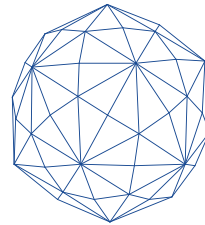


Carta dei servizi



IDEA

Progettazione ed erogazione di servizi formativi e per il lavoro

FSE FONDO SOCIALE EUROPEO
SICILIA 2020
PROGRAMMA OPERATIVO



fse
Fondo Sociale Europeo

Progettazione Formazione Consulenza Servizi

L'Associazione I.D.E.A. – Innovazione e Diffusione per lo sviluppo Economico e Ambientale – è una associazione senza fini di lucro costituita nel 2003.

L'Associazione I.D.E.A. fin dalla sua costituzione persegue, quale sua Mission, finalità di solidarietà sociale attraverso il sostegno a progetti di sviluppo, formazione, integrazione sociale e scambio interculturale, promuovendo e realizzando iniziative concrete per lo sviluppo di una cultura alternativa del lavoro che includa: valori umani, etici e di rispetto dell'ambiente e della vita in ogni sua forma.

Valori portanti sono l'impegno e la solidarietà per lo sviluppo integrale dei popoli, al fine di contribuire alla costruzione di un mondo più giusto equo e solidale, promuovendo i legami di solidarietà tra popoli del Nord e Sud del mondo. L'Associazione I.D.E.A. offre ad ogni persona che ne abbia bisogno, ed in particolare ai giovani e a tutti coloro che sono al margine

della società (disoccupati, immigrati etc.), il meglio della metodologia della formazione professionale, dell'innovazione tecnologica, affinché sia resa possibile la propria piena realizzazione dell'individuo, quale elemento primario di crescita e sviluppo sociale.

L'Associazione I.D.E.A. è un ente di formazione con Accredimento Standard presso l'Assessorato Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale e presso i più importanti Fondi Paritetici Interprofessionali Nazionali quali Fon.Ter., Fondazienda, Fapi, Fondo Professioni, Fond.E.R., Formatemp, per la formazione continua rivolta alle aziende, che hanno permesso all'Ente di inserirsi all'interno del settore produttivo regionale e nazionale, acquisendo una diretta conoscenza dei bisogni e fabbisogni formativi di persone ed aziende e per quest'ultime della tipologia di competenze e conoscenze che queste richiedono ai loro dipendenti.

L'Associazione I.D.E.A. è inoltre accreditata presso il Dipartimento Regionale del Lavoro, dell'impiego, dell'orientamento, dei servizi e delle attività formative per i Servizi per il Lavoro ed iscritta all'Albo delle Agenzie per il Lavoro istituito dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, per lo svolgimento dell'attività di agenzia per i servizi di

mediazione tra domanda e offerta di lavoro. L'Associazione I.D.E.A. è Provider ECM Nazionale per la Formazione Continua in Medicina con Accredimento Standard presso il Ministero della Salute ed organizza eventi formativi ad alto valore scientifico per Medici ed altre figure sanitarie. Dal 2016 l'Associazione I.D.E.A., da sempre attenta all'evoluzione e alle dinamiche del mondo educativo, in coerenza con quanto disposto dal MIUR che pone l'educazione digitale tra i sistemi più efficaci per rendere gli studenti cittadini attivi, critici e consapevoli, ha individuato nell'utilizzo di stampanti 3D uno strumento didattico di grande efficacia sia in termini di supporto all'apprendimento, che di sviluppo delle competenze creative, espressive e progettuali degli allievi. Sulla scorta di tali presupposti, IDEA ha attivato una proficua collaborazione con WASP, azienda ravennate leader nella produzione di stampanti 3D professionali e ha avviato una stretta collaborazione scientifica con l'Università degli Studi di Palermo ed in particolare con i Corsi di laurea di Architettura e Disegno Industriale. Tali Collaborazioni hanno consentito all'associazione di sviluppare e testare l'applicazione della stampa 3D nella didattica e di diventare partner tecnico dell'Università in questo ambito.

L'Associazione I.D.E.A. vanta, inoltre, una forte esperienza nella progettazione e gestione di iniziative finanziate nell'ambito dell'integrazione socio lavorativa e occupabilità di soggetti svantaggiati e a rischio di esclusione;

Sempre in veste di APL, I.D.E.A. ha attuato numerosi percorsi di integrazione socio-lavorativa per minori non accompagnati e giovani migranti, attraverso specifico avviso indetto dall'ANPAL e finanziato con il Fondo Politiche Migratorie 2015/2016; tali percorsi, hanno visto coinvolto i giovani migranti e le aziende ospitanti, attraverso l'erogazione di un percorso di politica attiva del lavoro volto all'inclusione lavorativa dei beneficiari quali: accoglienza e presa in carico, tirocinio formativo, orientamento, coaching e Scouting aziendale e ricerca del lavoro. Attualmente sta attuando misure di politiche attive del lavoro nell'ambito dell'Avviso 1/2017 "Contratto di Ricollocazione" del Dipartimento Regionale al Lavoro, finalizzate all'accompagnamento al lavoro subordinato per oltre 50 soggetti molto svantaggiati.



IDEA



Certificato
ISO 9001 - 2008

>>Servizi per il lavoro

I.D.E.A. è Agenzia per il Lavoro accreditata alla Regione Siciliana (D.D.G. n. 6551 del 15.09.2015) per le attività di intermediazione, inserimento lavorativo dei giovani e reinserimento lavorativo dei disoccupati ed iscritta all'Albo delle Agenzie per il Lavoro istituito dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali (Codice iscriz. G273S016747), per l'attività di agenzia per l'intermediazione del lavoro e per l'attività relative a:

• Servizi Generali (SGO):

- Accoglienza e prima informazione;
- Orientamento di primo livello;
- Orientamento specialistico o di secondo livello;
- Incontro tra domanda e offerta;
- Accompagnamento al lavoro;

• Servizi Specialistici (SSF):

- Tutorship e assistenza intensiva calibrati sulla persona in funzione della collocazione o della ricollocazione professionale e di ricerca di un'occupazione;
- Orientamento mirato alla formazione non generalista e per percorsi di apprendimento non formale svolti in cooperazione con le imprese che cercano personale qualificato con l'obiettivo dell'assunzione;
- Inserimento lavorativo per i soggetti svantaggiati e persone disabili (Regolamento (UE) n. 651/2014 della Commissione del 17 giugno 2014);
- Avviamento ad un'iniziativa imprenditoriale;
- Avviamento ad un'esperienza di lavoro o di formazione in mobilità anche all'estero.

Come Agenzia per il Lavoro (APL), I.D.E.A., in questi anni ha avviato numerosi tirocini formativi e di orientamento che hanno coinvolto, da un lato, soggetti disoccupati e/o appartenenti a specifiche realtà sociali come disabili, immigrati e soggetti in esecuzione penale, dall'altro Aziende ospitanti operanti nei settori dell'AGRO-ALIMENTARE, dei SERVIZI, del COMMERCIO e della RISTORAZIONE nelle provincie di Palermo, Caltanissetta, Trapani ed Enna.



Regione Siciliana
Agenzia per il lavoro
DDG/DDS 6551



>>Formazione alle aziende

I.D.E.A propone un'ampia gamma di soluzioni ed attività di supporto alle aziende per accedere alla formazione finanziata e quindi a titolo del tutto gratuito per le aziende.

Offre alle aziende una vasta gamma di opportunità di finanziamento per soddisfare ogni tipo di fabbisogno formativo: da interventi mirati a specifiche figure professionali fino a piani complessi volti alla formazione di gran parte del personale aziendale.

I.D.E.A. opera sia con i Fondi Paritetici Interprofessionali sia con finanziamenti Regionali grazie ad un team di esperti in grado di fornire alle aziende:

- **Consulenza per le attività di:**

- Analisi e ricerca delle opportunità di finanziamento;
- Analisi e valutazione dei fabbisogni formativi aziendali;
- Verifica e messa in atto delle condizioni per la presentazione del progetto;
- Coinvolgimento delle parti sociali;
- Impostazione e supervisione degli elaborati di progetto.

- **Assistenza per accompagnare ed assistere le aziende nelle attività formative all'interno di progetti finanziati (Conti Aziendali e Avvisi di Sistema).**

Per ogni progetto I.D.E.A. segue tutte le fasi: progettazione, gestione, monitoraggio e rendicontazione.

I.D.E.A. è accreditata per la Formazione Continua presso i più importanti Fondi Paritetici Interprofessionali Nazionali come:



>>Formazione alle persone

I.D.E.A., Ente di Formazione Accreditato presso l'Assessorato Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale, offre ad ogni persona che ne abbia bisogno, ed in particolare ai giovani e a tutti coloro che sono al margine della società (disoccupati, immigrati etc.), il meglio della metodologia della formazione professionale, dell'innovazione tecnologica, affinché sia resa possibile la propria piena realizzazione dell'individuo, quale elemento primario di crescita e sviluppo sociale.

L'offerta e l'erogazione dei servizi formativi si ispirano ai principi di efficienza, efficacia, imparzialità, continuità e uguaglianza.

I nostri corsi garantiscono la formazione di figure professionali altamente qualificate ma anche la riqualificazione e l'aggiornamento di chi è già inserito nel mondo del lavoro.

Dispongono di una struttura organizzativa e gestionale flessibile in grado di collegare il settore della formazione scolastica, nei vari ordini e gradi, con le realtà socio-economiche, produttive ed amministrative dislocate sul territorio.

L'organizzazione, per lo svolgimento dell'attività di formazione professionale, si avvale di coordinatori, tutor e docenti di comprovata esperienza didattica e professionale scelti in relazione alle specifiche esigenze dell'attività formativa da svolgere.

I.D.E.A. dispone di adeguate e confortevoli aule per la didattica teorica, laboratori per attività pratiche e di strutture convenzionate per lo svolgimento del periodo di stage quando previsto nell'attività formativa.

Il tirocinio formativo si svolge presso le strutture convenzionate con l'Ente.



Regione Sicilia
Ente di Formazione Accreditato
C.I.R. AC5872



>>Formazione ECM

I.D.E.A. ha ottenuto l'accreditamento come Provider ECM dal Ministero della Salute e l'iscrizione all'Albo nazionale dei Provider ECM Agenas con il numero identificativo 3142.

L'ECM ("Educazione Continua in Medicina") è un programma nazionale di attività formative attivo ed obbligatorio in Italia dal 2002, grazie al quale il Professionista Sanitario si aggiorna per rispondere ai bisogni dei pazienti, alle esigenze organizzative e operative del Servizio sanitario e del proprio sviluppo professionale.

Come Provider ECM, organizziamo Corsi ed Eventi ECM in tutta Italia, anche esternamente per i clienti che ne fanno richiesta, proponendo servizi altamente qualificati in grado di offrire una completa gestione dell'evento. Il cliente che si affida a noi per organizzare un corso ECM o un convegno è sicuro di affidarsi a persone esperte e qualificate in grado di gestire sia la parte amministrativa che quella organizzativa senza che da parte sua ci sia eccessivo dispendio di tempo ed energie.

Offriamo una preziosa consulenza e un continuo aggiornamento ai nostri clienti.

Nell'ambito dell'organizzazione dei congressi e programmi formativi per personale sanitario, I.D.E.A. si occupa anche di tutte le relative pratiche autorizzative legate al mondo degli sponsor sanitari: pratica di autorizzazione MedTech, pratica AIFA, contrattualistica sponsor con particolare riferimento alla normativa prevista dai codici di Farmindustria ed Assobiomedica.



Provider ECM Nazionale
ID 3142



Regione Siciliana
Assessorato alla Salute



>>Consulenza

Ci proponiamo come facilitatore e coordinatore dei processi progettuali, offrendo consulenza e supporto per:

- Individuazione di fonti di finanziamento (come fondi internazionali, europei, nazionali e locali);
- Analisi fabbisogni formativi;
- Sviluppo dell'idea progettuale;
- Costruzione di partenariati locali e transnazionali;
- Stesura dei contenuti progettuali;
- Supporto alla gestione delle attività e della partnership di progetto;
- Rendicontazione finale.



Progetti realizzati

Tra i progetti attuati ed in fase di attuazione da I.D.E.A. nell'ambito del PO FSE Sicilia 2007/2013 e PO FSE Sicilia 2014-2020 e del Fondo Politiche Migratorie, finanziati dall'Ass. Reg. della Famiglia delle Politiche Sociali e del Lavoro e dall'ANPAL, si evidenziano:

Progetto "CALCIO D'INIZIO"

Avviso 1/2009, rivolto a soggetti in esecuzione penale - in qualità di ente responsabile della formazione ed in ATS con ONG Accademia Psicologia Applicata, CONI Palermo, Confcooperative Palermo e Ass. Orizzonti onlus - Finanziato dall'Ass.to Reg. della Famiglia delle Politiche Sociali e del Lavoro.

Importo progetto: **€ 747.210,20**

Progetto "INSIEME"

Avviso 2/2011, rivolto a soggetti disabili e soggetti molto svantaggiati - in qualità di Ente Capofila in ATS con UET Italia S.R.L., Quadrifoglio soc. coop. soc., GEA soc. coop. soc., Nemo soc. coop. soc., G.I.P. soc. coop. a.r.l. e IL mondo incantato soc. coop. soc. Finanziato dall'Ass.to Reg. della Famiglia delle Politiche Sociali e del Lavoro.

Importo progetto: **€ 593.176,00**

Percorsi di Integrazione socio-lavorativa per minori e giovani migranti

Finanziato con Fondo Politiche Migratorie - Anno 2015 - con cui sono stati avviati e conclusi n. 19 tirocini.

Progetto "FAI LA DIFFERENZA"

Avviso 1/2011, rivolto a soggetti in esecuzione penale ex art. 21 Ordinamento Penitenziario - in qualità di ente responsabile della formazione ed in ATS con CS&L Consorzio Sociale di Monza, D'Angelo Vincenzo srl e Ass. Ad Majora - Finanziato dall'Ass.to Reg. della Famiglia delle Politiche Sociali e del Lavoro.

Importo progetto: **€ 499.523,30**

Progetto "SPRIGIONIAMO SAPORI"

Avviso 10/2016, rivolto a soggetti in esecuzione penale - in qualità di Ente Capofila in ATS con Pasticceria Cappello srl e Ass. Orizzonti onlus - Finanziato dall'Ass.to Reg. della Famiglia delle Politiche Sociali e del Lavoro (attualmente in corso).

Importo progetto: **€ 777.749,80**

Contratto di Ricollocazione

Avviso 1/2017, rivolto a soggetti disoccupati/inoccupati - in qualità di Ente attuatore - Finanziato dall'Ass.to Reg. della Famiglia delle Politiche Sociali e del Lavoro (attualmente in corso).

Progetto "CAREGIVER"

Avviso 17/2017, rivolto a soggetti disoccupati/inoccupati e occupati - in qualità di Ente attuatore - Finanziato dall'Ass.to Reg. della Famiglia delle Politiche Sociali e del Lavoro (attualmente in corso).

Importo progetto: **€ 211.500,00**

Progetto "SUPERABILE"

Avviso 18/2017, rivolto a soggetti disoccupati/inoccupati con disabilità non inferiore al 46% - in qualità di Ente attuatore - Finanziato dall'Ass.to Reg. della Famiglia delle Politiche Sociali e del Lavoro (attualmente in corso).

Importo progetto: **€ 435.165,00**

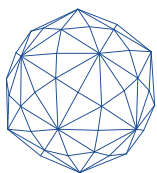
Piano di attuazione Regionale per la Garanzia Giovani Sicilia 2014/2015

a valere sul PON YEI - in qualità di Ente attuatore - Finanziato dall'Ass.to Reg. della Famiglia delle Politiche Sociali e del Lavoro.

Importo progetto: **€ 327.097,43**



IDEA



IDEA

MAKER — AGENCY

Associazione I.D.E.A. in collaborazione con il Laboratorio di Disegno Industriale del Dipartimento di Architettura di Palermo, è promotrice di un Network fra aziende, designer e creativi.

Dall'esperienza maturata in ambito accademico, I.D.E.A. dà vita ad una Maker Agency in cui le aziende possono sviluppare i loro progetti innovativi di design attraverso la collaborazione di giovani talenti competenti e preparati nell'utilizzo delle nuove tecnologie anche grazie alla collaborazione con WASP (World Advanced Saving Project), uno dei centri di sperimentazione sulla stampa 3D più innovativi del mondo.

La mission di IDEA Maker Agency è quella di formare giovani in possesso di qualifiche ad alta specializzazione, che offrono nuovi sbocchi occupazionali: dall'artigianato digitale al restauro dei beni culturali, dall'interior e industrial design alle sedute ortopediche.

La partita dell'innovazione si gioca quindi sulle competenze, sul sapere e sul saper fare in una cornice ecosostenibile e socialmente etica, come quella di Associazione I.D.E.A.

IDEA Maker Agency è dunque un Network che nasce in Sicilia, che punta all'innovazione attraverso le capacità e la creatività dei propri giovani e che mette loro in contatto con il mondo del lavoro.



Contatti

Associazione I.D.E.A.
Via San Lorenzo 291/f, Palermo
Tel. 0912512308
Mail. info@assoidea.org
www.assoidea.org

Seguici su

 facebook.com/assoidea.org/



IDEA



I PRINCIPI FONDAMENTALI

Premessa

La Carta dei Servizi dell'Associazione I.D.E.A. si pone come riferimento nei rapporti con tutta la clientela e definisce gli impegni dell'Associazione nei confronti dei Clienti stessi in relazione alla fornitura dei servizi previsti.

La Carta testimonia l'impegno dell'Associazione ad operare in modo da conseguire un continuo miglioramento dei propri standard di qualità in relazione alle esigenze e alle aspettative della Clientela e a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il rapporto con il Cliente.

La Carta definisce gli standard del servizio quali la professionalità, la correttezza e la tempestività e fornisce indicazioni su come inoltrare all'Associazione segnalazioni, suggerimenti, richieste di chiarimenti e reclami.

L'associazione

I.D.E.A. con sede operativa in Palermo, via San Lorenzo 291f, è un'associazione no profit nata nel 2003 e costituita da un gruppo di professionisti uniti dalla volontà di trasformare le buone idee in progetti concreti. Fin dalla sua costituzione, infatti, l'associazione opera nell'ambito della progettazione, della formazione, dell'orientamento e delle manifestazioni socio-culturali, attraverso l'utilizzo e la messa a punto di modelli di analisi e metodologie di problem solving destinati a soggetti privati e pubblici.

I nostri prodotti /servizi:

Progettazione

I.D.E.A. offre la sua consulenza nella progettazione e nella realizzazione di interventi nel campo dello sviluppo locale, della promozione sociale, dell'istruzione e della formazione professionale a valere su fondi internazionali, europei, nazionali e locali.

Progettare un intervento nel sociale, nella formazione o in qualsiasi altro settore non coincide e non si ferma all'ottenimento di un finanziamento, ma consiste nel provare ad integrare le esigenze del territorio, con le potenzialità economiche offerte dal settore pubblico e privato.

Le nostre migliori offerte di prodotti servizi sono illustrate in dettaglio nel nostro sito www.assoidea.org.

Formazione Professionale e Formazione Continua

I.D.E.A. da anni è impegnata in attività educative di formazione per adulti, principalmente nell'ambito della formazione professionale e nella formazione per aziende private, per le quali svolge attività di qualificazione e riqualificazione dei dipendenti.

Attraverso il finanziamento dei fondi interprofessionali, I.D.E.A. ha realizzato diversi interventi formativi rivolti ai dipendenti delle aziende operanti sul territorio regionale.

I nostri corsi forniscono un' adeguata preparazione teorica e pratica, che consente, a chi ne fruisce, di collaborare con le equipe di strutture in cui si svolgono attività di sostegno integrazione, cura e prevenzione a favore dei diversi ambiti del disagio sociale e non.

Garantiscono la formazione di figure professionali altamente qualificate ma anche la riqualificazione e l'aggiornamento di chi è già inserito nel mondo del lavoro.

Forniscono una struttura organizzativa e gestionale flessibile che sia in grado di collegare il settore della formazione scolastica, nei vari ordini e gradi, con le realtà socioeconomiche, produttive ed amministrative dislocate sul territorio.

I.D.E.A., come soggetto erogante dei servizi formativi, nell'offerta degli stessi, si ispira ai principi di efficienza, efficacia, imparzialità, continuità e uguaglianza.



L'organizzazione, per lo svolgimento dell'attività di formazione professionale, si avvale di tutor, docenti e coordinatori esterni scelti in base alle necessità e in relazione a specifiche esigenze dell'attività formativa da svolgere.

La struttura dispone di un'adeguata e confortevole aula per la didattica ordinaria e di strutture convenzionate per lo svolgimento del periodo di stage previsto per l'attività formativa. Il tirocinio formativo si svolge presso le strutture convenzionate con l'Ente

Per quanto attiene alla sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno delle nostre strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione ed attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (ex 626/94 - D. L. n°626 del 19/09/94 e D. L. n°494 del 14/08/96 , D.L. 81/2008).

L'Area Formativa fornisce all'allievo le informazioni ed il supporto necessari a scegliere il proprio corso e/o la propria attività.

I nostri docenti preparano un adeguato piano di studi adatto alle esigenze di ogni singolo allievo e sono a disposizione dello stesso, nelle diverse sedi, per ulteriori, approfondimenti, spiegazioni e consigli, utili per la formazione dello studente.

L'organismo erogatore dei servizi formativi si impegna ad adottare tutte le misure organizzative che agevolino l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di handicap e che consentano a questi la facile fruizione di tutti i servizi messi a disposizione dello studente. Il personale docente e non docente si impegnerà a prestare la massima collaborazione al raggiungimento di questo scopo.

La Cooperazione tra le politiche nazionali di istruzione e formazione ha acquisito importanza crescente nelle strategie dell'Unione europea.

I tre obiettivi strategici che quest'ultima si propone a livello di politica generale sono:

- migliorare la qualità e l'efficacia dei sistemi di istruzione e di formazione dell'UE;
- agevolarne l'accesso a tutti;
- aprire al mondo esterno tali sistemi.

Gli sviluppi di tale politica hanno lo scopo di contribuire al successo della strategia elaborata dal Consiglio europeo di Lisbona nel 2000 attraverso il miglioramento dei sistemi di istruzione e formazione, e di garantire il supporto cruciale degli educatori e della società in generale. Sia il Consiglio che la Commissione promuovono il riconoscimento prioritario di tale settore, sottolineando l'impegno ad offrire una risposta alle sfide della società della conoscenza, della globalizzazione e dell'allargamento dell'UE.

Con la Dichiarazione di Copenaghen (novembre 2002) si è ulteriormente ribadito che l'istruzione e la formazione professionale rappresentano fattori chiave per l'incremento della cooperazione a livello comunitario e svolgono un proprio ruolo autonomo nella creazione della società europea. La Dichiarazione esprime inoltre le priorità per la realizzazione di una cooperazione reciproca tra i vari Paesi con l'obiettivo di accrescere la trasparenza e il riconoscimento delle competenze e delle qualifiche, e di promuovere la mobilità e la formazione professionale continua.



All'interno di tale scenario, si inserisce il tema dell'accreditamento delle strutture formative ed orientative come procedura atta ad assicurare la conformità della formazione erogata e il controllo di qualità a livello sovranazionale.

Il processo di accreditamento ha lo scopo di garantire a tutti i cittadini l'accesso all'apprendimento lungo il corso della vita, attraverso la definizione di uno standard minimo di qualità ed affidabilità dei soggetti erogatori di formazione, agendo nella logica del miglioramento continuo dei soggetti stessi e delle risorse umane in essi operanti.

Il riconoscimento culturale e politico della centralità della formazione per il buon funzionamento del sistema occupazionale e lavorativo ha spinto gli enti di formazione e gli Enti pubblici, che svolgono azione di indirizzo e controllo del sistema, verso pratiche centrate sulla valutazione della qualità. In particolare gli enti di formazione hanno intrapreso azioni volte a fornire adeguate garanzie circa la qualità dei loro processi, dei loro prodotti e delle risorse impiegate.

Accanto a ciò, tutte le Regioni e Province autonome hanno messo a punto modelli finalizzati alla regolazione del sistema formativo anche attraverso l'Accreditamento degli enti di formazione, condizione per accedere, dal 2003 in poi, ai finanziamenti comunitari. L'accREDITamento dei soggetti che si occupano sul territorio di formazione professionale rappresenta un impegno che le Regioni si sono assunte nell'ambito dei Programmi Operativi Regionali del Fondo Sociale Europeo.

Con Decreto del Dirigente del Dipartimento Formazione Professionale n° 852 del 28/05/2007 e successivi, l'Associazione I.D.E.A. è accreditata a svolgere attività di formazione nella Regione Siciliana per le Macrotipologie B, C e D.

Servizi per il Lavoro – Agenzia per il Lavoro (ApL)

I.D.E.A. è Agenzia per il Lavoro accreditata alla Regione Siciliana (D.D.G. n. 6551 del 15.09.2015) per le attività di intermediazione, inserimento lavorativo dei giovani e reinserimento lavorativo dei disoccupati ed iscritta all'Albo delle Agenzie per il Lavoro istituito dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali (Codice iscriz. G273S016747), per l'attività di agenzia per l'intermediazione del lavoro e per l'attività relative a

Servizi Generali (SGO):

- Accoglienza e prima informazione;
- Orientamento di primo livello;
- Orientamento specialistico o di secondo livello;
- Incontro tra domanda e offerta;
- Accompagnamento al lavoro;

Servizi Specialistici (SSF):

- Tutorship e assistenza intensiva calibrati sulla persona in funzione della collocazione o della ricollocazione professionale e di ricerca di un'occupazione;
- Orientamento mirato alla formazione non generalista e per percorsi di apprendimento non formale svolti in cooperazione con le imprese che cercano personale qualificato con l'obiettivo dell'assunzione;
- Inserimento lavorativo per i soggetti svantaggiati e persone disabili (Regolamento (UE) n. 651/2014 della Commissione del 17 giugno 2014);
- Avviamento ad un'iniziativa imprenditoriale;
- Avviamento ad un'esperienza di lavoro o di formazione in mobilità anche all'estero.



Principi ispiratori

La mission dell'Associazione I.D.E.A. prevede di :

- **contribuire allo sviluppo della realtà socio economica attraverso lo sviluppo delle risorse umane**
- **offrire servizi formativi integrati e di qualità al territorio provinciale e regionale**
- **privilegiare una impostazione operativa fortemente imperniata sull'analisi dei fabbisogni, quindi sulle reali esigenze dell'utenza, persone fisiche e/o organizzazioni, e delle realtà socio economiche del territorio**

In particolare l'evoluzione dei propri intenti prevede l'integrazione fra i seguenti servizi offerti all'utenza di :

- Informazione
- Divulgazione
- Orientamento
- Formazione
- Consulenza/Supporto all'implementazione ed al cambiamento organizzativo.

Da inizio 2008 l'associazione I.D.E.A. ha riorganizzato la propria struttura per la progettazione e gestione delle attività a finanziamento diverso dal FSE, prevalentemente quindi attività finanziate da altri Fondi o autofinanziate dai committenti e quindi a "mercato".

Quando si tratta di attività formative queste sono a gestione amministrativa diretta da parte dell'associazione I.D.E.A. e sono identificate dal logo.

Continuità, efficienza e rispetto della normativa.

I.D.E.A. assicura l'erogazione dei servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, salvo le eccezioni dovute alle necessarie azioni di manutenzione o a cause di forza maggiore. In tal caso l'Ente si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per rendere minimo l'eventuale disagio dei Clienti.

In caso di interruzione programmata del servizio, I.D.E.A., si impegna a darne congruo preavviso ai Clienti con mezzi idonei.

L'Ente, inoltre, si impegna a:

- fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte degli eventuali reclami;
- fornire le informazioni necessarie alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi;
- rendere disponibile con diverse modalità la presente Carta dei Servizi nonché le condizioni contrattuali.

Partecipazione

I.D.E.A. assicura la piena disponibilità nel rapporto con i Clienti invitandoli ad attivarsi per comunicare osservazioni, proposte, suggerimenti per il miglioramento del servizio e del rapporto stesso.

Le segnalazioni possono essere inoltrate ai seguenti recapiti:

Indirizzo: Associazione I.D.E.A., via San Lorenzo 291f, 90146 - Palermo

numero di telefono: 091 2512308

numero di fax: 091 2512308

e-mail: assoidea@gmail.com

I.D.E.A. si impegna a dare un riscontro nel termine di 30 giorni.

Cortesia



I.D.E.A. impronta i rapporti con i Clienti al rispetto ed alla cortesia e dichiara la disponibilità del personale a far fronte alle esigenze della clientela con la massima attenzione.

STANDARD DI QUALITÀ E STRUMENTI

Standard di qualità

I.D.E.A. svolge costanti verifiche e controlli sui propri servizi al fine di assicurare un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Accertamento e valutazione della qualità dei servizi

I.D.E.A. sottopone a regolare analisi i propri risultati qualitativi secondo quanto richiesto dalla normativa vigente; in particolare si impegna a monitorare il numero annuo dei reclami e il tempo di evasione degli stessi.

La comunicazione al Cliente

I.D.E.A. si impegna a rendere semplici e veloci le modalità di interazione tra Cliente ed *Azienda*, ad assicurare la piena e chiara informazione circa le condizioni economiche dei servizi, le modalità di fornitura del servizio, attraverso mezzi di comunicazione di massa, linee telefoniche, sito web www.assoidea.org impegnandosi inoltre a comunicare tempestivamente ai propri Clienti ogni variazione nelle modalità di fruizione del servizio e nelle condizioni economiche.

Modalità di diffusione della carta dei servizi

La presente carta della qualità dei servizi dell'Associazione I.D.E.A. viene diffusa mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente;
- Pubblicazione sul proprio sito web;
- Disponibilità per gli aspiranti allievi che si presentano ai Front Office della sede;
- Consegna di copia al personale docente e non docente esterno dei corsi o attività non corsuali.

LA TUTELA DEL CLIENTE

Procedura di reclamo

Il Cliente ha il diritto di presentare eventuali reclami per violazione dei principi contenuti nella presente carta indirizzandoli a Associazione I.D.E.A. via via San Lorenzo 291f, 90146 Palermo.

Alla presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutte le informazioni indispensabili per l'identificazione dell'istanza: dati anagrafici, numero di telefono dal quale è stata effettuata la chiamata, nome dell'operatore, tipologia della segnalazione/reclamo, autorizzazione al trattamento dei dati personali. I dati relativi al reclamo alimentano un file che viene conservato sia su supporto informatico che eventualmente in forma cartacea.

Entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento del reclamo, l'Associazione I.D.E.A. riferisce al Cliente l'esito degli accertamenti e si impegna a indicare tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate tramite una chiamata al Cliente per la risoluzione della controversia; nel caso di rigetto, la risposta è in forma scritta con indicazione delle motivazioni e delle verifiche eseguite. Di tale esito viene fatta annotazione, sul file relativo al reclamo, da parte dell'operatore.

Garanzie offerte al Cliente

I.D.E.A. si impegna a:

- a) garantire l'adozione di misure tecniche e organizzative necessarie per la tutela e la riservatezza dei dati personali raccolti;



Carta dei Servizi

CS
Pagina 6 di 6

b) rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati stessi. In particolare, nel caso in cui vi sia un trattamento di dati personali come, in via principale, succede per la gestione dei reclami da parte degli clienti, tali interessati possono esercitare il diritto di accesso con le modalità previste dall'art. 9 del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), indirizzando le proprie richieste al Titolare del trattamento dei dati personali, presso la sede legale della società, indicata al precedente paragrafo 1.2.