

1. COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale Penta Formazione si presenta e descrive i servizi offerti alle persone e alle aziende; inoltre, attraverso tale strumento Penta Formazione si assume l'impegno di mantenere nel tempo o di accrescere gli standard prefissati.

La Carta dei Servizi consente, inoltre, alla persona di esprimere il livello della propria soddisfazione rispetto alle prestazioni ricevute, di proporre eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi o di presentare reclami qualora ritenesse di non essere stato soddisfatto nelle sue richieste.

Attraverso la carta dei servizi Penta Formazione intende comunicare all'utenza i seguenti aspetti:

- breve presentazione della società
- finalità e principi fondamentali
- servizi disponibili
- criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato
- diritti e doveri dell'utente
- recapiti e responsabili dei servizi
- procedure di reclamo, monitoraggio della qualità e controllo.

2. PRESENTAZIONE

Penta Formazione, nata nel 2010 é costituita da un professionisti che da anni lavora nell'ambito della formazione professionale e dei Servizi per il Lavoro, per dare risposte precise e puntuali a chi si rivolge ad essa, siano aziende o privati. Penta Formazione promuove ed organizza percorsi, anche personalizzati, finalizzati alla crescita professionale delle persone e delle aziende ed eroga servizi inerenti le Politiche attive.

Gli interventi realizzati intendono essere uno strumento di particolare importanza e risonanza non solo per creare occupazione ma anche per riqualificare le competenze di chi già lavora.

Ciò che contraddistingue Penta Formazione da altri enti formativi è il collegamento con le aziende e le loro esigenze sia in termini formativi per il proprio personale sia in termini di figure professionali da inserire e formare. L'attività è dunque di duplice direttiva: da un lato orientata ai disoccupati/inoccupati con la proposta di corsi di specializzazione sia a pagamento del singolo sia finanziati; dall'altro lato orientata al mondo aziendale con la proposta di interventi di riqualificazione, aggiornamento o formazione di nuove competenze. Penta Formazione affianca le aziende, offrendo consulenza dalla rilevazione dei fabbisogni formativi, alla stesura e definizione dei piani formativi, oltre che alla segnalazione di profili inerenti le esigenze aziendali.

Penta Formazione gestisce attività inerenti alle Politiche Attive del lavoro rivolgendo i propri percorsi alle persone beneficiarie di ammortizzatori sociali (cassa integrazione, mobilità), ai disoccupati privi di ammortizzatori e alle imprese. Le attività realizzate nell'ambito dei Servizi per il Lavoro sono destinate a favorire la riqualificazione e l'accompagnamento e il reinserimento al lavoro dei lavoratori.

Penta Formazione ha altresì maturato esperienza nella gestione di progetti regionali in collaborazione con altre strutture, intervenendo in progetti destinati al ricollocamento, alla riqualificazione di persone in cassa integrazione e in mobilità, partecipando in partnership con enti di formazione del territorio al progetto "OLTRE LA CRISI: opportunità di riqualificazione professionale e strumenti di reinserimento professionale", a progetti di riqualificazione (DGR 650/2011; DGR 1198/2012; DGR 702/2013; DGR 1358/2015; DGR 316/2016) e progetti inseriti nel programma nazionale Garanzia Giovani (DGR 1064/2014).

L'ente adotta la CARTA DEI SERVIZI per descrivere gli ambiti di intervento e i servizi offerti alle persone, alle imprese e agli enti locali, definendo con chiarezza e trasparenza i principi che fondano e guidano l'ente nei servizi offerti alla Comunità.

Dal 2016 Penta formazione è presente con una nuova sede a Sommacampagna (VR).

3. FINALITÀ E PRINCIPI DI PENTA FORMAZIONE

Gli scopi di Penta Formazione sono contenuti nel suo statuto. In particolare:

1. Promuovere ed organizzare, anche a favore di terzi, attività formative quali corsi di formazione continua e specializzazione post-diploma, post-laurea, di aggiornamento professionale
2. Realizzare politiche attive e attività di orientamento
3. Svolgere, anche a favore di terzi, attività di formazione e promozione culturale, civile, sociale, economica, tecnica e professionale a favore di aziende, lavoratori e cittadini
4. Sostenere, guidare, informare le persone espulse dal mondo del lavoro o che versano in situazioni di difficoltà, grazie ad interventi mirati, capaci di trasferire nuove competenze atte a ridare strumenti e motivazione alle persone che si rivolgono ai nostri sportelli.

I principi che guidano Penta Formazione nella realizzazione delle attività sono la trasparenza organizzativa, l'equità, efficienza ed efficacia nel dare risposte personalizzate e legate alle esigenze espresse dagli utenti, garantendo la completezza e la qualità del servizio erogato.

4. I SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti da Penta Formazione riguardano la progettazione e l'erogazione di servizi mirati alla persona, con particolare attenzione alla sua crescita personale e professionale, oltre che la cura per le esigenze formative e professionali delle aziende e dei possibili distretti.

Penta Formazione nell'ambito dei servizi rivolti alle persone ha attivato servizi finalizzati a sostenere le persone in funzione delle loro caratteristiche e dei loro bisogni:

- Servizio di accoglienza e informazione finalizzato all'individuazione delle esigenze personali per accompagnare l'utente verso il percorso più appropriato
- Consulenza orientativa finalizzata alla conoscenza dei propri punti di forza e miglioramento per rafforzare le proprie capacità di scelta, attraverso colloqui finalizzati all'approfondimento e alla conoscenza del mercato del lavoro e alla descrizione delle opportunità presenti nel territorio locale
- Accompagnamento al lavoro e mediazione domanda offerta: Attività di ricerca attiva e individuazione delle opportunità di lavoro o di stage coerenti con il progetto professionale individuale
- Tirocini formativi e orientativi finalizzati a rafforzare le competenze individuali attraverso l'esperienza, favorendo l'incontro con le diverse realtà professionali per approfondirne la conoscenza
- Formazione per l'aggiornamento professionale o la riqualificazione.

Di seguito vengono descritti i servizi offerti, specificando le modalità e le sedi di erogazione

4.1 SERVIZI ALLE PERSONE

4.1.1 Accoglienza, informazione e auto- consultazione

FINALITA'	Consentire all'utente di sottoporre la propria richiesta e di essere indirizzato al servizio più appropriato a rispondere ai bisogni.
DESTINATARI	chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative disoccupati in cerca di occupazione giovani in cerca di prima occupazione occupati che intendono cambiare lavoro lavoratori svantaggiati
ATTIVITA' SVOLTE	- breve colloquio preliminare in cui si individua la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni - registrazione nella banca dati degli utenti - invio al servizio idoneo e prenotazione appuntamento - comunicazione di opportunità lavorativa/formative erogate direttamente o da realtà presenti nel territorio tramite colloquio o auto-consultazione - diffusione di informazioni relative al mercato del lavoro tramite newsletter e canali informativi web
TEMPI	L'accesso al servizio è immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello Durata del colloquio: da 5 a 30 minuti
SEDI	Per informazione e prenotazione degli appuntamenti: Penta Formazione Srl Via Ponte Storto, 16 – Creazzo (VI) Tel 0444520660 Fax 0452109239 info@pentaformazione.it Penta Formazione Srl Via Bassa, 14 – Sommacampagna (VR) Tel 0458969006 Fax 0452109239 verona@pentaformazione.it

www.pentaformazione.it

4.1.2 Consulenza orientativa

FINALITA'	Sostenere l'utente nella scelta di un percorso professionale e/o formativo
DESTINATARI	chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative disoccupati in cerca di occupazione giovani in cerca di prima occupazione occupati che intendono cambiare lavoro lavoratori svantaggiati
ATTIVITA' SVOLTE	- primo colloquio orientativo in cui si raccolgono le informazioni relative alla storia professionale dell'utente e sulle sue aspettative e disponibilità per il lavoro (esperienze lavorative e formative, competenze di base e professionali possedute, strategie utilizzate per la ricerca di un impiego, preferenze--vincoli--disponibilità per il lavoro, obiettivi formativi e/o professionali) - eventuale consulenza orientativa individualizzata per le persone che necessitano di approfondimenti - sostegno nella scelta di un'occupazione tra le offerte disponibili, oppure, di un percorso formativo tra quelli esistenti nel territorio, oppure, di un'esperienza pre-lavorativa (tirocini, piani di inserimento professionale, ecc.)
TEMPI	Accesso al servizio: primo colloquio orientativo immediato - altra consulenza su appuntamento Durata del colloquio: da 30 a 120 minuti
SEDI	Per informazione e prenotazione degli appuntamenti: Penta Formazione Srl Via Ponte Storto, 16 – Creazzo (VI) Tel 0444520660 Fax 0452109239 info@pentaformazione.it Penta Formazione Srl Via Bassa, 14 – Sommacampagna (VR) Tel 0458969006 Fax 0452109239 verona@pentaformazione.it

www.pentaformazione.it

4.1.3 Accompagnamento al lavoro

FINALITA'	Sostenere l'utente nella ricerca di un'occupazione o di un percorso di ricollocamento
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- chiunque sia alla ricerca di un impiego- disoccupati in cerca di occupazione- giovani in cerca di prima occupazione- occupati che intendono cambiare lavoro- lavoratori svantaggiati
ATTIVITA' SVOLTE	supporto nella ricerca attiva di un lavoro e/o nella scelta e nello svolgimento di un'esperienza pre-lavorativa (tirocinio, lavori socialmente utili, piani di inserimento professionale) e/o nella scelta e nello svolgimento di un percorso formativo professionalizzante e/o nella avvio di percorsi finalizzati al miglioramento dell'occupabilità.
TEMPI	Accesso al servizio: su appuntamento Durata del colloquio: da 45 a 120 minuti Durata del percorso: dalle 4 alle 32 ore
SEDI	Per informazione e prenotazione degli appuntamenti: Penta Formazione Srl Via Ponte Storto, 16 – Creazzo (VI) Tel 0444520660 Fax 0452109239 info@pentaformazione.it Penta Formazione Srl Via Bassa, 14 – Sommacampagna (VR) Tel 0458969006 Fax 0452109239 verona@pentaformazione.it www.pentaformazione.it

4.1.4 Mediazione domanda/offerta di lavoro

FINALITA'	Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le disponibilità e caratteristiche di chi cerca lavoro e le richieste di personale da parte delle aziende
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- chiunque sia alla ricerca di un impiego- disoccupati in cerca di occupazione- giovani in cerca di prima occupazione- occupati che intendono cambiare lavoro- lavoratori svantaggiati
ATTIVITA' SVOLTE	<ul style="list-style-type: none">- Ricerca e raccolta delle offerte di lavoro presenti nel territorio- ricerca nel data base delle candidature proponibili alle aziende- preselezione dei candidati (mediante colloqui telefonici o diretti) e invio dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate- Monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati
TEMPI	<p>Colloquio (eventuale) al candidato: tra 20 e 45 minuti</p> <ul style="list-style-type: none">- Gestione curricula: ogni curriculum vitae pervenuto viene archiviato e rimane attivo per 3 mesi (salvo aggiornamento ricevuto dall'utente). Oltre tale periodo l'operatore contatterà l'utente per aggiornare il curriculum vitae e accertarsi della disponibilità. <p>Invio nominativi di candidati alle aziende: entro n. 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte dell'azienda</p>
SEDI	<p>Per informazione e prenotazione degli appuntamenti:</p> <p>Penta Formazione Srl Via Ponte Storto, 16 – Creazzo (VI) Tel 0444520660 Fax 0452109239 info@pentaformazione.it</p> <p>Penta Formazione Srl Via Bassa, 14 – Sommacampagna (VR) Tel 0458969006 Fax 0452109239 verona@pentaformazione.it</p> <p>www.pentaformazione.it</p>

4.1.5 Tirocini formativi di orientamento

FINALITA'	Agevolare la conoscenza del mondo del lavoro, facilitare scelte professionali più consapevoli, far acquisire competenze professionali utili per l'accesso al lavoro
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- studenti delle scuole superiori e università- persone inoccupate o disoccupate- persone interessate al reinserimento lavorativo (lavoratori in mobilità, in Cassa Integrazione Guadagni Speciale, donne, ecc.)- soggetti in situazioni di difficoltà personale e/o sociale- persone inoccupate o disoccupate- persone interessate al reinserimento lavorativo (lavoratori in mobilità, in Cassa Integrazione Guadagni Speciale, donne, ecc.)- soggetti in situazioni di difficoltà personale e/o sociale
ATTIVITA' SVOLTE	<ul style="list-style-type: none">- ricerca delle aziende del territorio disponibili ad accogliere il tirocinio in linea con le esigenze formative dell'utente- informazione sulle opportunità esistenti nel territorio- consulenza per la scelta del tirocinio più appropriato- assistenza per la definizione del progetto di tirocinio personalizzato- monitoraggio del tirocinio tramite contatti con l'azienda e il tirocinante- certificazione del tirocinio svolto
TEMPI	<p>accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno, o su appuntamento</p> <ul style="list-style-type: none">- attivazione tirocinio: sulla base delle disponibilità delle aziende- monitoraggio del tirocinio: almeno due contatti (tramite visita presso l'azienda o via telefono) durante il periodo del tirocinio- rilascio della certificazione del tirocinio svolto: entro 5 gg. lavorativi dalla richiesta
SEDI	<p>Per informazione e prenotazione degli appuntamenti: Penta Formazione Srl Via Ponte Storto, 16 – Creazzo (VI) Tel 0444520660 Fax 0452109239 info@pentaformazione.it</p> <p>Penta Formazione Srl Via Bassa, 14 – Sommacampagna (VR) Tel 0458969006 Fax 0452109239 verona@pentaformazione.it</p>

www.pentaformazione.it

4.2 SERVIZI ALLE AZIENDE A AGLI ENTI LOCALI

4.2.1 Accoglienza e prima informazione

FINALITA'	Consentire al cliente Azienda o Ente pubblico l'accesso ai servizi loro dedicati in modo mirato alla richiesta espressa
DESTINATARI	Titolari e referenti di aziende private - Consulenti e professionisti che offrono servizi alle aziende - Referenti di Enti pubblici -
ATTIVITA' SVOLTE	Colloquio di primo contatto per analizzare la richiesta o il bisogno, fornire le prime informazioni sui servizi offerti
TEMPI	Accesso al servizio: su appuntamento (anche presso la sede dell'azienda) o rivolgendosi allo sportello, rispettando il proprio turno di attesa Durata del colloquio: 20--60 minuti
SEDI	Per informazione e prenotazione degli appuntamenti: Penta Formazione Srl Via Ponte Storto, 16 – Creazzo (VI) Tel 0444520660 Fax 0452109239 info@pentaformazione.it Penta Formazione Srl Via Bassa, 14 – Sommacampagna (VR) Tel 0458969006 Fax 0452109239 verona@pentaformazione.it www.pentaformazione.it

4.2.2 Mediazione domanda offerta di lavoro

FINALITA'	Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le richieste di personale da parte delle aziende e le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro
DESTINATARI	Titolari e referenti di aziende private - Consulenti e professionisti che offrono servizi alle aziende - Referenti di Enti pubblici
ATTIVITA' SVOLTE	- raccolta e inserimento nel data base delle offerte di lavoro da parte delle aziende - ricerca nel data base delle candidature proponibili alle aziende - preselezione dei candidati (mediante colloqui telefonici o diretti) e invio dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate - monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati
TEMPI	Accoglienza referenti aziendali per presentazione di offerte di lavoro: su appuntamento (per telefono o e-mail), entro n. 3 giorni lavorativi dalla richiesta - inserimento nel data base delle offerte di lavoro pervenute: entro 1 g. lavorativo dal ricevimento; le offerte vengono conservate nel data base fino ad 3 mesi o in base alla loro validità - disattivazione delle offerte di lavoro che hanno avuto esito positivo o non rappresentano più interesse per l'azienda: entro 1 g. dall'esito - invio nominativi di candidati alle aziende: entro n. 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta; in caso di candidature disponibili nel data base invio delle candidature o in caso di assenza riscontro e avvio ricerca.
SEDI	Per informazione e prenotazione degli appuntamenti: Penta Formazione Srl Via Ponte Storto, 16 – Creazzo (VI) Tel 0444520660 Fax 0452109239 info@pentaformazione.it

Penta Formazione Srl Via Bassa, 14 – Sommacampagna (VR)
Tel 0458969006 Fax 0452109239 verona@pentaformazione.it

www.pentaformazione.it

4.2.3 Tirocini

FINALITA'	Consentire alle aziende interessate di far svolgere al proprio interno tirocini finalizzati alla conoscenza del mondo del lavoro e all'acquisizione di competenze professionali generiche e specifiche
DESTINATARI	Aziende disponibili a far svolgere al proprio interno tirocini formativi e di orientamento a favore di studenti (Scuole Superiori, Corsi di Formazione Professionale, Università) o tirocini di inserimento e reinserimento a favore di lavoratori disoccupati, inoccupati, in mobilità.
ATTIVITA' SVOLTE	<ul style="list-style-type: none"> - informazione sulle condizioni e le modalità di svolgimento di tirocini in azienda - ricerca e preselezione dei candidati al tirocinio - stipula della convenzione con Azienda e collaborazione nella definizione del progetto di tirocinio - monitoraggio del tirocinio tramite contatti con l'azienda e il tirocinante
TEMPI	<ul style="list-style-type: none"> - accoglienza referenti aziendali per presentazione di offerte di tirocinio: su appuntamento (per telefono o e-mail), entro n. 3 giorni lavorativi dalla richiesta - inserimento nel data base delle offerte di tirocinio pervenute: entro 1 g. lavorativo dal ricevimento; le offerte vengono conservate nel data base fino ad 3 mesi anno o fino a verifica della loro validità - invio nominativi di candidati alle aziende: entro n. 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta; in caso di candidature disponibili nel database invio delle candidature o in loro assenza, riscontro e avvio della ricerca - stipula della convenzione: entro 5 gg. lavorativi dalla richiesta - monitoraggio del tirocinio: almeno due contatti (tramite visita in azienda o via telefono) durante il periodo del tirocinio
SEDI	<p>Per informazione e prenotazione degli appuntamenti: Penta Formazione Srl Via Ponte Storto, 16 – Creazzo (VI) Tel 0444520660 Fax 0452109239 info@pentaformazione.it</p> <p>Penta Formazione Srl Via Bassa, 14 – Sommacampagna (VR) Tel 0458969006 Fax 0452109239 verona@pentaformazione.it</p> <p>www.pentaformazione.it</p>

5. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RECAPITI DI PENTA FORMAZIONE

La compagine sociale di Penta Formazione è rappresentata da professionalità provenienti dal mondo della formazione professionale e strutture di consulenza all'impresa e da imprenditori. I soci collaborano alle diverse attività della società secondo le loro competenze e con ruoli diversificati. La struttura di Penta Formazione conta su 6 dipendenti e su 20 collaboratori che ricoprono con competenza mansioni di progettazione, tutoraggio e docenza nei corsi e nelle attività dei servizi al lavoro. Per quanto attiene ai luoghi di svolgimento delle attività, Penta Formazione ha due sedi operative.

1. Sede operativa di Penta Formazione Via Ponte Storto, 16 – Creazzo (VI)
Tel. 0444 520660 Fax 045 2109239

E--mail: info@pentaformazione.it Sito web: www.pentaformazione.it

2 Sede operativa di Penta Formazione presso Villa Venier Via Bassa, 14 – Sommacampagna (VR)

Tel. 0458969006 Fax 0452109239

E--mail: verona@pentaformazione.it Sito web: www.pentaformazione.it

Gli sportelli sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (salvo periodo di ferie indicate sul sito e la bacheca della sede) su appuntamento, prenotando ai numeri sopraindicati, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 o scrivendo all'indirizzo mail della sede operativa.

Responsabile della sede di Creazzo è la dottoressa Silvia Savio Tel. 329 8148571 silvia.savio@pentaformazione.it

Responsabile della sede di Sommacampagna è il dottor Girelli Gianni Tel. 328 1558327 gianni.girelli@pentaformazione.it

Responsabile del settore Servizi Lavoro è la dottoressa Savio Silvia.

Penta Formazione nel 2014 è entrata nella rete regionale degli Youth Corner.

6. DIRITTO /DOVERI DEGLI UTENTI

L'utente/cliente ha il diritto di ricevere i servizi nei tempi e nei modi previsti dalla presente carta dei servizi e/o dalle normative che regolano, ora o in futuro, la disciplina delle politiche attive del lavoro e/o i singoli interventi/progetti rivolti agli utenti fruitori di tali servizi.

L'utente ha il dovere di rispettare quanto previsto dalle normative di riferimento e si impegna ad essere soggetto proattivo dei servizi proposti, che necessitano, per il loro successo, della volontà di collaborazione e della condivisione degli intenti tra ente erogatore e utente/cliente.

7. GESTIONE DEI RECLAMI

Penta Formazione favorisce la formulazione del reclamo, ritenendolo un'opportunità per il miglioramento del servizio offerto alle persone. Ai reclami viene data risposta entro 10 giorni dalla notifica.

I reclami, in forma scritta, potranno essere segnalati a info@pentaformazione.it oppure a Penta Formazione Via Ponte Storto 16 -- 36051 Creazzo (VI) per la sede di Creazzo; sono da segnalare a verona@pentaformazione.it oppure a Penta Formazione via Bassa 14 per la sede di Sommacampagna (VR).
Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla carta dei servizi può essere segnalata al responsabile dell'Unità Operativa.

8. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il grado di soddisfazione del cliente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato in relazione alla tipologia di servizio erogato, attraverso questionari periodici e specifici, interviste e attraverso la gestione dei reclami.

La rilevazione viene effettuata alla fine del servizio e viene inoltre effettuata una rilevazione a distanza di 3/6 mesi.

La scelta della modalità e le tempistiche di rilevazione vengono definite in relazione alla tipologia del servizio erogato e in relazione ai criteri definiti per il monitoraggio dal responsabile del servizio.

9. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi è soggetta al riesame almeno annuale da parte del responsabile di settore.

Sommacampagna, 25 ottobre 2016

Penta Formazione Srl