



CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVA SRL

Indice

PRESENTAZIONE INFORMATIVA SRL	2
POLITICA AZIENDALE: MISSION E VISION	2
COS'E' LA "CARTA DEI SERVIZI" E QUALI SONO LE SUE FINALITA'	3
SERVIZI OFFERTI	3
1. ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE	4
Obiettivi	4
Attività	4
Modalità Di Svolgimento	4
Tempistiche	4
2. ANALISI DEI FABBISOGNI	5
Obiettivi	5
Attività	5
Modalità Di Svolgimento	5
Tempistiche	5
3. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI PERCORSI FORMATIVI	5
Obiettivi	5
Attività	5
Modalità Di Svolgimento	6
Tempistiche	6
4. EROGAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO	5
Obiettivi	5
Attività	5
Modalità di svolgimento	6
Ulteriori informazioni	6
5. GESTIONE E RENDICONTAZIONE	6
Obiettivi	6
Attività	6
Modalità di svolgimento	6
Tempistiche	6
TUTELA DELL'UTENTE	7
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	7
MODALITA' DI VERIFICA PERIODICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI	7
MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	7



PRESENTAZIONE DI INFORMATIVA SRL

Informattiva S.r.l. è un ente accreditato da Regione Lombardia per i servizi al lavoro e alla formazione professionale. L'ente mette al centro la persona per promuoverne l'occupabilità, la riqualificazione e l'inserimento lavorativo attraverso servizi di orientamento, politiche attive e sviluppo delle competenze. Grazie a una presenza radicata sul territorio regionale, Informattiva ha sviluppato una solida rete di partnership con imprese, Agenzie per il Lavoro (APL), enti formativi e rappresentanze sindacali. La struttura si avvale di un team di professionisti specializzati nelle Risorse Umane e nella formazione. Lo staff è composto da coordinatori didattici esperti nella progettazione di corsi (in modalità FAD e in aula) su soft skills, competenze manageriali e welfare aziendale per dipendenti e manager. Include inoltre certificatori di competenze con esperienza pluriennale. Ogni percorso viene sviluppato ad hoc partendo da un'attenta analisi dei fabbisogni formativi delle aziende e degli utenti in cerca di occupazione, puntando sull'empowerment e sulla valorizzazione del potenziale individuale per favorire l'innovazione e il benessere organizzativo.

L'offerta formativa supporta lo sviluppo e la competitività aziendale, anche sui mercati internazionali, focalizzandosi su: Sviluppo manageriale e miglioramento del benessere organizzativo; Processi aziendali inclusivi per la valorizzazione delle risorse con disabilità, Corporate Social Responsibility (CSR) per le PMI e sostenibilità sociale; Employer Branding e innovazione nella selezione e gestione delle risorse umane; Industria 4.0 e sicurezza sul lavoro.

POLITICA AZIENDALE: MISSION E VISION

Informattiva S.r.l. persegue il consolidamento della propria identità sul territorio regionale quale polo d'eccellenza, affidabilità e innovazione nei servizi al lavoro e alla formazione. In linea con gli indirizzi strategici di Regione Lombardia, l'ente promuove un modello di sviluppo in cui la centralità della persona, il potenziamento delle competenze e l'efficienza dei sistemi di gestione integrati costituiscono il motore dell'occupabilità e del benessere delle organizzazioni e del tessuto produttivo locale.

La missione di Informattiva S.r.l. consiste nel garantire la massima soddisfazione dell'utenza e dei committenti attraverso l'erogazione di servizi conformi ai più elevati standard qualitativi di Regione Lombardia. L'ente si impegna quotidianamente a pianificare, gestire e perfezionare percorsi di orientamento, riqualificazione professionale e politiche attive. Questo obiettivo viene realizzato attraverso un Sistema di Gestione per la Qualità certificato e dinamico, volto alla valorizzazione del patrimonio umano e allo sviluppo di soluzioni ad hoc rispondenti ai fabbisogni occupazionali territoriali.

In conformità alla normativa vigente in materia di accreditamento degli operatori lombardi, la gestione e l'erogazione delle prestazioni si basano sui seguenti principi quadro:

- Uguaglianza e imparzialità: I servizi sono erogati garantendo la piena parità di trattamento a tutti gli utenti, senza distinzione di genere, età, nazionalità, religione o orientamento politico, favorendo l'inclusione delle fasce deboli e delle disabilità.



- Continuità e tempestività: L'ente assicura la regolarità e la continuità delle prestazioni previste dai dispositivi regionali (politiche attive e corsi formativi), impegnandosi a monitorare la customer satisfaction per intervenire tempestivamente a correzione di eventuali disservizi o scostamenti.
- Efficacia ed efficienza del servizio: Massimizzare la corrispondenza tra i bisogni dell'utenza e le soluzioni messe a disposizione, coniugando l'alto valore della didattica e dell'orientamento con l'ottimizzazione dei tempi e delle risorse organizzative.
- Valorizzazione e sviluppo del capitale umano: Promuovere la crescita professionale continua sia del personale interno (coordinatori, tutor, certificatori) sia degli utenti presi in carico, attraverso una mappatura coerente delle attitudini e un aggiornamento continuo delle competenze.
- Sicurezza e idoneità delle strutture: Garantire la fruizione delle attività in ambienti di lavoro e di studio sicuri, ergonomici, confortevoli e dotati di soluzioni tecnologiche e digitali avanzate (erogazione in aula e FAD) per favorire il massimo rendimento.
- Trasparenza e partecipazione: Incentivare flussi informativi chiari e flessibili e canali di comunicazione interna ed esterna aperti, capaci di stimolare il contributo di tutti i dipendenti, dei partner di filiera e dei collaboratori esterni alla risoluzione delle problematiche e al miglioramento continuo.
- Qualifica del network territoriale: Selezionare e monitorare rigorosamente le collaborazioni con imprese, Agenzie per il Lavoro (APL), sindacati ed enti terzi per preservare la qualità dell'offerta inserita nell'Albo regionale.
- Approccio basato sui dati e KPI: Definire obiettivi concreti, misurabili e quantificabili tramite l'utilizzo di precisi indicatori di performance del Sistema di Gestione, al fine di anticipare le non conformità latenti e guidare l'organizzazione verso un'evoluzione costante dei processi.

COS'E' LA "CARTA DEI SERVIZI" E QUALI SONO LE SUE FINALITA'

La Carta dei Servizi di Informattiva srl :

- è uno strumento di informazione e di comunicazione per gli utenti;
- è l'atto con cui si dichiara l'impegno a mantenere elevati standard di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati;
- attraverso i servizi offerti ha lo scopo di formare l'utente per l'inserimento nel mercato del lavoro;
- è destinata a persone disoccupate, inoccupate o occupate ma che sono alla ricerca di una continua formazione.

SERVIZI OFFERTI

1. Accoglienza e informazione
2. Analisi dei fabbisogni
3. Progettazione e erogazione dei percorsi formativi
4. Erogazione dei servizi per il lavoro
5. Gestione e Rendicontazione

1. ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

Obiettivi

Consentire all'utente di iscriversi gratuitamente alla banca dati aziendale e rendere visibile il curriculum vitae e formativo per facilitare la sua ricerca formativa.

Attività

- Accogliere il candidato presso le nostre filiali;
- presentare i servizi formativi offerti;
- compilare i dati dell'utente all'interno del database di Informattiva srl;
- informare l'utente delle attività formative di prossima attivazione.

Modalità Di Svolgimento

- Accoglienza informativa direttamente in filiale;
- accoglienza informativa telefonica con successivo appuntamento in filiale;
- informazione attraverso posta elettronica.

Tempistiche

L'accesso al servizio è immediato nell'orario di apertura al pubblico

2. ANALISI DEI FABBISOGNI

Obiettivi

Capire competenze, attitudini, desideri dell'utente al fine di individuare l'opportunità più adatta alle sue esigenze. Scoprire, assieme all'utente, competenze inespresse/inutilizzate sfruttabili nel mondo del lavoro.

Attività

- analisi dati anagrafici;
- analisi del percorso di studi;
- approfondimento delle esperienze di lavoro dell'utente con particolare attenzione, per ogni mansione, all'a descrizione delle singole attività, ambiente di lavoro, competenze, capacità, comportamenti acquisiti;
- valutazione generale delle competenze, aspettative, desideri;
- valutazione del percorso formativo da proporre e inserire.

Modalità Di Svolgimento

Attraverso un colloquio individuale.

Tempistiche

Accesso al servizio immediato o su appuntamento.

3. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI PERCORSI FORMATIVI

Obiettivi

Fornire progetti formativi necessari per accedere più facilmente al mercato del lavoro ed erogarli all'utente.

Attività

- Progettare offerte formative coerenti con il mercato del lavoro;
- proporre opportunità formative adeguate alle esigenze dell'utente e al mercato del lavoro;
- erogare il percorso formativo secondo le modalità previste dai singoli finanziamenti.

Modalità Di Svolgimento

Attraverso incontri individuali di durata variabile.

Tempistiche

Accesso al servizio immediato o su appuntamento.

4. EROGAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO

Obiettivi

Fornire servizi di consulenza, orientamento ed accompagnamento necessari per accedere più facilmente al mercato del lavoro ed erogarli all'utente

Attività

- Fornire informazione ed agevolare l'accesso al sistema dei servizi al lavoro di regione Lombardia: prevede ad esempio l'erogazione di informazioni sui servizi disponibili, sul mercato del lavoro, sulle opportunità occupazionali ecc;



- Mediare l'incontro domanda/offerta di lavoro: comprende tutti quei servizi che possono favorire l'incontro tra lavoratore e impresa, dalla raccolta del curriculum e della vacancy alla gestione del contatto;
- Predisporre un progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro: consiste in attività di consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento/reinserimento lavorativo e garantisce l'accesso alle relative misure di sostegno.

Modalità di svolgimento

Attraverso incontri individuali o di gruppo di durata variabile, anche su appuntamento.

Le sedi presso le quali vengono erogati i servizi per il lavoro si trovano a:

Milano, in Via Padova , 336

Monza, in Via Zucchi, 38

Ulteriori informazioni

L'ente Informattiva srl indica mediante targa esposta al pubblico, all'esterno e all'interno delle sedi operative accreditate, di essere accreditato ai servizi al lavoro e ai servizi formativi della Regione Lombardia e gli orari di apertura al pubblico, per agevolare la fruizione dei servizi all'utenza. Nei locali di attesa è disponibile la carta dei servizi dell'ente. Le attività oggetto di accreditamento, sono rese ai lavoratori senza oneri a carico di questi ultimi. Le attività dei servizi per il lavoro sono svolte senza discriminare gli utenti per sesso, religione, razza, ecc.. Le informazioni raccolte sui lavoratori sono trattate rispettando le norme in materia di diritto alla privacy. Informattiva srl si è dotata di una Privacy Policy, coerente con l'impianto normativo vigente alla luce del Reg. Ue 2016/679 (c.d. GDPR).

5. GESTIONE E RENDICONTAZIONE

Obiettivi

Gestire la documentazione e le pratiche amministrative, rendendo il percorso burocratico semplice e immediato per l'utente.

Attività

- Compilare la documentazione relativa al finanziamento formativo;
- gestire le attività amministrative relative al percorso formativo.

Modalità di svolgimento

La gestione e l'istruzione delle pratiche avverrà normalmente tramite le singole sedi di Informattiva srl.

Tempistiche

Accesso al servizio con modalità previste dai finanziamenti.



TUTELA DELL'UTENTE

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Informattiva srl si impegna a garantire agli utenti:

- accoglienza ed informazioni sui servizi offerti;
- erogazione dei servizi concordati con l'utente;
- assicurazione INAIL contro gli infortuni e responsabilità civile;
- consegna di eventuale materiale didattico, di cancelleria e l'utilizzo delle attrezzature didattiche e dei laboratori come previsto dall'attività definita e concordata con l'utente;
- rilascio di eventuale attestato di frequenza e/o Certificazione delle competenze ove previsto.

All'utente Informattiva srl richiede:

- rispetto degli accordi condivisi e presenza agli incontri e appuntamenti prefissati salvo impedimenti derivanti da cause di forza maggiore;
- rispetto degli orari previsti per gli incontri, dei regolamenti e delle disposizioni interne delle strutture presso le quali si svolgeranno le varie attività;
- impegno nell'utilizzo di aule ed attrezzature didattiche, ad assicurare il buono stato di conservazione e di manutenzione degli equipaggiamenti mobili ed immobili messi a disposizione ed il rispetto delle norme di sicurezza relative al loro utilizzo;
- disponibilità nel fornire feedback per comunicare a Informattiva srl il proprio gradimento e/o suggerimenti nei confronti delle attività svolte e l'evolversi della propria situazione occupazionale per permettere ad Informattiva srl di misurare l'efficacia degli interventi a favore dell'utente stesso.

MODALITA' DI VERIFICA PERIODICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Al fine di tenere costantemente monitorato l'intero processo, Informattiva srl sottopone al termine dei percorsi formativi, a tutti i partecipanti un questionario di Customer Satisfaction.

MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Informattiva srl si impegna costantemente a elevare gli standard di tutti i servizi offerti a clienti e utenti. Per questo motivo, l'ente utilizza strumenti di monitoraggio che garantiscono un controllo rigoroso dei risultati in ogni ambito.

Un pilastro fondamentale di questo percorso è la formazione continua dei nostri dipendenti e professionisti.

Attraverso programmi specifici di aggiornamento normativo e condivisione delle migliori prassi, assicuriamo il pieno rispetto delle regole del settore e il raggiungimento di standard qualitativi sempre più elevati.