

Catalogo dei Servizi di For Action



For Action

Formazione e sviluppo risorse umane



For Action

Formazione e sviluppo risorse umane

Sommario

Versioni del documento	5
5Scopo e campo di applicazione del documento	5
5Riferimenti	5
5Responsabilità	5
5Catalogo dei Servizi	5
55.1 Presentazione	5
5.2 Ambito territoriale	6
5.3 Principi fondamentali	6
5.3 Diritti e doveri degli utenti	7
5.4 Servizi per il lavoro	7
5.5 Modalità di erogazione dei Servizi	8
5.6 Struttura operativa	9
Reclami e suggerimenti	10
Soddisfazione del Cliente	10
Sede Operativa e Sportello Servizi per il Lavoro	15



For Action

Formazione e sviluppo risorse umane

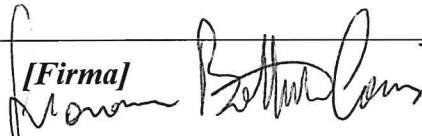
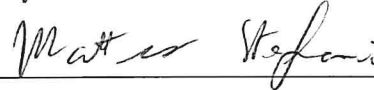
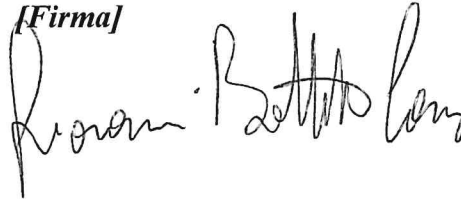
FOR ACTION S.R.L.S
SGQ_MOD 20.02 CATALOGO DEI SERVIZI DI FOR ACTION

Public



For Action

Formazione e sviluppo risorse umane

NUMERO	TITOLO	
SGQ_MOD 20.01	Catalogo dei Servizi di For Action	
DATA DI APPLICAZIONE	13/01/2021	
AUTORE	Matteo Stefani	[Firma] 
	Responsabile SGQ	
Data 07/01/2021		
VERIFICATA DA	Giovanni Battista Comis Lisa Patrizia Bragagnolo Matteo Stefani	[Firma]   
	Direzione	
Data 11/01/2021		
APPROVATA DA	Giovanni Battista Comis	[Firma] 
	Legale Rappresentante	
Data 13/01/2021		



1. Versioni del documento

SGQ/ MOD 20.02 Catalogo dei Servizi di For Action					
Versione documento n.	02	Data versione	13/01/2021	Autore	RSGQ
Descrizione modifica	Aggiornamento documento				

2. Scopo e campo di applicazione del documento

Scopo del presente documento è definire un Catalogo Servizi, inteso come l'insieme dei Servizi che costituiscono il set di Servizi messi a disposizione da For Action allo scopo di fornire i mezzi per raggiungere i risultati che il cliente vuole ottenere nel loro utilizzo e le relative dipendenze.

Il Catalogo servizi ha i seguenti obiettivi:

- Allineare i Servizi presenti nel Catalogo ai bisogni correnti e futuri dei clienti;
- Migliorare la Qualità dei Servizi erogati;
- Rendere efficace ed efficiente l'erogazione dei Servizi ai Clienti.

3. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2015 capitolo 7.5
- SGQ/MAN 01.00 Manuale del Sistema di Gestione della Qualità

4. Responsabilità

Le responsabilità di aggiornamento del presente documento sono del Responsabile SGQ di For Action.

5. Catalogo dei Servizi

L'odierno mercato del lavoro è caratterizzato da una preponderante flessibilità e da nuove leggi di regolamentazione. La Regione Veneto, per contrastare l'attuale crisi economica e occupazionale ha individuato una serie di strumenti a favore dei lavoratori, delle famiglie e delle imprese, finalizzati a contenere l'impatto negativo della crisi sulle condizioni di vita dei lavoratori e a sostenerne i processi di aggiornamento, riqualificazione e ricollocazione sul mercato del lavoro, istituendo un elenco di soggetti accreditati finalizzato a permettere anche ai soggetti privati la presa in carico dei lavoratori e l'utilizzo delle risorse che saranno stanziare dalla Regione per gli accompagnamenti al lavoro.



Il presente Catalogo dei Servizi intende:

- ✓ comunicare in modo efficace l'offerta di servizi per il lavoro
- ✓ porre al centro del sistema la "persona", attivando azioni personalizzate, per favorire una maggiore occupabilità.
- ✓ condividere con i destinatari dei servizi uno strumento di trasparenza che consenta valutazioni sulla qualità e l'efficienza di FOR ACTION S.r.l.s., fornendo loro la possibilità di formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento degli stessi.

5.1 Presentazione

For Action s.r.l.s. nasce nel 2016 dalla passione, professionalità ed esperienza nella progettazione, gestione e rendicontazione di formazione finanziata e non, nonché dalla precedente gestione di progetti di mobilità transnazionale quali Erasmus Plus e Horizon2020 da parte dei soci fondatori, già costituiti in un'Associazione culturale, nata per sviluppare e diffondere la conoscenza e lo scambio di saperi tra Paesi, promuovendo così la cittadinanza attiva, la collaborazione e la condivisione tra le persone e la dimensione europea dell'apprendimento in contesti formali e non formali, attiva negli scambi con altri Paesi Europei. Forte dei rapporti maturati con il Centro per l'Impiego e il Comune di Bassano del Grappa, grazie a precedenti attività come Associazione, For Action è accreditato dal 2017 nei Servizi al Lavoro e da Novembre 2019 è Ente Accreditato nella Formazione Superiore con codice A0671 con Decreto attuativo 1058 del 25/11/19.

La presenza di formatori, psicologi e OML tra la compagine societaria e la conseguente Mission, promuove e sviluppa l'attenzione per il destinatario con un'offerta di azioni integrate per lo sviluppo di competenze trasversali e professionali utili al reinserimento e all'autoimpiego. La peculiarità della realtà è il forte orientamento Europeo, i soci hanno infatti sviluppato vari piani di azione individuali privati di internship nelle aziende, certificando le esperienze di mobilità all'estero attraverso la creazione dell'Europass Mobility, in quanto strumento idoneo riconosciuto al fine di descrivere le esperienze e le competenze acquisite dal destinatario. Dalla data di fondazione sono stati realizzati partenariati istituzionali nel territorio per la progettazione e realizzazione di percorsi finanziati dalla Regione Veneto oltre che con il Comune e con il CPI di Bassano del Grappa, anche con il CPI di Cittadella e di Padova, l'ULSS 3 di Bassano del Grappa, l'ULSS 15 di Cittadella e Camposampiero e l'ULSS 16 di Padova, il SERT di Thiene, Agenzie interinali e Cooperative sociali e, all'estero, con il Governo maltese e la municipalità di Dublino.

Le attività svolte da FOR ACTION Srls consistono in:

- progettare ed erogare corsi di formazione di qualificazione e sviluppo personale e professionale al fine di accrescere la stabilità occupazionale, l'adattabilità ai cambiamenti tecnologici ed organizzativi e sostenere la competitività delle imprese, garantendo a tutti l'opportunità di formazione lungo l'intero arco della loro vita (longlife learning).
- attività di orientamento professionale, consulenza, bilancio di competenze e accompagnamento al lavoro individualizzato;



- iniziative formative di rimotivazione e sostegno, rivolte a tipologie di utenza che si trovano in situazione di “debolezza” (inoccupati, disoccupati, privi di titolo di studio o con titolo di studio medio-basso, lavoratori svantaggiati e iscritti alla legge 68/99);
- assistenza e consulenza all’impresa per l’analisi dei fabbisogni e la stesura e gestione del Piano Formativo Aziendale;
- progettare ed erogare corsi di formazione di qualificazione e sviluppo personale e professionale al fine di accrescere le competenze dei dipendenti delle aziende;
- attività di progettazione di interventi formativi;
- promozione di tirocini di inserimento/reinserimento lavorativo per coloro che hanno sottoscritto un Patto di Servizio e il PAI prevede lo svolgimento di un tirocinio;
- promozione tirocini formativi e di orientamento Per la realizzazione degli interventi formativi.

FOR ACTION Srls si avvale di una rete di collaboratori, Progettisti di formazione e Formatori interni ed esterni provenienti dal mondo produttivo ed economico, che hanno sviluppato una professionalità didattica che li mette in condizione di dare la giusta rilevanza ai temi trattati in relazione alle esigenze dei destinatari delle azioni formative.

5.2 Ambito territoriale

L’ambito territoriale di intervento di FOR ACTION Srls si estende su un raggio di 30 Km attorno a Bassano del Grappa (VI), interessando comuni contigui dell’Alto Padovano e del trevigiano.

5.3 Principi fondamentali

FOR ACTION SRLS vede nel continuo miglioramento dei propri Servizi lo strumento per garantire una risposta ai fabbisogni del contesto sociale e produttivo del territorio di riferimento, ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

ACCESSO

- tutte le persone possono accedere ai Servizi 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, senza alcun onere per i lavoratori.

CORTESIA E RISPETTO

- improntando le relazioni con l’utente dei Servizi e gli interlocutori a criteri di gentilezza e di cortesia.

CENTRALITÀ DEL “LAVORO”

- considerando il lavoro come momento fondamentale dell’esistenza nella molteplicità dei suoi aspetti: intellettuale, operativo, spirituale; come momento di solidarietà e di contributo alla realizzazione di una civiltà veramente umana; come dovere di servizio e di responsabilità verso sé stessi e gli altri.



TRASPARENZA e COMUNICAZIONE

- ponendo, nei rapporti con i clienti, particolare attenzione a favorire la chiarezza e la comprensibilità della comunicazione, garantendo, tra l'altro l'identificabilità e la disponibilità del proprio personale.

PARTECIPAZIONE

- offrendo la possibilità ad ogni utente, in qualsiasi momento, di verificare o sospendere l'utilizzo dei propri dati, di avanzare proposte, richieste, suggerimenti e di inoltrare reclami.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

- ponendosi come obiettivo il graduale e continuo miglioramento dei servizi offerti anche avvalendosi di tecniche di monitoraggio per evidenziare aspetti di criticità e per adottare le soluzioni adeguate.

CONTINUITA'

- assicurando, come obiettivo primario, la continuità del rapporto, con grande e costante attenzione alle esigenze dell'utente stesso.

5.3 Diritti e doveri degli utenti

FOR ACTION SRLS garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad esso 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. Si impegna a svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati nonché ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali

5.4 Servizi

Nello specifico delle attività dei Servizi per il Lavoro, FOR ACTION SRLS accompagna chi cerca occupazione ed è a rischio di esclusione dal Mercato del Lavoro attraverso i seguenti servizi:

SERVIZI ALL'UTENTE

Accoglienza ed Informazione

For Action Srls si relaziona con 3 principali categorie di utenti: disoccupati under e over 30 e soggetti svantaggiati. In particolare, attraverso le misure di Garanzia Giovani l'Ente intercetta i disoccupati under 30, e soprattutto quei giovani che non intendono proseguire gli studi all'Università ma necessitano di specifiche competenze per entrare in azienda. Attraverso Work Experience e Politiche Attive, l'Ente intercetta disoccupati over 30 e over 50 in possesso di minori qualifiche e/o competenze e procede alla loro riqualificazione professionale attraverso percorsi di formazione, orientamento e tirocinio. Attraverso bandi dedicati, si relaziona inoltre con soggetti disabili under e over 30. A livello territoriale, gli utenti provengono complessivamente da tutto il Veneto, ma in particolare dalle province di Vicenza, Venezia, Padova, Treviso e Verona. L'Ente collabora attivamente con i Centri per l'impiego, gli Informagiovani e i Comuni.



In fase di prima accoglienza, una responsabile di For Action si impegnerà ad accogliere l'utenza con il fine di spiegare, accompagnare e indirizzare ogni utente all'intero catalogo dei servizi erogati dall'Ente, e attraverso tale attività si curerà di svolgere una prima identificazione dei bisogni (espressi e non) dell'utente per indirizzarlo verso il servizio a lui più adeguato.

Finalità del servizio:

- assistere gli utenti in tutti gli aspetti che riguardano l'erogazione e la fruizione dei servizi offerti e provvedere a rilevare le loro esigenze e il loro grado di soddisfazione;
- ricevere ogni singolo utente e soddisfare le loro esigenze di informazione e risoluzione di problemi inerenti all'offerta indirizzandoli al percorso a loro più idoneo;
- garantire conoscenza, diffusione e fruizione dei servizi e delle informazioni attivati dalla Regione Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro anche attraverso gli appositi portali online.

L'obiettivo è di rendere fruibili i servizi offerti dall'Ente al territorio attraverso un Punto di ascolto di prima accoglienza su quesiti, informazioni, richieste sugli stessi. L'Ente si propone di essere un'opportunità per l'utenza disoccupata e/o soggetti svantaggiati, ma anche per coloro che non hanno riferimenti istituzionali precisi, di avere un interlocutore valido nell'accoglienza delle molteplici opportunità offerte dalla Regione Veneto per i servizi al lavoro e in formazione superiore, con la possibilità di attivare interventi formativi di vario tipo. All'utente interessato verrà quindi fissato un primo appuntamento per valutare le sue esigenze, aspettative e obiettivi. Insieme, verrà eseguita la valutazione e la definizione del percorso per ognuno più opportuno. L'aggiornamento dei dati personali nel sistema gestionale interno all'Ente è previsto dagli adempimenti regionali, la sottoscrizione del Patto di Servizio e la consegna di materiale di autoconsultazione. In un successivo colloquio verrà curata la sottoscrizione del Piano di Azione Individuale (PAI) che formalizzi l'impegno reciproco a realizzare il percorso di reinserimento lavorativo/formazione personalizzato proposto al cliente

ACCESSO

tutte le persone possono accedere ai Servizi 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, senza alcun onere per i lavoratori.

Orientamento SPECIALISTICO

L'OML-Operatore del mercato del lavoro incaricato di For Action avrà il duplice compito a seconda dei servizi in cui verrà impiegato. Nel caso dei servizi al lavoro dovrà illustrare all'utente le tecniche di ricerca attiva del lavoro, accompagnarlo nella ricostruzione della propria motivazione personale lavorativa al fine di un efficace reinserimento nel mondo del lavoro. Verranno, inoltre, costruiti con l'utente il Curriculum vitae e la lettera di autocandidatura, verranno illustrate le tecniche di gestione del colloquio di lavoro, verrà attivato un percorso individualizzato di bilancio delle competenze. Nel caso dei percorsi che prevedono tirocinio,



L'attività di orientamento si divide in due diversi momenti: il primo, stabilisce i reciproci impegni e permette la conoscenza del destinatario e la valutazione delle sue caratteristiche personali in termini di disponibilità alla mobilità territoriale e alle caratteristiche peculiari dell'esperienza offerta. Tale attività verrà svolta presso una postazione accreditata da parte dell'OML dell'Ente. L'intervento avrà il fine di definire il progetto professionale nel dettaglio e chiarire le attività e le fasi a sostegno dell'inserimento lavorativo; il secondo momento, coinvolgerà, nel caso dei tirocini, il tutor didattico-organizzativo, il destinatario e il tutor aziendale che, in un incontro presso l'azienda del soggetto ospitante, definiranno in dettaglio gli aspetti organizzativi ed operativi del tirocinio offerto. L'obiettivo di questa attività è quello di garantire un abbinamento efficace con il soggetto ospitante e una conseguente diversa declinazione operativa degli argomenti trattati durante la formazione di lunga durata di gruppo. Inoltre saranno definiti i reciproci impegni allo scopo di dare concretezza alle decisioni che verranno prese in accordo e condivisione di intenti.

Opportunità FORMATIVE

For Action raccoglie le esigenze formative dei propri utenti e attiva interventi formativi, collettivi o rivolti a piccoli gruppi, che rispondano a tali esigenze così come individuate e raccolte nei servizi di orientamento. La tipologia di formazione proposta da For Action si connota da sempre con contenuti e modalità di erogazione del servizio formativo fortemente professionalizzanti e rispondenti anche a quelle che sono le richieste del mercato del lavoro con attente e scrupolose analisi dei fabbisogni territoriali svolte in fase di progettazione.

DOMANDA – OFFERTA

For Action raccoglierà le vacancy nel territorio attraverso una fitta rete di incrocio domanda-offerta tra le richieste di personale da parte delle aziende e gli OML impegnati nella ricerca di occupazione per gli utenti. L'Ente si renderà intermediario con l'impresa.

Il lavoratore inserito nell'Anagrafica di For Action verrà registrato nella banca dati IDO incontro domanda/offerta della Regione Veneto. For Action curerà di pubblicizzare opportunamente le richieste di personale che riceverà, raccoglierà le autocandidature dei lavoratori, segnalerà i lavoratori alle aziende e li accompagnerà nel percorso di selezione.

EROGAZIONE CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

Ogni utente di For Action avrà l'opportunità di essere inserito in corsi di formazione professionale finanziati dalla Regione Veneto. Saranno corsi di qualificazione o riqualificazione o aggiornamento ai fini del reinserimento lavorativo. For Action si impegna a partecipare ai rispettivi bandi proposti dalla Regione Veneto.

INTERVENTI DI POLITICA ATTIVA DEL LAVORO

For Action si impegna a partecipare a progetti provinciali, regionali o nazionali di implementazione degli interventi di politica attiva del lavoro allo scopo di migliorare l'occupabilità, promuovere l'occupazione, ridurre la disoccupazione, favorire il rientro nel



mercato del lavoro di persone espulse, agevolare l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro, avvicinare la domanda e l'offerta di lavoro, ai fini di offrire un servizio sempre più articolato e qualificato al proprio cliente

MOBILITA' EUROPEA

Erasmus+

L'Ente si sta attualmente confrontando con una serie di necessità che provengono dalle diverse categorie con cui esso si relaziona (destinatari, docenti, operatori del mercato del lavoro, staff amministrativo e non). Sono state quindi identificate le seguenti macro esigenze:

- 1) For Action si impegna a formare docenti e operatori del mercato del lavoro per migliorare l'interazione con soggetti svantaggiati (soprattutto inoccupati, disoccupati di lunga durata, disoccupati over 50 e disabili). L'Ente ha l'obiettivo di creare buone pratiche e consolidare le relazioni con attori locali che si occupano di inserimento lavorativo mirato per persone svantaggiate.
- 2) L'impegno di For Action in Europa è finalizzato all'orientamento lavorativo, all'accrescimento della consapevolezza personale e al supporto psicologico per utenza svantaggiata del territorio che beneficerà concretamente di tali servizi, a livello sociale, professionale e psicologico. L'Ente vuole incentivare lo scambio reciproco di know-how e predisporre le basi per future progettualità europee.
- 3) For Action si impegna ad organizzare periodi di formazione con tirocinio all'estero per destinatari under e over 30, soggetti svantaggiati ed utenti disabili in maniera più frequente e continua rispetto a quanto previsto dalla programmazione regionale e nazionale.
- 4) L'Ente ha in programma di progettare svariati percorsi di formazione con tirocinio soprattutto nell'ambito della manifattura digitale e dell'industria 4.0 per colmare i gap nell'educazione digitale riscontrata nei destinatari under 30 non laureati; L'obiettivo è assicurare a giovani diplomati la possibilità di scambi frequenti e strutturati presso Innovation Lab europei, dove sarà possibile per loro acquisire competenze nuove, cogliere opportunità e adottare un approccio europeo.

SERVIZI ALLE IMPRESE

ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

Un responsabile di For Action illustrerà alle aziende la gamma dei servizi al lavoro erogati dall'Ente, e attraverso tale attività svolgere una prima identificazione dei fabbisogni (espressi e non) dall'azienda per indirizzarlo verso le modalità più adeguate di utilizzo dei servizi offerti. La formazione aziendale è lo strumento che permetterà alle aziende di formare dipendenti e collaboratori su tutte quelle tematiche di cui necessita. L'Ente, di concerto con le aziende, creerà



un percorso ad hoc e su misura per richiedere finanziamenti tramite i fondi interprofessionali o i bandi Regionali ed Europei. Il catalogo corsi verrà dunque studiato con le aziende dopo attenta analisi dei fabbisogni interni all'azienda stessa e verrà così proposto lo strumento più idoneo al tipo di realtà imprenditoriale. L'obiettivo è di rendere più agevole all'azienda l'accesso ad informazioni indispensabili per rispondere al meglio alle proprie necessità cogliendo le opportunità in relazione ad occupazione e/o formazione.

FORMAZIONE SPECIFICA DEL PERSONALE

Grazie alla propria esperienza nell'erogazione di corsi di formazione professionale, For Action, avendo a disposizione un pacchetto di docenti e professionisti, proporrà un programma formativo ad hoc basato e studiato sulle esigenze aziendali di ognuno. La formazione sarà aperta a tutti i dipendenti ma anche ai vertici e ai manager.

5.5 Modalità di erogazione dei Servizi

ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

- informazioni sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso
- informazioni e invio ad altri servizi territoriali
- informazioni sulle caratteristiche del mercato del lavoro, sulle opportunità occupazionali e sugli strumenti di politica attiva che possono agevolare l'inserimento/reinserimento dell'utente

MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO

- supporto nell'elaborazione del proprio curriculum vitae, nella stesura del dossier individuale delle competenze acquisite negli ambiti formali, non formali ed informali e preparazione per il colloquio in azienda
- raccolta e diffusione curriculum vitae
- individuazione delle opportunità professionali e promozione del profilo professionale dell'utente attraverso il contatto diretto con le aziende
- monitoraggio dei contatti attivati

DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

- colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro individuando le prestazioni più adeguate per favorire l'inserimento lavorativo
- consulenza per la redazione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi (obiettivi, tempi, azioni, interlocutori, risorse)
- analisi delle esperienze formative, professionali e sociali dell'utente
- individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali



- identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate
- supporto nella definizione degli strumenti e dei canali di ricerca di nuove opportunità lavorative
- affiancamento nel contatto con l'azienda
- monitoraggio degli esiti dei colloqui di lavoro e dell'invio di autocandidature
- valutazione dell'opportunità di attivazione di un " tirocinio formativo e di orientamento " ed accompagnamento alla sua realizzazione

FOR ACTION SRLS si impegna a tutelare la privacy dei propri utenti, secondo le normative vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

5.6 Struttura operativa

Le strutture messe a disposizione sono:

- locali per l'attesa e per l'erogazione dei servizi dedicati alla gestione del servizio, alla formazione e alla consulenza personalizzata. I locali garantiscono la riservatezza durante i colloqui individuali
- locali dotati di attrezzature informatiche che garantiscono accessibilità ed usabilità dei servizi online attivati dalla Regione Veneto per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro (Borsa lavoro veneto)
- uffici dotati di attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività in grado di connettersi con i servizi telematici che la Regione predispone per la gestione dei servizi per il lavoro.

Il modello organizzativo di FOR ACTION Srls prevede la seguente articolazione:

- Direttore con funzioni di definizione delle strategie dell'Odf e di garanzia del perseguimento degli obiettivi formativi, con compiti di progettazione e di gestione delle risorse umane e strutturali
- Coordinatore di progetto, con funzioni di supplenza del Direttore e gestione della parte didattica dell'offerta formativa e della funzione marketing.
- Coordinatore orientamento, con funzioni di coordinamento della progettazione, erogazione e gestione dei servizi per il lavoro e del servizio di orientamento
- Responsabile attività amministrative, con funzioni di gestione delle attività amministrative e di segreteria.
- Esperto informatico con funzioni di sviluppo e gestione dei sistemi informativi interni ed esterni
- Responsabile della gestione del Sistema per la Qualità, che sovrintende a tutte le attività collegate con la qualità.
- Formatori, con funzioni di assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi, didattici e di apprendimento inerenti l'area tematica di competenza.
- Tutor d'aula e di stage
- Operatori del Mercato del Lavoro locale



6. Reclami e suggerimenti

FOR ACTION Srls, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi. In ogni momento è garantita all'utente la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga non soddisfatto del servizio erogato. I reclami o la segnalazione possono essere inoltrati direttamente al Responsabile della gestione dei reclami, utilizzando le seguenti modalità:

- utilizzando l'indirizzo mail info@foraction.it;
- telefonando al n. 0424 1760945
- di persona recandosi al front office di For Action

specificandone i motivi e le circostanze.

Tutti i reclami verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative. FOR ACTION Srls si impegna a fornire una risposta all'interessato:

- se il reclamo è grave entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento;
- se il reclamo è medio entro 7 giorni lavorativi;
- se il reclamo non è grave (gravità bassa) entro 14 giorni lavorativi.

Il modello sulla soddisfazione del cliente consente anche di formulare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

7. Soddisfazione del Cliente

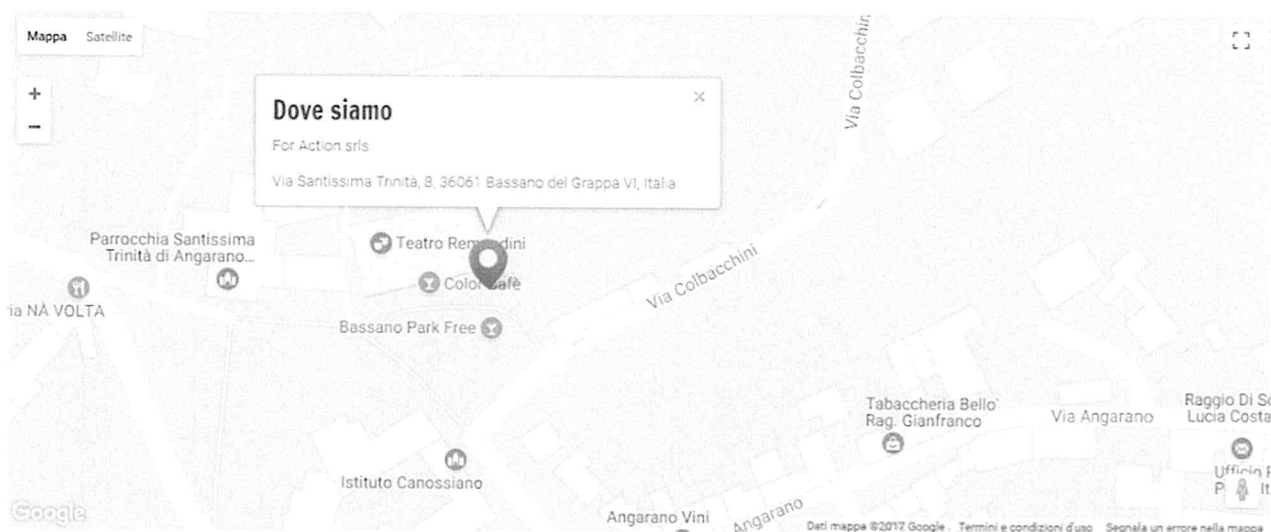
Gli utenti dei Servizi per il Lavoro, oltre ad usufruire dei servizi richiesti e offerti, possono contribuire al miglioramento dei servizi stessi. Il questionario soddisfazione cliente consente di manifestare il proprio grado di soddisfazione rispetto al servizio ottenuto, in particolare per quanto riguarda l'operatore con cui si è interagito (competenza, capacità, cortesia, disponibilità, trasparenza e chiarezza delle informazioni ricevute), il servizio (tempestività delle prestazioni richieste/attese, comprensibilità dei documenti/moduli messi a disposizione), l'ambiente (benessere, dotazione di supporti informativi).



For Action

Formazione e sviluppo risorse umane

8. Sede Operativa e Sportello Servizi per il Lavoro



Via SS. Trinità, 8 - 36061 Bassano del Grappa (VI)

Responsabile Unità Operativa: dott. Giovanni Battista Comis

Orario sportello: Martedì e Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Contatti: Tel. 0424/1760945 e-mail: info@foraction.it

