



PROGETTO FORMAZIONE

PROJET FORMATION

Società Consortile a Responsabilità Limitata

**PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE,
ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO**

Carta dei Servizi

Sede legale

Località Autoporto, 14/U – 11020 Pollein (Aosta)

Sedi operative

Pollein - Località Autoporto 14/U Tel. 0165-43.851

Châtillon - Località Panorama 24 Tel. 0166-69.11.50

e-mail: p.f@progettoformazione.org
info@progettoformazione.org

www.progettoformazione.org



Progetto Formazione S.c.r.l.

Località Autoporto 14/U - 11020 Pollein (AO) Tel. 0165-43.851

Località Panorama 24 - 11024 Châtillon (AO) Tel. 0166-69.11.50

CS
Rev. 09

La Carta dei Servizi è lo strumento che descrive i servizi erogati dalla Società Progetto Formazione in un'ottica di trasparenza nella gestione delle proprie attività e delle risorse umane ed economiche.

L'erogazione dei servizi di formazione, orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo è svolta rispettando i principi di **Eguaglianza** e **Imparzialità** nei confronti dell'utenza, nonché di **Trasparenza**, **Affidabilità** e **Qualità**.

Al cliente vengono fornite informazioni sui servizi riguardanti il settore della formazione presenti sul territorio, in modo da facilitare l'esercizio del *Diritto di Scelta* in merito al proprio percorso formativo. Rispetto all'organizzazione generale dei servizi e delle attività necessarie per garantirne il corretto funzionamento, su tutti viene valorizzato il principio di efficienza ed efficacia delle azioni volte a realizzare gli obiettivi aziendali.

Mission, Strategie e Finalità

Progetto Formazione si propone come punto di riferimento per la formazione professionale nel contesto locale intrattenendo relazioni in ambito territoriale in particolare con pubblica amministrazione, istituzioni scolastiche e professionali ed aziende locali.

I suoi compiti, previsti da statuto, sono:

- elaborazione ed adeguamento di modelli formativi alle effettive esigenze del cliente;
- progettazione e gestione di interventi relativi alla formazione;
- analisi dei fabbisogni, sviluppo progettazione e programmazione degli interventi di formazione;
- assistenza tecnica e coordinamento in materia di finanziamento per l'utilizzo di fondi regionali, nazionali e comunitari;
- attività di ricerca, studio e analisi finalizzate al perseguimento dei propri scopi statutari;
- realizzazione di materiali e metodologie didattiche, anche con strumenti e tecnologie audiovisive.

I principali obiettivi che *Progetto Formazione* definisce come *mission* aziendale si possono così riassumere:

- promuovere comportamenti e sensibilità utili a sviluppare e consolidare la cultura della qualità nella formazione professionale e continua;
- assicurare ai propri clienti/utenti il miglior servizio possibile e impegnarsi nel costante miglioramento dello stesso;
- favorire lo sviluppo di condizioni organizzative e di risorse professionali e strumentali per potenziare il Sistema della Formazione in Valle d'Aosta.

Gli obiettivi sono indirizzati e controllati attraverso la definizione di precise procedure che definiscono: azioni da realizzare, responsabilità, risorse necessarie, risultato atteso e modalità di verifica dei risultati.



Progetto Formazione S.c.r.l.

Località Autoporto 14/U - 11020 Pollein (AO) Tel. 0165-43.851
Località Panorama 24 - 11024 Châtillon (AO) Tel. 0166-69.11.50

CS
Rev. 09

Presentazione della Società

Progetto Formazione, è una Società **senza scopo di lucro** e nasce nel giugno del 1997 su indicazione dell'Amministrazione regionale che ne ha promosso la costituzione per la gestione delle attività di formazione professionale e per lo sviluppo della formazione continua.

I soci di *Progetto Formazione* sono:


- FINAOSTA S.p.A. – Finanziaria Regionale Valle d'Aosta (socio di maggioranza al 91,77%)
- A.V.I. Servizi S.r.l.
- Istituto di Addestramento Lavoratori I.A.L. Valle d'Aosta
- Ente Scuola Edile Valle d'Aosta
- S.A.V.T. Sindacato Autonomo Valdostano Travailleurs
- ADAVA - Associazione degli Albergatori della Valle d'Aosta
- Associazione Regionale del Commercio e del Turismo Valle d'Aosta
- Fédération des Coopératives Valdôtaines Soc. Coop.
- Ente Bilaterale Regionale Turismo della Valle d'Aosta
- Ente Bilaterale Commercio e Servizi della Valle d'Aosta
- C.G.I.L. - Confederazione Generale Italiana del Lavoro
- Associazione Artigiani Valle d'Aosta
- C.I.S.L. - Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori
- U.I.L. - Unione Italiana del Lavoro Valle d'Aosta
- Confartigianato Valle d'Aosta
- Lega Regionale Valdostana delle Cooperative

La Società si rivolge a tutti i soggetti interessati a svolgere attività formative: enti pubblici, aziende, utenti, beneficiari diretti. La proposta formativa della Società deriva dalle relazioni sviluppate con i diversi soggetti e dall'interpretazione di ricerche di mercato, analisi dei fabbisogni, sollecitazioni o segnali d'interesse raccolte sul territorio.

Le attività di progettazione, erogazione e rendicontazione di interventi formativi riguardano principalmente le seguenti aree:

- **obbligo formativo, assolvimento diritto-dovere di istruzione, formazione, apprendistato, leFP** (Istruzione e Formazione Professionale), per ragazzi con meno di 18 anni
- **formazione iniziale**, per favorire l'inserimento lavorativo
- **formazione superiore**, professionalizzante e di istruzione tecnica superiore
- **formazione continua e permanente**, aggiornamento, specializzazione e riqualificazione per lavoratori
- **interventi rivolti a fasce deboli**
- **attività di orientamento**
- **attività di accompagnamento al lavoro.**

La componente societaria, i compiti previsti da statuto, la missione aziendale, garantiscono che le ricadute dell'attività svolta vadano sempre a favore dei beneficiari delle azioni formative,

	<p>Progetto Formazione S.c.r.l. Località Autoporto 14/U - 11020 Pollein (AO) Tel. 0165-43.851 Località Panorama 24 - 11024 Châtillon (AO) Tel. 0166-69.11.50</p>	<p>CS Rev. 09</p>
--	---	-------------------------------

attraverso investimenti continui nei confronti delle diverse componenti della formazione professionale. La Società mette a disposizione:

Aule e laboratori dotati di differenti attrezzature

- Aule di teoria di capienza differente, provviste delle apparecchiature più idonee allo svolgimento delle diverse attività didattiche (lavagna bianca, a fogli mobili, personal computer, proiettore, schermo, lavagna multimediale);
- Laboratorio di informatica dotato di 19 Personal Computer (1 per il docente e 1 per ogni allievo) collegati in rete con: server di rete, software adeguato alle attività oggetto di formazione, software didattico, collegamento a Internet, stampanti di rete;
- Laboratori per lo svolgimento di attività didattiche tecniche e specialistiche nei settori: estetica, acconciatura, elettrico-meccanica, termoidraulica, lavorazione con macchine utensili;
- 2 sedi formative:
 - 1-la sede legale di Pollein, ubicata in Località Autoporto 14/U, in cui sono presenti gli uffici amministrativi e di segreteria, aule di teoria, laboratori di informatica e sartoria,
 - 2-la sede operativa di Châtillon, in Località Panorama 24, in cui sono presenti uffici di segreteria, aule di teoria e laboratori adibiti ad attività formative a contenuto tecnico-specialistico come estetica, acconciatura, meccanica, elettrotecnica, impiantistica idraulica ed elettrica.

Servizi di Accoglienza e Servizi al Lavoro

- Informazione sui programmi regionali attivi, sui servizi e le misure disponibili;
- Informazioni sulle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, nell'ambito della rete territoriale del lavoro e della formazione;
- Servizi di Orientamento: colloqui individuali e di gruppo finalizzati ad esplorare in maniera approfondita l'esperienza di vita dei soggetti per sollecitarne maturazione, pro attività e autonomia nella ricerca attiva del lavoro;
- Rilevazione delle caratteristiche personali, formative, professionali e registrazione sui diversi sistemi informativi;
- Analisi delle opportunità occupazionali;
- Promozione presso aziende partner di candidature prese in carico all'interno dei diversi programmi;
- Accompagnamento dei giovani nei diversi percorsi attivati.

La presentazione delle figure professionali che operano all'interno della Società e l'Organigramma aziendale sono messi a disposizione del pubblico presso gli uffici di segreteria delle due sedi operative e visibili sul sito aziendale.

Accessi on-line

Il sito www.progettoformazione.org è il mezzo con il quale la Società si presenta al pubblico illustrando la propria offerta formativa e i servizi che fornisce.

La finalità principale del sito è la comunicazione, rivolta a tutti gli utenti e alle aziende del territorio, di informazioni relative al settore della formazione professionale e della formazione continua.

Gli obiettivi del sito possono riassumersi nei seguenti punti:

- presentare l'azienda e la sua identità,
- promuovere l'Offerta Formativa finanziata e privata dell'ente,
- rendere pubblica e trasparente l'attività dell'Ente,
- facilitare e semplificare la comunicazione interna ed esterna,
- offrire servizi ed informazioni promozionali aggiornate.

L'accesso al sito consente di ricevere informazioni secondo una logica di efficacia e rapidità di consultazione, di disporre di documenti scaricabili direttamente, di accedere a sezioni e pagine dedicate.

I principi che regolano la gestione del sito garantiscono:

- l'aggiornamento e il controllo costante della sua fruibilità, qualità e legittimità, in coerenza con l'Offerta Formativa della Società, il rispetto della normativa vigente sulla privacy e, nei limiti delle informazioni in possesso, il rispetto del diritto d'autore,
- la tutela della coerenza stilistica del sito sui piano grafico, della struttura e della navigabilità.

Certificazioni

Progetto Formazione opera attraverso il contributo di personale adeguatamente formato, collaboratori eterni, consulenti, professionisti, esperti provenienti da imprese, associazioni professionali e scuole di provata e verificata esperienza.

La consapevolezza del ruolo fondamentale che la formazione riveste e rivestirà sempre di più all'interno del sistema sociale ed economico, ha spinto *Progetto Formazione* ad accreditarsi come Agenzia formativa presso la Regione Autonoma Valle d'Aosta per i seguenti servizi:

- ❖ Albo pubblico delle sedi formative per le macrotipologie: orientamento e formazione professionale, formazione continua e permanente, formazione rivolta alle fasce deboli (prov. dir. 5135 del 26/09/03),
- ❖ Albo regionale delle sedi formative leFP per la realizzazione dei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale (prov. dir. 3438 del 05/08/2016),
- ❖ Elenco regionale per l'erogazione dei Servizi al Lavoro (prov. dir. 1241 del 09/04/2015),
- ❖ Test Center ECDL per l'erogazione di esami di certificazione della Patente Europea del Computer livelli CORE e ADVANCED,
- ❖ Sede accreditata per gli esami CILS (Certificazione di Italiano come Lingua Straniera),
- ❖ Ente di formazione preposto al rilascio della certificazione energetica prevista dalla L.R. 26/2012 (prov. dir. 4094 del 24/09/2012).

Progetto Formazione intrattiene relazioni strutturate ed attive con gli attori chiave del territorio valdostano, in modo da interpretare i bisogni locali e proporre un'offerta formativa coerente. I soggetti con cui interagisce sono di rappresentanza istituzionale, economica e sociale, dei servizi socio-

assistenziali e dei sistemi dell'istruzione e della formazione professionale operanti sul territorio della Valle d'Aosta, cui si aggiungono le famiglie degli allievi minorenni o dei soggetti disagiati.

Oltre ai propri soci, i soggetti con i quali Progetto Formazione si relaziona sono:

- Pubblica Amministrazione
- Enti Locali
- Istituzioni Scolastiche
- Enti di formazione locali e di altre regioni
- Associazioni di categoria
- Azienda USL Valle d'Aosta
- Aziende del territorio

I servizi offerti

A supporto delle attività di erogazione delle iniziative formative, la Società offre i seguenti servizi:

- **Segreteria:** accoglienza allievi, cura degli aspetti organizzativi, controllo presenze, verifica registri;
- **Fornitura materiali didattici:** consegna dispense, manuali didattici e di supporto ai temi trattati, fornitura materiale per stampe e per l'attività d'aula;
- **Coordinamento didattico:** definizione del progetto operativo con calendario, obiettivi e contenuti, cura dell'organizzazione generale e dei rapporti con la committenza, monitoraggio sull'intervento formativo e valutazione dell'operato;
- **Tutoring:** supporto organizzativo e didattico, attivazione stage e tirocini, monitoraggio delle attività di aula;
- **Docenza** svolta da personale qualificato, esperto e con esperienza maturata nei differenti ambiti lavorativi;
- **Rendicontazione:** verifica documentazione, stesura relazione analitica, di merito e tecnico-finanziaria dell'attività realizzata, articolata secondo le linee guida di riferimento.

Il Miglioramento Continuo

A garanzia di qualità e trasparenza nei servizi formativi offerti, *Progetto Formazione* si impegna nei confronti dei propri clienti a mettere a disposizione del proprio pubblico i servizi descritti nella presente Carta dei Servizi attraverso un'alta flessibilità organizzativa e gestionale, che vada incontro ai bisogni degli utenti.

In linea con quanto previsto dagli obiettivi di ogni singolo intervento formativo, infatti, le modalità operative adottate dalla società prevedono:

- progettazione degli interventi in un'ottica di flessibilità e qualità del servizio,
- coinvolgimento di formatori qualificati e disponibili anche ad interventi personalizzati,
- personale di riferimento accessibile per tutto l'arco del percorso formativo (coordinatori, tutor, personale di segreteria, ecc.),
- monitoraggio della soddisfazione del cliente attraverso la raccolta di suggerimenti e reclami e risposta agli stessi in tempi ragionevoli.

Progetto Formazione utilizza strumenti di rilevazione delle criticità e dei reclami da parte dei beneficiari quali, la segnalazione scritta, la rilevazione verbale o il colloquio su appuntamento con gli operatori coinvolti nelle attività, per il superamento dei problemi evidenziati e l'attivazione di azioni correttive.

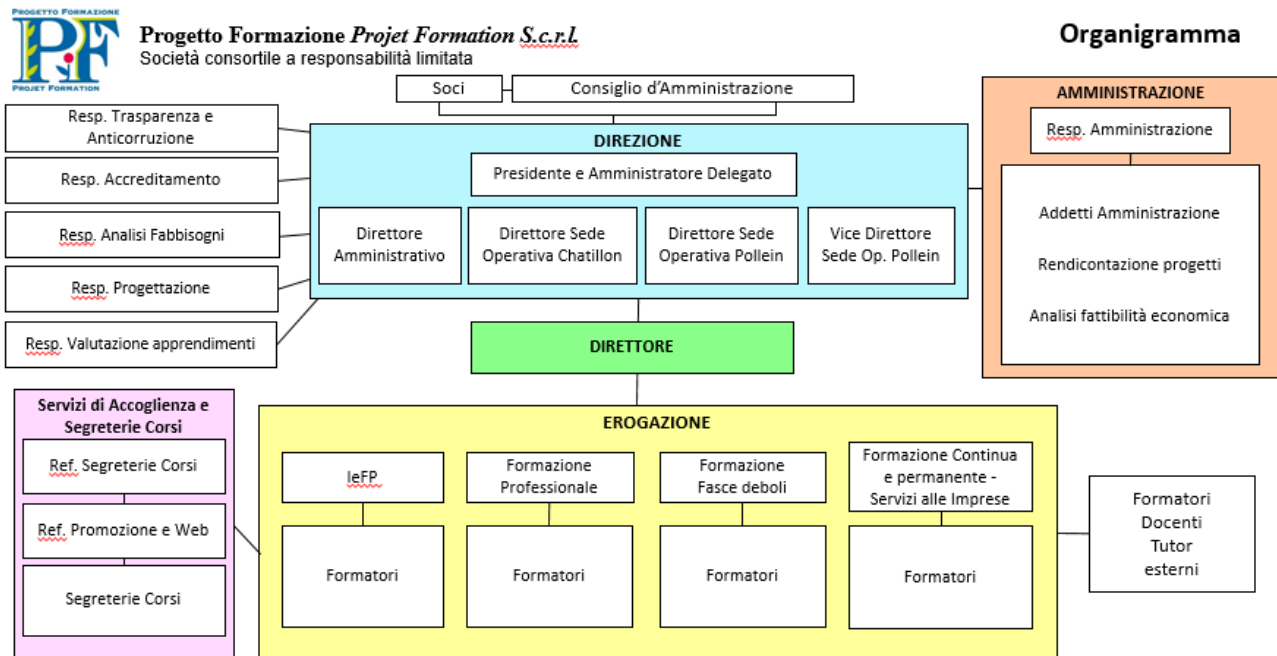
L'utente ha inoltre sempre il diritto e la possibilità di richiedere informazioni che riguardano la sua persona o il suo coinvolgimento nell'iniziativa formativa, di avanzare proposte o suggerimenti e di motivare un eventuale abbandono dell'attività formativa.

A maggior tutela dei soggetti e in un'ottica di trasparenza e collaborazione per la buona riuscita dell'intervento, all'avvio di ogni corso viene presentata al partecipante una Scheda di progetto in cui sono descritti l'attività formativa e il gruppo di lavoro, allo scopo di:

- condividere obiettivi, contenuti e metodologie didattiche,
- individuare le figure di riferimento dell'organizzazione ai diversi livelli di competenza e responsabilità,
- definire le modalità logistico-organizzative di realizzazione.

Il Modello organizzativo

Le responsabilità di funzione ed i relativi compiti e ruoli sono attribuiti all'interno della Società attraverso la definizione di un Mansionario e di un Organigramma, di seguito riportato, in cui è rappresentato il modello organizzativo adottato.



La privacy

In data 25 maggio 2018 è divenuto applicabile in ambito eurocomunitario il Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 n. 679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al

trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati - GDPR). Tale Regolamento rappresenta, insieme alle norme di diritto nazionale che ne costituiscono integrazione, la fonte giuridica fondamentale di disciplina della materia della protezione dei dati personali delle persone fisiche.

Progetto Formazione, nello svolgimento delle sue attività osserva puntualmente le prescrizioni del Regolamento UE 2016/679 e delle norme da esso richiamate e garantisce che:

- il trattamento dei dati personali delle persone fisiche viene effettuato solamente da incaricati autorizzati nel rispetto dei principi enunciati nell'art. 5 del Regolamento UE assicurando che i dati personali acquisiti siano adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario per le finalità del loro trattamento;
- la Società dispone di effettive ed adeguate misure di sicurezza del trattamento dati, secondo quanto previsto, dal Capo IV° Sez. 2^a del Regolamento UE;
- il trattamento di particolari categorie di dati, avviene secondo le indicazioni degli articoli 9 e seguenti del Regolamento UE.

La presente Carta dei Servizi è stata adottata ai sensi della D.G.R. 965 del 11/07/2014 di "Approvazione delle modificazioni ed integrazioni alla "Disciplina per l'accreditamento dei servizi per il lavoro della Regione Autonoma Valle d'Aosta. Disposizioni concernenti le procedure e i requisiti per l'accreditamento dei servizi per il lavoro, le modalità di tenuta dell'elenco regionale dei soggetti accreditati e l'affidamento dei servizi per il lavoro."