

 	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
	REV. 04	30/11/2020

## CARTA DEI SERVIZI

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI
2. PRESENTAZIONE
3. SERVIZI FORNITI E AREE DI INTERVENTO
4. I PRINCIPI FONDAMENTALI
5. TUTELA E VERIFICA
6. DATI DELLA SEDE

### 1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è un documento che definisce gli impegni assunti da Adatta s.r.l. nei confronti dei propri clienti e partners in merito al livello di qualità dei servizi forniti, ed è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza.

### 2. PRESENTAZIONE

Adatta S.r.l. è una società di consulenza e formazione che da più di dieci anni offre a privati e aziende molteplici servizi con l'obiettivo di trasferire competenze specifiche e far crescere competitività e professionalità.

Adatta è dotata di un network di consulenti professionisti della formazione e grazie alla loro esperienza è in grado di individuare il gap formativo, progettare ed erogare interventi personalizzati.

Supporta le aziende nella ricerca, nella richiesta e nella gestione di qualsiasi finanziamento previsto dalla normativa europea e nazionale.

Adatta inoltre si occupa di selezione e formazione di giovani adulti disoccupati ed inoccupati per l'inserimento lavorativo attraverso progetti di qualificazione/riqualificazione professionale che prevedono un periodo di formazione in aula e di stage in azienda.

 	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
	REV. 04	30/11/2020

I principali servizi:

#### Consulenza e Formazione aziendale

- Progettazione e realizzazione di progetti e percorsi formativi specialistici
- Assistenza completa alle imprese per finanziamenti comunitari, nazionali e regionali
- Analisi dei fabbisogni formativi
- Progettazione degli interventi
- Erogazione, coordinamento e tutoraggio della attività
- Elaborazione del materiale didattico e certificazione delle competenze

#### Progettazione e realizzazione di corsi a finanziamento pubblico

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Ricerca e individuazione di finanziamenti pubblici
- Studio ed elaborazione delle procedure e dei documenti necessari per la richiesta dei contributi
- Progettazione, Coordinamento, Tutoraggio delle attività
- Erogazione e Rendicontazione del progetto

ENTE ACCREDITATO DALLA REGIONE VENETO ai sensi della Legge Regionale n. 19 del 09/08/2002 per la FORMAZIONE CONTINUA CODICE ENTE: 4034

ENTE ACCREDITATO DALLA REGIONE VENETO ai sensi della Legge Regionale n. 3 art. 25 del 13/03/2009 per i SERVIZI AL LAVORO CODICE ENTE: L006

ENTE ACCREDITATO DALLA REGIONE VENETO ai sensi della Legge Regionale n. 19 del 09/08/2002 per la FORMAZIONE SUPERIORE CODICE ENTE: 4034

ENTE ACCREDITATO/QUALIFICATO DI FONDIMPRESA, FONDO PROFESSIONI, FON.COOP, FOR.TE, FONDIR, FON.TER, FORMATEMP

 	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
	REV. 04	30/11/2020

La mission:

Adatta supporta le imprese favorendo la diffusione di una cultura imprenditoriale al passo con le richieste del mercato sempre più competitivo, collegando in modo più incisivo i sistemi di ricerca e sviluppo ai sistemi formativi diversi dai modelli tradizionali.

Nel concreto la sua attività consiste in azioni formativo/consulenziali diversificate:

- Progettazione e realizzazione di corsi a finanziamento pubblico per aziende appartenenti a tutti settori dell'industria, dell'agricoltura, del commercio e dei servizi. Tale attività si realizza attraverso l'analisi dei fabbisogni formativi, la ricerca e l'individuazione di bandi pubblici, lo studio e l'elaborazione delle procedure e dei documenti necessari per la richiesta dei contributi, la progettazione, il coordinamento, il *tutoring* delle attività, l'erogazione delle attività e la rendicontazione del progetto;
- Promozione di convegni/seminari sulla formazione e l'occupazione;
- Sensibilizzazione delle PMI venete ad una cultura lavorativa più organizzata per accrescere la consapevolezza e le abilità necessarie alla loro evoluzione in un mercato sempre più esigente;
- Stimolo allo sviluppo delle Risorse Umane attraverso attività di formazione mirate;
- Promozione di azioni di orientamento al lavoro;
- Creazione di condizioni operative che favoriscano cambiamenti, innovazioni, crescite personali e aziendali.

**3. SERVIZI FORNITI E AREE DI INTERVENTO**

Le principali attività di ADATTA SRL sono legate alla formazione in qualità di Ente accreditato presso la Regione Veneto per la formazione continua, la formazione superiore ed i servizi al lavoro, ed in qualità di Ente accreditato presso i Fondi Interprofessionali oltre alle attività relative alla consulenza alle imprese, più nel dettaglio:

 	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
	REV. 04	30/11/2020

### **a) FORMAZIONE**

Progetta, promuove, organizza e gestisce corsi di formazione, aggiornamento, qualificazione, perfezionamento e riqualificazione professionale nelle seguenti aree:

- TECNOLOGIE 4.0
- LINGUE STRANIERE E INTERNAZIONALIZZAZIONE
- MARKETING & VENDITA
- LEAN MANAGEMENT
- RISORSE UMANE & COMUNICAZIONE
- SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO
- SISTEMI DI GESTIONE E QUALITA'
- AMMINISTRAZIONE, CONTABILITA' E FINANZA
- INNOVAZIONE DI PRODOTTO E PROCESSO
- DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI
- LOGISTICA

### **b) EVENTI**

Promuove studi, conferenze, dibattiti, ricerche sull'orientamento e la formazione professionale.

### **c) ORIENTAMENTO**

Valuta progetti di orientamento al fine di sostenere percorsi formativi di crescita personale e professionale.

### **d) SERVIZI AL LAVORO**

Offre assistenza all'accesso ai Sistemi Informativi Regionali e fornisce prestazioni gratuite senza discriminazione alcuna e nel pieno rispetto delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali.

Adatta offre servizi al lavoro a chiunque ne faccia richiesta o necessiti di assistenza senza alcuna discriminazione sulla base dell'orientamento sessuale, della religione,

 	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
	REV. 04	30/11/2020

dell'età e della disabilità rispettando le normative sull'uguaglianza razziale, che vieta la discriminazione sulla base della razza o dell'etnia.

Adatta è particolarmente impegnata nei progetti di inclusione sociale che si rivolgono alle categorie protette e/o ai soggetti più deboli.

I principali servizi del lavoro forniti sono:

- Colloqui di accoglienza
- Counseling individuale
- Bilancio delle competenze
- Accoglienza e accompagnamento per soggetti in disagio
- Supporto didattico linguistico integrativo per utenti stranieri
- Individuazione di Percorsi Individualizzati
- Disponibilità nell'utilizzo di strumenti di Information Technology e Internet Web
- Tutoring per inserimento lavorativo
- Monitoraggio occupazionale e promozione sul territorio

La Società ADATTA SRL opera per orientare la persona a definire il proprio progetto professionale e per adottare strumenti utili a fronteggiare le difficoltà del mercato del lavoro.

A fronte di questi impegni nei confronti della collettività, gli utenti dei servizi, siano essi persone o imprese, sono chiamati a stringere un patto di responsabilità che li impegna ad attivarsi consapevolmente per contribuire al miglior esito del servizio stesso. I servizi offerti si basano su azioni scambievoli in cui operatore e utente interagiscono al fine di raggiungere un risultato comune.

#### **e) STAGE**

Offre percorsi di stage aziendale promossi ed attuati attraverso la partecipazione a corsi, la raccolta di curricula, colloqui e selezioni di personale qualificato nell'intento

 	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
	REV. 04	30/11/2020

di creare figure professionali adeguate a rispondere alle nuove richieste del mercato del lavoro e creando quindi occupazionalità.

#### **f) SERVIZIO COACHING**

Svolge attività di consulenza e coaching al fine di “allenare” e “motivare” al cambiamento singoli individui / gruppi / aziende.

### **4. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### ○ **PROFESSIONALITA' ED ONORABILITÀ**

Un network di professionisti in grado di confrontarsi costantemente con individui ed aziende, rilevare criticità e potenzialità, quelle manifeste o da far emergere, fornire gli strumenti formativi, conoscitivi e tecnici, per valorizzare le risorse possedute e/o per incoraggiare un cambiamento/miglioramento.

#### ○ **RISPETTO DELLA PERSONA E VALORIZZAZIONE DELLE DIFFERENZE**

L'adozione di un atteggiamento atto al miglioramento, non accusatorio, nella consapevolezza dei limiti di ogni persona mirando al suo personale potenziamento, considerando la poliedricità del concetto, mediante anche il lavoro di squadra. Riconoscimento dei propri ruoli e rispetto nella forma di pensiero: religioso, politico, affettivo.

#### ○ **AGGIORNAMENTO ED INNOVAZIONE**

Un patrimonio di professionalità e strumenti sensibile alle innovazioni e ai cambiamenti del mercato e in grado di dare una risposta aggiornata al cliente in merito a nuove teorie, strategie, sistemi operativi, normative.

#### ○ **EFFICACIA E EFFICIENZA**

Una metodologia di apprendimento interattiva che consente ai partecipanti dei corsi l'applicazione efficace ed efficiente di quanto acquisito nello svolgimento dei propri ruoli e responsabilità, e nei sistemi operativi dell'azienda.

 	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
	REV. 04	30/11/2020

○ **FLESSIBILITA' E PERSONALIZZAZIONE**

Orari, modalità e percorsi formativi vengono adattati alle esigenze del Cliente. I nostri corsi di formazione hanno la caratteristica di essere “sartoriali”, in quanto i nostri esperti individuano, assieme al committente, i fabbisogni formativi e gli obiettivi da raggiungere, progettando e realizzando un intervento assolutamente a pennello!

○ **ORIENTAMENTO AL CLIENTE E QUALITA'**

La soddisfazione del Cliente rappresenta il nostro principale obiettivo e per questo essa viene costantemente monitorata e considerata in tutte le scelte aziendali.

○ **ORIENTAMENTO AL RISULTATO**

La combinazione di elementi di professionalità, conoscenze, competenze, modalità formativa, materiale didattico garantiscono risultati efficaci e veloci.

○ **RISORSA CLIENTE**

La modalità di consulenza e formazione applicata permette al singolo cliente di fornire il proprio contributo. L'interazione delle sue esperienze e conoscenze, dei suoi dubbi e richieste ci consentono di rendere ogni percorso formativo unico e ci forniscono l'input per migliorare le nostre abilità tecniche e trasversali di interazione.

○ **TRASPARENZA**

Tutta l'attività della Società è improntata alla pratica di una gestione trasparente e, come tale, verificabile in qualsiasi momento. In tal senso, la cura del clima aziendale deve richiedere una costante attenzione da parte della Direzione della Società, in quanto solo attraverso un sistema relazionale di qualità possono essere perseguiti risultati di eccellenza. Tali principi valgono indifferentemente nella gestione dei rapporti interni tra i soci e i dipendenti, così come nella gestione dei rapporti esterni con collaboratori, fornitori e clienti.

 	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
	REV. 04	30/11/2020

La Società ADATTA SRL si impegna a realizzare e fornire servizi di qualità ed a competere sul mercato secondo principi di equa e libera concorrenza e trasparenza, mantenendo rapporti corretti con le istituzioni pubbliche, governative ed amministrative, con la cittadinanza e con le imprese terze, conducendo con onestà ogni rapporto d'affari. In particolare, in riferimento alla gestione dei rapporti di lobby, concepisce tale funzione non come forma di pressione volta a creare vantaggi propri a danno della concorrenza, ma come strumento di informazione rispetto ai fabbisogni ed alle istanze della propria area di attività al fine di garantire un corretto orientamento alle reali necessità da parte degli Organismi decisori.

In sostanza la Società ADATTA SRL non intende ricorrere a mezzi illeciti o “border line” per raggiungere propri obiettivi sia nei rapporti con le istituzioni, gli enti e i funzionari pubblici, sia nei rapporti con le imprese private, sia nei riguardi della collettività sia nei riguardi di dipendenti, collaboratori, partners, fornitori e clienti.

## **5. TUTELA, RECLAMI E VERIFICHE**

Al fine di garantire la qualità e la trasparenza dei servizi offerti da Adatta SRL si forniscono informazioni sugli strumenti e le modalità attraverso i quali si intendono promuovere le iniziative a tutela degli utenti.

Adatta fornisce al cliente la possibilità di compilare un questionario di soddisfazione, la cui analisi periodica da parte dei responsabili, consente di individuare le azioni di miglioramento.

Adatta inoltre mette a disposizione dell'utente un 'email dedicata alle segnalazioni indirizzate all'ODV (organismo di vigilanza ex modello 231) ed un apposito contenitore per segnalare eventuali anomalie e disservizi oppure per esprimere suggerimenti e consigli di miglioramento.

La segreteria ha il compito di verificare il contenuto dell'apposito contenitore e di trasmetterlo ai responsabili ed all'ODV e di rispondere entro 3 giorni dalla data di ricezione.

Successivamente in base alla tipologia di segnalazione il reclamo viene analizzato e risolto.

 	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
	REV. 04	30/11/2020

## **6. DATI DELLESEDI**

La sede legale e operativa è in Via G. Savelli 24 - 35129 PADOVA

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì - 9.00 / 18.00

### **Orari di apertura al pubblico per i Servizi al Lavoro:**

**SPORTELLO DI PADOVA** Via G. Savelli 24 - 35129 PADOVA

dal lunedì al venerdì - 10.00 / 14.00

Tel. 049 7387356

*Direttore e responsabile: Stefano Stocchero*