



Gruppo
Insegnanti
Formatori



carta
dei servizi

GRUPP**O**

INSEGN**ANTI**

FORM**ATORI**

GIF s.c.a r.l.

Via degli Alpini, 28/5 – 31046 Oderzo (TV)

Telefono 0422-717488 Fax 0422-816036

Cod. Fiscale e Partita IVA 03541060269

E-mail info@gifonline.com - WEB www.gifonline.com



CERTIFICAZIONE QUALITÀ UNI EN ISO 9001
CERTIFICATO n° 9175.GIF1



PREMESSA

1. PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI
2. GIF Scarl - Il nostro profilo
3. RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ
4. LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE UTENTE
5. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI
6. ORARI DI APERTURA DELLA STRUTTURA

PREMESSA

La predisposizione di questa Carta dei Servizi vuole rispondere all'esigenza di una ricerca del miglioramento della qualità dei servizi attraverso obiettivi di trasparenza delle attività interne e di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative degli utenti.

1. PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un impegno scritto dei servizi erogati da GIF Scarl, basato sul dialogo e sul rispetto di una serie di principi generali che possono essere sintetizzati come segue:

Uguaglianza e rispetto dei diritti:

I servizi offerti da GIF vengono forniti sulla base dell'uguaglianza d'accesso da parte di tutti, senza distinzione di sesso, inquadramento professionale o altri aspetti legati alla condizione lavorativa. Tali aspetti vengono gestiti in conformità agli artt. 9 e 10 del D.lgs 276/2003.

Continuità:

GIF Scarl si impegna affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e senza interruzioni.

Efficienza ed efficacia:

Il team che fa parte di GIF Scarl è attento ad adottare le adeguate soluzioni organizzative e ad impiegare le necessarie risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza in modo da assicurare all'utente la massima soddisfazione.

Accessibilità alle informazioni:

GIF Scarl informa l'utente utilizzando:

- * La carta dei servizi;
- * Il sito internet www.gifonline.com
- * Materiale Informativo gratuito: opuscoli, volantini, brochure;
- * I propri uffici della sede per informare direttamente l'utente/cliente sui servizi disponibili.

La Qualità:

GIF Scarl ha ottenuto la certificazione del suo Sistema Qualità seconda la norma UNI EN ISO 9001:2008.

La Direzione, consapevole del valore strategico della Qualità, ha individuato quali principi obiettivi:

- * la soddisfazione delle esigenze del Cliente, esterno ed interno (nel rispetto dei requisiti contrattuali);
- * l'arricchimento delle professionalità aziendali;
- * la sempre maggiore competitività;
- * un approccio mirato alla prevenzione dei problemi;
- * la ricerca di un miglioramento continuo, sia sotto l'aspetto di efficacia nella fornitura del servizio che di razionalizzazione dei costi (efficienza e competitività).

Per il conseguimento di tali obiettivi la Direzione considera fondamentale lo sviluppo delle risorse umane, a favore delle quali investe in una pianificata e programmata attività di formazione ed addestramento.

Per il soddisfacimento dei clienti, la Direzione intende:

- * garantire che le prestazioni erogate siano mirate ed adeguate alle specifiche esigenze, assicurando livelli qualitativi elevati e comunque allineati a quanto contrattualmente stabilito;
- * assicurare la propria flessibilità mediante un'organizzazione in grado di adattarsi alle specifiche delle diverse tipologie di servizio richiesto;
- * migliorare l'organizzazione tecnica, la programmazione delle attività e la gestione amministrativa;
- * verificare l'efficacia dei risultati anche nell'ottica del cliente.

La Direzione considera un necessario investimento l'impiego di personale e risorse adeguate per attuare un Sistema di Gestione per la Qualità documentato; è consapevole, inoltre, che l'efficacia del S.G.Q. si misura in termini economici e perciò si impegna a calcolare e valutare i costi associati alle principali attività, allo scopo di tenere sotto controllo e minimizzare le perdite derivanti dalla non-Qualità.

Di conseguenza si impegna a:

- * ridurre, eliminare o meglio prevenire le Non Conformità, senza trascurare la ricerca di nuove soluzioni per reagire e rimediare ad eventuali insuccessi;
- * illustrare al personale aziendale la politica per la Qualità, assicurandosi nel tempo che essa sia compresa, attuata e sostenuta;
- * coinvolgere i collaboratori anche esterni il cui ruolo risulti importante per la qualità del servizio fornito;
- * fornire le risorse ed i mezzi necessari all'attuazione, mantenimento e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità;
- * promuovere, almeno una volta l'anno e comunque in occasione di significative variazioni organizzative e/o tecniche, un riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, per valutare la validità dello stesso nella gestione aziendale per la Qualità.

2. GIF Scarl - Il nostro profilo

La società cooperativa a r.l. GIF è stata costituita il 26 aprile 2000 ed è nata per volontà di alcuni insegnanti di scuola superiore che, dopo anni di esperienza nel campo scolastico, hanno deciso di dar vita a una struttura societaria in grado di fornire servizi di formazione alle aziende e ai disoccupati. La finalità principale è creare un ponte tra il mondo del lavoro e quello scolastico, permettendo l'inserimento in stage di persone formate da professionisti, o di aggiornare il personale dipendente in ambiti diversi quali: economico, informatico, della lingua straniera e anche in ambito della comunicazione.

I servizi della società si contraddistinguono per:

- * La cura nella realizzazione delle docenze
- * L'organizzazione dei corsi finalizzata ad un apprendimento efficace
- * La progettazione di interventi formativi adeguati alle sempre nuove esigenze dei diversi settori produttivi
- * L'analisi preventiva dei fabbisogni formativi, per interventi mirati e risolutivi su problematiche aziendali.
- * La cura degli interventi rivolti ai disoccupati.
- * La cura dei Servizi al Lavoro offerti.

La società è composta da insegnanti, imprese, professionisti e studenti universitari laureandi, che operano negli ambiti di loro competenza.

Questa eterogeneità dei soci trova origine nel desiderio di individuare un punto di incontro tra il mondo dell'istruzione e quello produttivo, spesso troppo distanti.

La società cooperativa GIF s.c.a r.l., con sede in Via degli Alpini, 28/5, vanta una notevole esperienza nel campo della formazione, in quanto, prima di diventare società cooperativa, ha operato anche come Studio Associato GIF.

Nel corso di questi anni ha organizzato e promosso principalmente corsi di informatica e nuove tecnologie, marketing, controllo di gestione, comunicazione, lingue straniere, applicazione degli strumenti informatici alle nuove esigenze societarie.

L'attività svolta fino ad ora, dalla GIF ha visto:

- * La progettazione e l'organizzazione di corsi a pagamento per aziende e privati;
- * Progettazione ed organizzazione di corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo rivolti sia ad occupati che disoccupati/inoccupati
- * Erogazione di Servizi al Lavoro
- * Ricerca e selezione di personale

Con l'accREDITAMENTO negli ambiti della formazione continua e superiore, la società può operare con la Regione Veneto, per sviluppare attività FSE (Fondo Sociale Europeo) e attività a voucher sia per corsi brevi (minore di cento ore) che per corsi di alta formazione (maggiore di cento ore).

Per quanto riguarda la selezione del personale, GIF opera con l'autorizzazione a tempo indeterminato rilasciata dal Ministero del Lavoro dal 2008, ritenendo che tale servizio fosse indispensabile e in sintonia con la mission del GIF, cioè quella di essere un ponte tra la scuola e l'azienda. Questi aspetti sono curati da professionisti che valutano l'idoneità professionale e personale del candidato.

GIF s.c.a r.l.

Via degli Alpini, 28/5 – 31046 Oderzo (TV)

Telefono 0422-717488 Fax 0422-816036

Cod. Fiscale e Partita IVA 03541060269

E-mail info@gifonline.com - WEB www.gifonline.com



GIF scarl è ente accreditato per i Servizi al Lavoro ai sensi dell'art. 25 della L.R. n. 3/2009, e garantisce la realizzazione di interventi che mirano alla riqualificazione o al ricollocamento dei lavoratori attraverso una completa serie di servizi si seguito presentati:

- Accoglienza dell'utente e relativa informazione sulle opportunità offerte (brochure, cataloghi, siti internet);
- Stesura di un profilo dell'utente attraverso un percorso di bilancio delle competenze;
- Analisi dei fabbisogni formativi e professionali per intraprendere un percorso di riqualificazione professionale;
- Organizzazione di percorsi formativi "ad hoc" per il miglioramento delle competenze;
- Assistenza per la stesura del Curriculum Vitae;
- Mediazione tra domanda e offerta di lavoro;
- Ricerca attiva nel mercato del lavoro delle "vacancies" più idonee per l'utente;
- Supporto all'inserimento lavorativo anche attraverso percorsi di stage aziendali e tirocini.

3. RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

Nell'ambito aziendale, i responsabili delle attività di GIF Scarl sono:

Direzione (DIR)

La Direzione definisce obiettivi, politiche e strategie aziendali ed è responsabile della gestione degli aspetti organizzativi della Società, oltre che del rispetto delle prescrizioni contrattuali, tecniche e di garanzia della qualità.

Principali compiti della Direzione sono:

- * Pianificare, all'interno delle strategie aziendali, le linee di sviluppo e gli obiettivi per la qualità, in linea con le esigenze espresse ed implicite dei committenti;
- * Definire ed aggiornare la struttura organizzativa e le risorse in funzione sia delle reali necessità aziendali, che di una adeguata attuazione del SGQ;
- * Indicare ed avviare progetti di miglioramento coerenti e mirati all'eliminazione delle criticità eventualmente emerse;
- * Nominare il Responsabile Qualità quale suo rappresentante per garantire il rispetto di quanto previsto dal SGQ, sia nei riguardi dell' Azienda che dei committenti e dei fornitori;
- * Provvedere alla selezione del personale ed ai programmi di formazione ed addestramento dello stesso a tutti i livelli, in collaborazione con RQ;
- * Definire il fabbisogno di risorse materiali e/o umane e coordinarle;
- * Attuare il controllo di gestione sulle principali attività (analisi costi, ricavi, indici di bilancio, costi della qualità e della non qualità);
- * Monitoraggio e promozione dei servizi offerti;
- * Gestione sistema informativo;
- * Espletare, in collaborazione con AMM, eventuali pratiche legali.

Responsabile Qualità (RQ)

Il Responsabile Assicurazione Qualità è il rappresentante della Direzione per la Qualità e garantisce che le prescrizioni della Norma di riferimento siano applicate mediante Verifiche Ispettive Interne.

RQ è responsabile:

- * dell'istituzione, documentazione, gestione, miglioramento e verifica del Sistema di Gestione Qualità ;
- * del sistema di Verifiche Ispettive interne;
- * della raccolta, elaborazione ed analisi dei dati sulla Qualità;
- * dello studio dei costi della Qualità e della non-Qualità.

E' suo compito riferire alla Direzione circa l'andamento del Sistema di Gestione Qualità e controllare l'attuazione e l'efficacia delle Azioni Correttive conseguenti alle Non Conformità e formulare le Azioni Preventive scaturite dai riesami della Direzione.

RQ emette e distribuisce il Manuale della Qualità e la Modulistica di registrazione della qualità.

Amministrazione (AMM)

È responsabile dei Servizi di Controllo gestione, Contabilità generale, Contabilità Clienti e Fornitori e Rendicontazione.

Provvede all'espletamento delle pratiche fiscali e ha il compito di tenere informata la Direzione sulla situazione finanziaria.

In particolare è responsabile:

- * dei dati di costo della Qualità e della Non Qualità;
- * della gestione dei servizi informatici

E' responsabile inoltre della registrazione dei corsi di formazione ed aggiornamento sia tecnici che inerenti le tematiche della Qualità frequentati dal personale.

Commerciale (COM)

È responsabile:

- * delle pubbliche relazioni e dei rapporti con l'esterno;
- * delle ricerche ed analisi di mercato;
- * dell'analisi dei bisogni dei clienti e dei requisiti formali e di merito espressi anche in direttive, bandi e regolamenti;
- * dell'acquisizione di Capitolati e Bandi e dei relativi contratti;
- * dell'elaborazione ed emissione delle offerte, della compilazione di formulari e della gestione dei relativi ordini/contratti;
- * dei riesami di offerte ed ordini/contratti;
- * della garanzia che le esigenze del cliente siano chiaramente identificate, documentate e rese disponibili alle funzioni interessate;
- * della risoluzione di eventuali scostamenti tra offerta ed ordine/contratto;
- * della gestione di modifiche;
- * della corretta e completa trasmissione dei dati e dei requisiti di base a PRG;
- * della valutazione della soddisfazione del cliente.

COM può avvalersi di collaboratori. Gli stessi, vengono coordinati da COM in apposite riunioni in cui vengono prese in esame le diverse commesse e vengono date opportune indicazioni.

Progettazione (PRG)

È responsabile della realizzazione e del controllo del processo di progettazione formativa, definendo opportune metodologie per l'attuazione delle varie fasi di progettazione, individuando criteri, metodiche, standard di riferimento e di realizzazione e stabilendone la relativa documentazione, in base al fatto che la progettazione sia quella di primo livello o di secondo. La progettazione di secondo livello sarà necessaria ogni qual volta la progettazione di primo livello è stata fatta senza poter conoscere i destinatari dell'attività formativa, i loro livelli di conoscenze e competenze e/o in tutti i casi in cui la progettazione di primo livello non sia più aderente alla situazione reale.

PRG deve inoltre, individuare i diversi responsabili in base al settore di competenza: informatico, economico, comunicativo e linguistico.

Ulteriori compiti di pertinenza del Responsabile della Progettazione formativa sono:

- * un corretto interfacciamento con le altre funzioni organizzative e tecniche;
- * l'acquisizione dei dati e requisiti di base su cui fondare la progettazione stessa;
- * la pianificazione e lo sviluppo della progettazione e dei momenti di controllo della stessa;
- * la verifica degli aspetti tecnici;
- * il riesame per accertarne completezza, realizzabilità coerenza e soddisfacimento delle esigenze per il sistema cliente;
- * l'analisi dei risultati attesi;
- * la validazione per verificare che i risultati siano percepiti dal sistema cliente come corrispondenti alle esigenze contrattualmente specificate;
- * la valutazione dei risultati la gestione delle modifiche;
- * il miglioramento dell'efficienza in funzione della tipologia di progetto da realizzare e della disponibilità delle risorse e delle collaborazioni esterne oltre che delle modalità di realizzazione ed erogazione del servizio stesso.

Processo di Formazione (PRF)

È responsabile:

- * della pianificazione delle attività e delle risorse;
- * della designazione e del coordinamento delle risorse interne ed esterne;
- * della programmazione ed esecuzione degli interventi formativi;
- * della gestione degli strumenti di controllo;
- * del rispetto dei tempi e dei costi nella realizzazione dei singoli servizi di formazione;
- * del controllo e della valutazione del servizio formativo erogato e delle prestazioni delle risorse interne/esterne;
- * degli interventi in risposta ad eventuali non conformità, reclami e segnalazioni dei clienti.

Approvvigionamenti e Sportello Accoglienza (APP)

È responsabile di:

- * controllo e gestione del processo di acquisizione di beni e servizi con finalità formativa aventi impatto diretto sulla qualità del servizio erogato dalla Società Cooperativa GIF, e di beni e servizi di supporto, assicurando la conformità alle specifiche definite per la realizzazione del servizio formativo;
- * formalizzazione anche di quei beni e servizi acquisiti mediante convenzioni ed accordi;
- * definizione, insieme a DIR ed a RQ in relazione alle strategie aziendali, dei criteri di gestione e valutazione del parco fornitori;
- * valutazione preliminare e periodica dei fornitori, tenendo aggiornato l'elenco dei fornitori qualificati oltre che approvazione, classificazione dei Fornitori (Vendor Rating) con il concorso delle funzioni RQ e PRF;
- * previsione insieme a DIR delle azioni da intraprendere nel caso di esito negativo della valutazione finale;
- * gestione dei rapporti con i fornitori;
- * emissione di richieste di offerta e di ordini di acquisto verso fornitori approvati e/o Certificati;
- * Gestione accoglienza utenti;
- * Consulenza e supporto informativo.

Servizi al Lavoro (OML - Operatore Mercato del Lavoro)

E' responsabile di:

- * Fornire informazioni sui servizi al lavoro
- * Gestire colloqui di accoglienza con i singoli utenti
- * Stendere un profilo dell'utente con le esperienze formative e professionali
- * Effettuare un bilancio delle competenze
- * Mediare il matching tra domanda e offerta di lavoro
- * Effettuare un counselling orientativo
- * Strutturare dei percorsi di riqualificazione professionale
- * Accompagnare l'utente nel percorso di inserimento lavorativo
- * Garantire l'osservazione delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli art. 8,9 e 10 del decreto legislativo 276/2003

Ricerca e Selezione (R&S)

GIF offre alle aziende un servizio di consulenza nella Ricerca e Selezione di Impiegati, Quadri, Dirigenti, Head Hunting, Executive Search.

R&S Tradizionale

GIF ricerca i candidati più idonei a ricoprire la posizione aziendale commissionati dall'azienda cliente e che soddisfino i requisiti richiesti. Seleziona il candidato più idoneo attraverso colloqui di selezione individuali e di gruppo; utilizza questionari e test basati su metodologie diverse che variano in relazione del profilo da ricercare e selezionare.

Affiancamento

Il cliente potrà essere altresì affiancato nella gestione amministrativa e contrattuale del rapporto con il candidato

La **metodologia di intervento** nella fase di Ricerca e Selezione del Personale prevede:

- * Un'analisi del contesto aziendale al fine di stabilire il profilo psico-professionale del candidato ideale ricercato;
- * La ricerca dei possibili candidati, con esperienze pregresse in linea con la posizione commissionata attraverso canali quali: Ricerca d'Archivio, Ricerca Diretta (Head Hunting), Ricerca attraverso inserzioni su quotidiani e portali Web specializzati;
- * Presentazione al cliente di una rosa di candidature e successivo affiancamento azienda-candidato in sede di trattativa fino alla firma del contratto;
- * Monitoraggio in itinere azienda-candidato al fine di valutare il grado di soddisfazione/aspettative sia dell'azienda cliente, sia del candidato assunto attraverso delle mirate schede (M.I.C. _ Monitoraggio Inserimento Candidato).

Valutazione delle Risorse Umane

Individuale: attraverso il colloquio individuale si mira ad un'analisi psico-professionale ed un'analisi formativa di ogni singolo candidato per definire insieme un percorso di accompagnamento al mondo del lavoro (con conseguente monitoraggio sotto citato).

Identificazione delle competenze: individuali e degli interessi professionali facendo attenzione al contesto.

Informazione domanda/offerta lavoro: in base all'andamento della domanda e dell'offerta di lavoro nel mercato, gli utenti vengono informati sulle reali opportunità lavorative, aiutandoli ad usufruire nel migliore dei modi degli strumenti di politica attiva per la ricerca al lavoro.

Monitoraggio: dell'utente dopo l'inserimento lavorativo

Progetti personalizzati: per l'inserimento e il reinserimento lavorativo degli utenti, servendosi di strumenti ad hoc che siano adeguati alle esigenze/esperienze/condizioni degli utenti stessi.

Analisi del clima e della cultura aziendale: procedura di intervento atta a rilevare in maniera obiettiva e standardizzata percezioni, motivazioni, vissuti, conflitti, dinamiche comunicative, stili di leadership, presenti tra il personale e l'azienda.

Valutazione dello stress da lavoro correlato: intervento (su base Questionario individuale + focus group) per la rilevazione di elementi di criticità relativi all'intensità dei rapporti con il proprio gruppo di lavoro, della chiarezza dei ruoli assunti, dell'efficienza aziendale percepita, dell'eventuale presenza di difficoltà nel vivere l'azienda e nella gestione del lavoro di squadra.



4. LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE-UTENTE

Oltre alle attività sopra elencate GIF pone particolare attenzione alla soddisfazione del cliente/cliente.

La DIR garantisce che i requisiti del cliente siano definiti e soddisfatti mediante:

- * La formazione di una politica che espliciti il rispetto dei requisiti contrattuali e la soddisfazione del cliente/utente;
- * La determinazione e il riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio: pianificazione dei processi di erogazione del servizio, con particolare riferimento alle fasi di individualizzazione delle esigenze del cliente/utente;
- * Definizione di modalità operative ed interfacce per la comunicazione con il cliente/utente;
- * Monitoraggio e misurazioni inerenti la soddisfazione del cliente con riferimento ai vari servizi erogati.

Analizza inoltre eventuali reclami pervenuti (come specificato nelle procedure del Sistema Qualità), e le informazioni raccolte dai contatti con il cliente/utente.

Ogni utente potrà comunicare le proprie osservazioni/segnalazioni per il miglioramento dei servizi erogati da GIF scarl inviando una mail all'indirizzo: quality@gifonline.com o contattando direttamente o telefonicamente il personale dell'ente.

5. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi viene approvata dal Legale Rappresentante del GIF Scarl e ha valore sostanziale nel momento in cui i parametri elencati delle attività vengono posti sotto controllo e l'informazione all'utente/cliente viene tenuta aggiornata.

La DIR provvede, periodicamente al riesame dei contenuti della Carta dei Servizi e qualora si necessiti di alcune modifiche dovrà essere riapprovata dal Legale Rappresentante.

6. ORARI DI APERTURA DELLA STRUTTURA

La nostra struttura segue i seguenti orari di apertura al pubblico:

Dal lunedì al venerdì

al mattino dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e il pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Oderzo, 16 maggio 2017

Timbro dell'ente
e firma del Legale Rappresentante

GIF s.c.a.r.l.
Via degli Alpini, 28/5
31046 ODERZO (TV)
CF/RIVA 03541060269

