

# Carta dei servizi al lavoro

G.I.F. S.c.ar.l.

G.I.F. S.c.ar.l.  
Via degli Alpini, 28/5 - 31046 Oderzo (TV)  
Tel. 0422-717488  
C.F./P.IVA 03541016269  
[info@gifonline.com](mailto:info@gifonline.com) – [www.gifonline.com](http://www.gifonline.com)



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



## Sommario

1. Chi siamo .....	3
2. Carta dei Servizi .....	4
3. A chi ci rivolgiamo .....	5
4. I nostri servizi .....	5
5. Diritti e doveri degli utenti.....	6
6. Soddisfazione degli utenti e gestione reclami .....	6
7. Gestione reclami .....	7
8. Privacy e Codice Etico .....	7
9. Sede e orari di apertura .....	8
10. Contatti .....	8
11. Validità della Carta dei Servizi .....	8



## 1. Chi siamo

**G.I.F. (Gruppo Insegnanti Formatori)** è un ente che offre percorsi di formazione e inserimento lavorativo per **persone** disoccupate o in cerca di prima occupazione, percorsi di coaching aziendale per **imprese** che vogliono investire sulle proprie risorse, percorsi educativi per le **scuole** che vogliono arricchire la propria offerta formativa.

La società 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, avevano deciso di dar vita a una struttura societaria in grado di fornire servizi di formazione alle aziende e ai disoccupati. La finalità principale era quella di 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.

Oggi GIF guarda avanti e punta sul **Talento** nella scuola, in azienda, in ognuno di noi, perché il Talento è in tutti, ma bisogna dotarsi degli strumenti giusti per farlo emergere.

### Vision

GIF si propone come agente di collegamento tra il mondo della scuola e il mondo del lavoro, con lo scopo di accompagnare ciascuna persona alla scoperta del proprio talento per costruire il proprio futuro.

### Mission

Il nostro principale obiettivo è quello di favorire l'inserimento di giovani ed adulti nel mondo del lavoro attraverso la formazione con lo scopo di favorire il miglioramento delle loro abilità e competenze. Ci proponiamo di valorizzare i talenti, e doti umane, la personalità, le attitudini, le competenze e il profilo culturale e professionale di ogni singolo beneficiario, soci compresi.

Ci distinguiamo per la nostra costante attenzione a favorire i collegamenti tra il mondo della scuola e quello del lavoro, sviluppando un nuovo modello pedagogico: il **GIF4T Approach**.

Intendiamo inoltre favorire una collaborazione attiva con le aziende del territorio, supportandone la crescita professionale ed organizzativa attraverso servizi formativi e consulenziali.

### Valori

I valori di riferimento sono la professionalità, la cooperazione, il rispetto della persona, la trasparenza e verificabilità delle nostre attività.

Questi valori sono per noi fondamentali in tutte le relazioni che intratteniamo con tutti i nostri stakeholders: beneficiari, clienti, dipendenti, collaboratori, partner commerciali e finanziari, nonché con le pubbliche amministrazioni e la collettività.

I nostri valori sono descritti nel Codice Etico aziendale, che si applica anche al Sistema di Gestione per la Qualità.

### Accreditamenti e certificazioni

GIF è accreditato dalla **Regione Veneto** come Organismo di Formazione e come Operatore ai Servizi al Lavoro.

Con l'accREDITAMENTO (codice A0170) negli ambiti della **Formazione Superiore**, rivolta a inoccupati e disoccupati, e della **Formazione Continua**, rivolta alle aziende, 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).

Con l'accREDITAMENTO ai **Servizi al Lavoro** (codice L024) ai sensi dell'art. 25 della L.R. n. 3/2009, GIF garantisce la realizzazione di interventi che mirano alla riqualificazione o al ricollocamento dei lavoratori.

Nel 2008 GIF ha ottenuto anche l'autorizzazione a tempo indeterminato all'esercizio dell'attività di **Ricerca e Selezione del Personale** da parte del Ministero del Lavoro.

Il **Sistema di Qualità** di GIF è conforme alla norma **ISO 9001:2015** per le attività di progettazione ed erogazione di corsi formativi e servizi al lavoro finalizzati alla crescita professionale ed all'inserimento lavorativo, assistenza alle imprese in progetti di finanza agevolata volti a supportare la formazione, l'innovazione e l'organizzazione.

Infine dal 2016 GIF adotta il **Modello Organizzativo e Gestionale** ai sensi del D.Lgs 231/2001 di cui il **Codice Etico** è parte integrante.

## 2. Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un impegno scritto dei servizi erogati da GIF, 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, in conformità agli artt. 8, 9 e 10 del D.lgs 276/2003.
- **Continuità:** GIF si impegna affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e senza interruzioni.
- **Efficienza ed efficacia:** il team che fa parte di GIF 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 informa l'utente utilizzando diversi canali, quali:
  - la Carta dei Servizi;
  - il sito internet [www.gifonline.com](http://www.gifonline.com);
  - i profili social di Facebook, Instagram e LinkedIn;
  - il materiale informativo gratuito, come opuscoli, volantini, brochure;
  - i propri uffici della sede, per informare direttamente l'utente/cliente sui servizi disponibili.

Lo **scopo** della Carta dei Servizi è anzitutto quello di descrivere le finalità, le metodologie, i criteri e le strutture attraverso cui vengono attuate le attività rientranti nei Servizi al Lavoro. Inoltre attraverso la Carta dei Servizi i clienti/utenti possono approfondire la storia e l'organizzazione di GIF.

### 3. A chi ci rivolgiamo

I nostri servizi si rivolgono a giovani e adulti inoccupati, disoccupati ed occupati.

### 4. I nostri servizi

L'insieme integrato di servizi che GIF offre, in quanto soggetto accreditato per i Servizi al lavoro ai sensi dell'art. 25 della L.R. n. 3/2009, è il seguente:

- 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.

## Qualità del servizio

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.

## 5. Diritti e doveri degli utenti

L'utente ha il diritto di fruire, in relazione ai contenuti della DGR n. 1445 del 19/05/2009 e della DGR n. 2238 del 20/12/2011, dei servizi erogati e delle attrezzature messe a disposizione da GIF nei tempi e secondo le modalità concordate e descritte nella presente Carta dei Servizi.

GIF si impegna a svolgere i propri servizi ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8,9 e 10 del D.lgs. 276/2003.

L'utente ha inoltre il dovere di fruire dei suddetti servizi rispettando i regolamenti dell'Ente sull'utilizzo degli spazi comuni, delle attrezzature e degli strumenti necessari all'espletamento dell'attività, osservando le normali regole di comportamento civile, adeguandosi alle indicazioni fornite dalla struttura anche nel rispetto delle norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro. Dovrà inoltre impegnarsi a mantenere la necessaria riservatezza per quanto attiene ai dati, informazioni o conoscenze apprese in merito ad aziende, prodotti, persone per effetto dei servizi di cui ha fruito.

L'utente dovrà inoltre seguire le indicazioni del personale della struttura e far riferimento al medesimo per qualsiasi esigenza di tipo organizzativo od altre evenienze, nonché per segnalare qualsiasi criticità rilevata durante la fruizione del servizio.

## 6. Soddisfazione degli utenti e gestione reclami

GIF pone particolare attenzione alla soddisfazione del cliente/utente, individuando quali principi obiettivi:

- la soddisfazione delle esigenze del cliente/utente, 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, in modo da:

- 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.

## 7. Gestione reclami

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

Ogni utente può comunicare le proprie osservazioni/segnalazioni per il miglioramento dei servizi erogati inviando una mail all'indirizzo [quality@gifonline.com](mailto:quality@gifonline.com) o contattando direttamente o telefonicamente il personale dell'ente.

Gli eventuali reclami ricevono risposta da parte di GIF entro i 7 giorni dal ricevimento del reclamo medesimo.

## 8. Privacy e Codice Etico

GIF garantisce ai suoi clienti/utenti il rispetto della privacy secondo il regolamento UE 679/2016 (GDPR): allo scopo sono state predisposte adeguate procedure e strumenti per la gestione/conservazione dei dati personali in piena sicurezza.

Nel rapporto con la Pubblica Amministrazione e nei confronti dei suoi clienti/utenti, GIF adotta i protocolli comportamentali del Codice Etico aziendale predisposto in osservanza al D.Lgs 231-2001 e consultabile nel sito internet [www.gifonline.com](http://www.gifonline.com).

## 9. Sede e orari di apertura

La nostra sede si trova al seguente indirizzo:

G.I.F. S.c.ar.l.  
Via degli Alpini 28/5  
31046 Oderzo (TV)

Per i servizi offerti GIF osserva i seguenti orari di apertura al pubblico:

lunedì	8.30-12.30; 14.00-18.00
martedì	8.30-12.30; 14.00-18.00
mercoledì	8.30-12.30; 14.00-18.00
giovedì	8.30-12.30; 14.00-18.00
venerdì	8.30-12.30; 14.00-18.00

Il responsabile della sede è il Dott. Giordano Casonato.

## 10. Contatti

I nostri contatti sono i seguenti:

Mail: [info@gifonline.com](mailto:info@gifonline.com)  
Pec: [postmaster@pec.gifonline.com](mailto:postmaster@pec.gifonline.com)  
Telefono: 0422-717488  
Sito web: [www.gifonline.com](http://www.gifonline.com)

## 11. Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è approvata dalla Direzione di GIF 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 Direzione provvede periodicamente al riesame dei contenuti della Carta dei Servizi e, qualora si necessiti di alcune modifiche, dovrà essere riapprovata dalla Direzione.