositamente predisposti. I questionari vertono su aspetti organizzativi, qualitativi, relazionali e prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I risultati dell'attività di verifica della soddisfazione del cliente vengono analizzati per individuare le criticità e le modalità di miglioramento.

⇨ ***Reclami***

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail (all'indirizzo info@fomg.it).

Il Responsabile, dopo aver eseguito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in maniera adeguata, entro dieci giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, quando questi risulti fondato.

Il modulo per i reclami del cliente è reperibile presso la Segreteria.

⇨ ***La tutela***

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta dei servizi può essere segnalata in Segreteria o direttamente al Responsabile del servizio.

⇨ ***Validità della Carta Dei Servizi***

La presente Carta dei servizi è soggetta al riesame almeno annuale da parte della Direzione Generale.

La **Carta dei servizi** può essere ritirata in Segreteria o visionata nel sito web della FONDAZIONE.