

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 – www.gifonline.com



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	7
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;
 - 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 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.

9. Sede e orari di apertura

La nostra sede si trova al seguente indirizzo:

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 – www.gifonline.com



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
Pec: postmaster@pec.gifonline.com
Telefono: 0422-717488
Sito web: 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.

Emissione	Revisione	Data	Modifica	Approvazione
01	05	11/12/2024	Revisione e convalida contenuti	Direzione
01	04	15/04/2021	Inserimento Servizi al Lavoro	Direzione
01	03	15/01/2019	Inserimento privacy e codice etico	Direzione
01	02	19/04/2018	Inserimento tempistica gestione reclami	Direzione
01	01	15/06/2017	Aggiornamento servizi offerti	Direzione
01	00	15/05/2012		Direzione

