



## CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento trasparente che ha il compito di illustrare la missione e le funzioni della Cooperativa EnAIP Vallée d'Aoste s.c.s allo scopo di favorire un rapporto diretto con i suoi fruitori.

Il documento illustra i servizi offerti evidenziando la modalità di erogazione, i tempi di risposta e i destinatari dei servizi stessi.

L'Ente accreditato
--------------------

L'EnAIP Vallée d'Aoste è una cooperativa sociale che si occupa di formazione e di erogazione di servizi alle persone.

E' un ente di formazione accreditato dal 2003 dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta per lo svolgimento di attività formative e svolge la propria attività nelle aree di seguito descritte:

- ✓ Formazione continua e permanente
- ✓ Orientamento e formazione professionale

Da maggio 2015 l'EnAIP VdA è iscritto all'elenco regionale dei soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi al lavoro per le seguenti aree:

- ✓ A (accoglienza e informazione di primo livello);
- ✓ B (primo orientamento e accesso ai servizi di politica attiva);
- ✓ C (preselezione e incrocio domanda/offerta);
- ✓ D (orientamento specialistico e misure di accompagnamento);
- ✓ E (azioni specialistiche su soggetti svantaggiati, tra cui i disabili);

Oltre ad essere un'organizzazione senza scopo di lucro, la cooperativa EnAIP VdA è l'ente di formazione delle ACLI e si radica nella tradizione dell'impegno civile organizzato; esso si caratterizza pertanto per essere espressione di settori differenziati della società e, in particolare, di cittadini che si autorganizzano per dare il loro originale contributo ad una crescita armoniosa e solidale della comunità. L'EnAIP VdA ha sempre posto forte attenzione alla lettura dei bisogni del territorio e alla progettazione di iniziative che tendano a rispondervi valorizzando le numerose risorse della rete socio-economica presente nel contesto: i suoi progetti sono infatti pensati e realizzati perlopiù in partnership con altri attori del territorio, tra cui cooperative sociali, aziende, enti pubblici, organizzazioni di volontariato e associazioni.

L'Enaip VdA si pone come un soggetto privato competente e flessibile che partecipa alla costruzione di un sistema regionale dei Servizi e delle Politiche attive per il lavoro e la formazione voluto dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta e fondato sulla cooperazione tra i servizi pubblici per l'impiego e gli operatori pubblici e privati, autorizzati e accreditati. La Politica della Qualità adottata è volta a sviluppare il settore della formazione professionale e dell'inserimento lavorativo attraverso la progettazione e la realizzazione delle seguenti azioni:

**Accesso** – tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione.

**Uguaglianza** – è garantito uguale trattamento a tutti i soggetti che accedono ai Servizi, indipendentemente dalle condizioni personali e sociali.

**Pari opportunità** – non vi è alcun pregiudizio in merito a sesso, età, religione, disagio, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni personali per quanto attiene la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.

**Imparzialità:** nei rapporti attivati, sia con gli Utenti che con le Imprese, sono garantite obiettività e imparzialità.

**Gratuità** – i Servizi di base vengono erogati senza alcun onere per i destinatari.

**Continuità** – l'erogazione dei Servizi è finalizzata al raggiungimento degli obiettivi funzionali ai fabbisogni dei destinatari. Qualora per cause di forza maggiore, dovesse delinarsi un'interruzione o un funzionamento irregolare di tali servizi, sarà nostra cura darne preventiva informazione ai Soggetti interessati.

**Partecipazione** – sia agli Utenti che alle Imprese, viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui Servizi erogati dall'Ente (segnalazioni, suggerimenti e reclami).

**Comunicazione e Trasparenza** – è garantita una chiara e corretta informazione circa i Servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.

**Efficacia ed Efficienza** – l'erogazione dei servizi è soggetta a continuo miglioramento, grazie alle metodologie di controllo e monitoraggio applicate che consentono di analizzare le possibili criticità e adottare le idonee soluzioni.

**Riservatezza** – l'EnAIP VdA garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite, utilizzati unicamente in riferimento ai Servizi concordati e a fini statistici

Si impegna, inoltre, a osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali di cui GDPR 25/8/2018.

Utenti e Imprese si impegnano a rispettare quanto concordato e a segnalare qualsiasi variazione inerente i dati e le informazioni comunicate; a fornire informazioni corrette inerenti lo sviluppo delle attività e a rispettare gli impegni sottoscritti.

## **I Servizi erogati**

### **Servizi formativi**

- ✓ Percorsi di accompagnamento socio-educativo e di orientamento, finalizzati alla prevenzione dell'abbandono scolastico e formativo, per pre-adolescenti e adolescenti
- ✓ Percorsi di formazione professionale
- ✓ Corsi di formazione professionale in ambito sociale ( OSS, Tata familiare, Mediatori interculturali, Assistenti personali ...)
- ✓ Orientamento e accompagnamento al lavoro di persone in situazione di temporanea o prolungata difficoltà di inserimento lavorativo
- ✓ Corsi di lingua italiana per stranieri
- ✓ Apprendistato (Consulenza alle aziende e realizzazione dei piani formativi) ✓ Corsi per la Sicurezza sui luoghi di lavoro

- ✓Corsi in sostituzione del Libretto sanitario
- ✓Corsi di Primo Soccorso
- ✓Formazione professionale e attività laboratoriali presso la Casa Circondariale di Aosta.
- ✓Ricerca sociale e ricerca-intervento

### Servizi per il Lavoro

In riferimento alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 1136 del 26 agosto 2016, i servizi erogati dall'EnAIP VdA si attengono agli standard regionali.

A	Servizi di Accoglienza e informazione
Obiettivo/finalità:	Accogliere l'utente e/o il datore di lavoro e garantire accessibilità e fruibilità delle informazioni e dei servizi offerti dalla rete pubblico-privata. Concordare il percorso da seguire per soddisfare il bisogno espresso.
Elenco delle attività minime garantite	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informazione sui servizi e le misure disponibili;</li> <li>▪ Informazioni sulla rete dei servizi competenti;</li> <li>▪ Informazione sulle modalità di accesso e di fruizione, nell'ambito della rete territoriale del lavoro e della formazione.</li> </ul>

B	Servizi di Orientamento di base e attivazione dei servizi e misure di politica attiva
Obiettivo/finalità:	Sostenere l'utente nell'orientarsi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete pubblico/privata più coerenti con il profilo di riferimento; Prendere in carico l'utente mediante un colloquio individuale finalizzato alla definizione del patto di servizio.
Elenco delle	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ analisi dei bisogni e formulazione e definizione degli</li> </ul>

minime garantite	obiettivi da raggiungere; <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ricostruzione della storia personale con particolare riferimento all'approfondimento della storia formativa e lavorativa.</li> <li>▪ messa a punto del patto di servizio</li> </ul>
------------------	--

C	Servizi di Accompagnamento al lavoro
Obiettivo/finalità:	Supportare l'utente nel perseguire gli obiettivi professionali individuati attraverso una pianificazione efficace della ricerca del lavoro e individuazione di strategie che ne migliorino le capacità di autopromozione. Garantire l'individuazione di candidati rispondenti ai profili professionali ricercati, emersi dall'analisi dei fabbisogni, ed accompagnare l'inserimento in azienda. Promuovere tirocini finalizzati all'implementazione di competenze "on the job" e a favorire l'inserimento lavorativo.

Elenco delle attività minime garantite	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓scouting delle opportunità occupazionali;</li> <li>✓promozione dei profili, delle competenze e delle professionalità presso il sistema imprenditoriale;</li> <li>✓pre-selezione;</li> <li>✓accompagnamento nella prima fase di inserimento; ✓assistenza al sistema della Domanda nella definizione del progetto formativo legato all'attivazione dei percorsi di tirocinio o al contratto di apprendistato;</li> <li>✓assistenza al sistema della Domanda nell'individuazione della tipologia contrattuale più funzionale al fabbisogno manifestato</li> </ul>
--	--

D	Orientamento specialistico individuale e di gruppo
Obiettivo/finalità:	Supportare le persone nell'elaborare decisioni autonome e consapevoli sul proprio percorso professionale. Promuovere nell'utente la capacità di individuare risorse nella propria storia socio-professionale e tradurle in un progetto di sviluppo e/o di inserimento lavorativo realizzabile e pianificato. Sostenere l'utente nel monitoraggio del proprio percorso formativo e professionale anche ai fini della certificazione delle competenze non formali e informali.
Elenco delle attività minime garantite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui individuali. •</li> <li>Laboratori di gruppo.</li> <li>• Griglie e schede strutturate.</li> </ul>

E	Azioni specialistiche per i soggetti svantaggiati, tra cui le persone con disabilità o svantaggio
Obiettivo/finalità:	Supportare le persone nella definizione di un progetto di inserimento lavorativo

EnAIP Vallée d'Aoste s.c.s- Via Binel 12, 11100 Aosta tel. 0165239405- enaip.vda@acli.it

	Supportare le aziende nella ricerca del personale, nell'individuazione delle competenze e potenzialità dei soggetti disabili svantaggiati da inserire in azienda e supportarli nell'inserimento.
Elenco delle attività minime garantite	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Informazione ·</li> <li>Orientamento</li> <li>· Offerta di servizi di supporto all'inserimento lavorativo</li> <li>· Rafforzamento delle competenze</li> </ul>

## L'Organizzazione del Lavoro

L'organizzazione della struttura dedicata all'erogazione dei Servizi dell'EnAIP VdA garantisce un Responsabile Organizzativo che assicura il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative; si occupa della supervisione e miglioramento del servizio della gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni e gli attori locali; della promozione dei servizi; dell'attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività; della supervisione delle attività di gestione del sistema informativo e delle informazioni.

Sono poi presenti sei Operatori dei Servizi per il Lavoro che si occupano dell'accoglienza, di fornire informazioni, dell'orientamento specifico e di secondo livello e della gestione dei tirocini extra-curricolari.

La sede dell'EnAIP VdA è sita ad Aosta in via Lino Binet 12, essa garantisce la presenza di locali dedicati all'accoglienza e all'erogazione di informazioni e di colloqui di orientamento.

L'orario di apertura è il seguente:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00- oppure su appuntamento.

L'indirizzo di posta elettronica è [enaip.vda@acli.it](mailto:enaip.vda@acli.it); pec: [enaip@legalmail.it](mailto:enaip@legalmail.it); il sito [www.enaipvda.com](http://www.enaipvda.com); la pagina facebook Enaip Vallée d'Aoste, il numero di telefono 0165-239405.

La legale rappresentante è **Silvia Squarzino**

## Il Miglioramento continuo

L'EnAIP VdA, in una logica di miglioramento continuo, tra i vari strumenti, ha predisposto appositi *questionari di soddisfazione*, sia per le Persone sia per le Imprese, tramite i quali potranno essere espresse valutazioni, suggerimenti e segnalazioni in merito alle modalità di erogazione dei Servizi al Lavoro, per rimuovere eventuali disservizi che possano limitare la fruizione o che violino i principi e gli standard enunciati nel presente documento.

In qualsiasi fase dell'erogazione dei Servizi è possibile, per le Persone e per le Imprese, *sporgere reclamo* specificandone i motivi e le circostanze.

Il reclamo può essere inviato direttamente in forma scritta, indicando chiaramente la motivazione, a EnAIP VdA, a mezzo e-mail, fax o servizio postale o, formulato verbalmente, ai referenti dei "Servizi al Lavoro", presenti presso la sede.

Tutti i reclami verranno presi in considerazione come "Non Conformità" del Servizio e saranno oggetto di analisi e valutazione, allo scopo di correggere eventuali errori e/o disfunzioni organizzative.

A fronte di un reclamo, verrà inviata all'Utente/Impresa, risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla data della sua presentazione.

L'EnAIP VdA si impegna a diffondere la Carta dei Servizi ad ogni componente del sistema committente/beneficiari affinché vengano resi noti gli impegni per la Politica della Qualità assunti ed i diritti garantiti relativamente al servizio reso.

La Carta dei Servizi è approvata e convalidata sia dal Consiglio di Amministrazione che dal Responsabile dell'accreditamento. Al fine di garantire l'esistenza di un sistema di gestione trasparente, la Carta dei Servizi verrà consegnata, prima dell'attuazione dell'intervento, a tutti i partecipanti del corso, compresi tutor e coordinatori.

Per i partecipanti, per i tutor e per tutti i dipendenti di EnAIP VdA, la consegna avverrà a mano e

prevedrà la firma di un verbale di presa visione.

Per ampliare la visibilità del sistema qualità, l'EnAIP VdA provvederà a renderla consultabile presso la bacheca interna dell'ente di formazione accreditato e sul sito internet all'indirizzo [www.enaipvda.it](http://www.enaipvda.it).

La Carta dei Servizi sarà periodicamente revisionata: sotto la responsabilità del Responsabile dell'Accreditamento la Carta verrà sottoposta ad una verifica e ad una revisione, finalizzate a renderla sempre rispondente alla politica di affidabilità e trasparenza.

La revisione e l'approvazione della nuova Carta dei Servizi dovranno avvenire in sede di riunione plenaria ad opera del Presidente del Consiglio di amministrazione, del Responsabile dell'Accreditamento e del Responsabile del processo di erogazione dei servizi.

Aosta, 20/01/2024

La legale rappresentante

Silvia Squarzino