

# CARTA DEI SERVIZI

**PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE,  
ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO**

formalba

**Sede legale**

*Cecchina di Albano Laziale (Roma)- Via Italia, 3 Tel. 06.93.26.10.94*

**Sedi operative**

*Albano Laziale (Roma)- Via Rossini 107 Tel. 06.93.53.85*

*Albano Laziale (Roma)-Piazza S. Paolo, 6 Tel.06.89.67.47.47*

*Cecchina di Albano Laziale (Roma)- Via Italia, 3 Tel.06.93.40.275*

*Colleferro (Roma)- Corso Turati, 206/a Tel.06.89.67.47.70*

*Marino (Roma)-Via Nenni, 13 Tel.06.69.40.24.72*

*Pomezia (Roma)-Via dei Castelli Romani, 12 Tel.06.91.60.40.07*

*Velletri (Roma)-Via Turati 3 Tel.06.91.13.23.24*

e-mail: [formalba@formalba.it](mailto:formalba@formalba.it)

[www.formalba.it](http://www.formalba.it) – [www.formalba.eu](http://www.formalba.eu) – [www.formalba.net](http://www.formalba.net)

[www.formalbaorienta.eu](http://www.formalbaorienta.eu) – [www.formalbaorienta.it](http://www.formalbaorienta.it)

La Carta dei Servizi è lo strumento che descrive i servizi erogati dalla Società FORMALBA in un'ottica di trasparenza nella gestione delle proprie attività e delle risorse umane ed economiche.

L'erogazione dei servizi di formazione, orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo è svolta rispettando i principi di Eguaglianza e Imparzialità nei confronti dell'utenza, nonché di Trasparenza, Affidabilità e Qualità.

### **La Mission**

Formalba intende favorire l'inserimento lavorativo e l'integrazione sociale delle persone, attraverso lo sviluppo delle competenze professionali, al fine di promuoverne una partecipazione attiva nella società.

L'Ente si propone come strumento operativo per lo studio, la ricerca, l'informazione, la documentazione in materia di formazione ed orientamento professionale; per l'erogazione di percorsi formativi di qualificazione nel contesto locale e punto di riferimento per la pubblica amministrazione, le istituzioni scolastiche e professionali, le aziende locali.

### **La Strategia**

- Elaborazione e adeguamento di modelli formativi alle effettive esigenze del mercato del lavoro
- Progettazione e gestione di interventi formativi
- Analisi dei fabbisogni, sviluppo progettazione e programmazione degli interventi di formazione
- Assistenza tecnica e coordinamento in materia di finanziamento per l'utilizzo di fondi regionali, nazionali e comunitari
- Attività di ricerca, studio e analisi finalizzate al perseguimento dei propri scopi statutari
- Realizzazione di materiali e metodologie didattiche, anche con strumenti e tecnologie digitali

### **Gli obiettivi principali**

- Promuovere comportamenti e sensibilità utili a sviluppare e consolidare la cultura della qualità nella formazione professionale e continua
- Assicurare ai propri clienti/utenti il miglior servizio possibile e impegnarsi nel costante miglioramento dello stesso
- Favorire lo sviluppo di condizioni organizzative e di risorse professionali e strumentali per potenziare il Sistema della Formazione
- Incrementare l'attività dell'area ricerca e sviluppo sia per intercettare risorse ulteriori rispetto ai bandi, sia per potenziare l'attività a libero mercato e i progetti di innovazione
- Approfondire la capacità progettuale, accrescere la flessibilità operativa e l'efficacia nella selezione di risorse esterne strategiche (umane e strumentali) adeguate alla realizzazione delle attività
- Utilizzare metodologie didattiche innovative e adeguate ad ogni tipologia di utenza
- Fornire un'efficace formazione tecnico-professionale in stretto rapporto con il sistema produttivo territoriale
- Creare e consolidare partnership nella filiera istruzione-formazione e lavoro per la realizzazione di progetti congiunti in ambito regionale e per favorire la qualificazione e l'inserimento lavorativo delle persone
- Ampliare il bacino di imprese cooperanti e la qualità del rapporto fiduciario che deve instaurarsi per garantire la migliore efficacia dei percorsi (tirocinio, stage, alternanza, work

experience accompagnamento), anche per rispondere alla forte crescita della domanda di inserimento da parte di ampie fasce di popolazione vulnerabile (persone con disabilità, rifugiate, ex detenute, in disagio psichiatrico);

- Promuovere il pieno successo formativo degli allievi tenendo conto della complessità dei bisogni
- Perseguire un alto grado di efficacia ed efficienza, nel rispetto degli indicatori definiti dagli Enti gestori per ciascun ambito di accreditamento
- Monitorare la soddisfazione degli utenti per ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti e per garantirne la qualità degli stessi
- Garantire la sicurezza della struttura e delle persone attraverso un monitoraggio continuo, ottemperando alle norme vigenti in materia
- Assolvere tutti gli adempimenti necessari per il rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati n. 2016/679 e della normativa in tema di "Anticorruzione e trasparenza";
- Assicurare la formazione e l'aggiornamento dei dipendenti, nonché la condivisione e comunicazione del know-how aziendale
- Valorizzare le risorse umane, sia per le attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze e competenze professionali mediante la valutazione delle competenze
- Definire regole da assumere come standard di riferimento organizzativo, procedurale e operativo, affinché ciascuno possa essere responsabile del proprio operato in funzione della Mission dell'ente.

### **Formalba**

L'Ente si rivolge a tutti i soggetti interessati a svolgere attività formative: enti pubblici, aziende, utenti, beneficiari diretti. La proposta formativa nasce dall'interpretazione di ricerche di mercato, analisi dei fabbisogni, sollecitazioni raccolte sul territorio.

Le attività di progettazione, erogazione e rendicontazione di interventi formativi riguardano principalmente le seguenti aree:

- Obbligo formativo, assolvimento diritto-dovere di istruzione, formazione, apprendistato, leFP (Istruzione e Formazione Professionale), per ragazzi con meno di 18 anni per il conseguimento della Qualifica professionale
- Sistema Duale IV anno per il conseguimento del Diploma professionalizzante
- Percorsi PFI per ragazzi dai 18 ai 29 anni con disagio psico-fisico
- Formazione superiore e professionalizzante per inoccupati e disoccupati
- Formazione continua e permanente, aggiornamento, specializzazione e riqualificazione per lavoratori
- Interventi rivolti a fasce deboli e svantaggiate
- Attività di orientamento
- Attività di accompagnamento al lavoro

A tal fine l'Ente dispone di aule e laboratori dotati di differenti attrezzature:

- Aule di teoria di capienza differente, provviste delle apparecchiature più idonee allo svolgimento delle diverse attività didattiche (lavagna bianca, a fogli mobili, personal computer, proiettore, schermo, Tablet, Wi-fi connection)
- Laboratori di informatica dotati di Personal Computer collegati in rete con: server di rete, software adeguato alle attività oggetto di formazione, software didattico, collegamento a Internet
- Laboratori per lo svolgimento di attività didattiche tecniche e specialistiche nei settori: estetica, acconciatura, elettrico-meccanica, ristorazione, informatica, moda, logistica e segretariale

**8 sedi:**

- 1-la sede legale ubicata in Località Cecchina di Albano Laziale (Rm) in cui sono presenti gli uffici amministrativi e di segreteria
- 2-la sede operativa in Località Albano Laziale (Roma)-Piazza S. Paolo, 6, in cui sono presenti uffici di segreteria, aule di teoria e laboratori adibiti ad attività formative a contenuto tecnico-specialistico come acconciatura, informatica, moda, estetica e segretariale
- 3-la sede operativa in Località Cecchina di Albano Laziale (Roma)-Via Italia, 3, in cui sono presenti uffici di segreteria, aule di teoria e laboratori adibiti ad attività formative a contenuto tecnico-specialistico come estetica, informatica, meccanica, ristorazione, moda, acconciatura, logistica e segretariale
- 4-la sede operativa in Località Colferro (Roma)-Via Turati, 206/a, in cui sono presenti uffici di segreteria, aule di teoria e laboratori adibiti ad attività formative a contenuto tecnico-specialistico come estetica, informatica, meccanica, acconciatura, logistica e segretariale
- 5-la sede operativa in Località Marino (Roma)- Via Nenni, 13, in cui sono presenti uffici di segreteria, aule di teoria e laboratori adibiti ad attività formative a contenuto tecnico-specialistico come estetica, acconciatura, informatica, moda, logistica e segretariale
- 6-la sede operativa in Località Pomezia (Roma)-Via dei Castelli Romani, 12, in cui sono presenti uffici di segreteria, aule di teoria e laboratori adibiti ad attività formative a contenuto tecnico-specialistico come estetica, acconciatura, informatica, ristorazione, moda, logistica e segretariale
- 7-la sede operativa in Località Velletri (Roma)-Via Turati 3, in cui sono presenti uffici di segreteria, aule di teoria e laboratori adibiti ad attività formative a contenuto tecnico-specialistico come estetica, acconciatura, informatica, elettrotecnica, moda, logistica e segretariale
- 8-la sede operativa in Località Albano Laziale (Roma)-Via Rossini,107, in cui sono presenti uffici di segreteria, aule di teoria e pratica adibite alle attività di orientamento, accompagnamento al lavoro e consultazione dati

**Servizi di Accoglienza e Servizi al Lavoro**

- Informazione sui programmi regionali attivi, sui servizi e le misure disponibili
- Informazioni sulle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, nell'ambito della rete territoriale del lavoro e della formazione
- Servizi di Orientamento: colloqui individuali e di gruppo finalizzati ad esplorare in maniera approfondita l'esperienza di vita dei soggetti per sollecitarne maturazione, proattività e autonomia nella ricerca attiva del lavoro
- Rilevazione delle caratteristiche personali, formative, professionali e registrazione sui diversi sistemi informativi
- Analisi delle opportunità occupazionali
- Promozione presso aziende partner di candidature prese in carico all'interno dei diversi programmi
- Accompagnamento dei giovani nei diversi percorsi attivati.

**Accessi on-line**

Il sito [www.formalba.it](http://www.formalba.it) è il mezzo con il quale l'Ente si presenta al pubblico illustrando la propria offerta formativa e i servizi che fornisce.

La finalità principale del sito è la comunicazione rivolta a tutti gli utenti interni ed esterni all'Ente.

Gli obiettivi del sito possono riassumersi nei seguenti punti:

- Presentare l'azienda e la sua identità
- Promuovere l'Offerta Formativa finanziata e privata dell'Ente
- Rendere pubblica e trasparente l'attività dell'Ente
- Facilitare e semplificare la comunicazione interna ed esterna
- L'accesso al sito consente di ricevere informazioni secondo una logica di efficacia e rapidità di consultazione, di disporre di documenti scaricabili direttamente e editabili, di accedere a sezioni e pagine dedicate.

I principi che regolano la gestione del sito garantiscono:

- L'aggiornamento e il controllo costante della sua fruibilità, qualità e legittimità, in coerenza con l'Offerta Formativa dell'Ente, il rispetto della normativa vigente sulla privacy e, nei limiti delle informazioni in possesso, il rispetto del diritto d'autore
- La tutela della coerenza stilistica del sito sul piano grafico, della struttura e della navigabilità

### **Certificazioni**

Formalba opera mediante personale adeguatamente formato, collaboratori interni, esterni, consulenti, professionisti, esperti provenienti da imprese e associazioni professionali.

L'Ente è accreditato e convenzionato:

- Albo pubblico della Regione Lazio per le macro-tipologie: orientamento e formazione professionale, formazione continua, superiore, formazione rivolta alle fasce deboli (D.G.RN.G09563 del 12/08/2020 già D.G.R. N. G12314 DEL 02/09/2014 già D.G.R. N. 46 del 14/12/2010 e D.G.RN.G03431 30/03/2021)
- Albo regionale delle sedi formative leFP per la realizzazione dei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale (D.G.RN. G09563 del 12/08/2020 già D.G.R. N. G12314 DEL 02/09/2014 già D.G.R. N. 46 del 14/12/2010)
- Accademia CISCO dal 2020
- Ei-Center dal 2018 (certificazioni EIPASS)
- Point Universitas Mercatorum dal 2020

Formalba interpreta i bisogni locali e propone un'offerta formativa coerente in stretto rapporto con gli attori chiave del territorio della Provincia sud di Roma – Castelli Romani e Litorale. I soggetti con cui interagisce sono di rappresentanza istituzionale, economica e sociale, dei servizi socioassistenziali e dei sistemi dell'istruzione e della formazione professionale operanti sul territorio della Regione a cui si aggiungono le famiglie degli allievi minorenni o dei soggetti con disagio.

### **I servizi offerti**

A supporto delle attività di erogazione delle iniziative formative, l'Ente propone i seguenti servizi:

- Controllo di Gestione e processo: definizione del progetto operativo con calendario, obiettivi e contenuti, cura dell'organizzazione generale e dei rapporti con la committenza, monitoraggio sull'intervento formativo e valutazione dell'operato
- Progettazione: ricerche e analisi di contesto per il rilevamento di fabbisogni formativi e la realizzazione di interventi per il sostegno della professionalizzazione, dell'occupazione e della riqualificazione delle risorse umane e per la promozione e lo sviluppo produttivo territoriale
- Attività di sperimentazione, studio, ricerca, informazione e documentazione in materia di formazione ed orientamento professionale

- Gestione didattica e Segretariale: accoglienza allievi, cura degli aspetti organizzativi, controllo presenze, verifica registri, predisposizione documentazione verifiche ispettive, rapporti con la committenza
- Rendicontazione: verifica documentazione, stesura relazione analitica, di merito e tecnico-finanziaria dell'attività realizzata, articolata secondo le linee guida di riferimento.
- Coordinamento sede: applicazione del progetto operativo con calendario, obiettivi e contenuti, cura dell'organizzazione generale
- Docenza svolta da personale qualificato, esperto e con esperienza maturata nei differenti ambiti lavorativi
- Tutoraggio: supporto organizzativo e didattico, attivazione stage e tirocini, monitoraggio delle attività di aula
- Supporto alle fasce fragili e svantaggiate: percorsi personalizzati, misure compensative, assistenza specialistica
- Fornitura materiali didattici: consegna Tablet, SIM, dispense didattiche digitali, materiali di approfondimento
- Verifica: monitoraggio e valutazione della qualità, dell'efficacia e dell'efficienza degli interventi realizzati.
- Comunicazione e promozione: realizzazione e manutenzione di una piattaforma digitale aziendale, sito web, social media e di materiale dedicato
- Servizi alle imprese: attività di consulenza per l'apprendistato, la formazione, l'innovazione d'impresa
- Servizi per il lavoro: orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo

### **Il Miglioramento Continuo**

In linea con quanto previsto dagli obiettivi di ogni singolo intervento formativo, le modalità operative adottate dall'Ente prevedono:

- Progettazione degli interventi in un'ottica di flessibilità e qualità del servizio
- Coinvolgimento di formatori qualificati e disponibili anche ad interventi personalizzati
- Personale di riferimento accessibile per tutto l'arco del percorso formativo (coordinatori, tutor, personale di segreteria, ecc.),
- Monitoraggio della soddisfazione del cliente attraverso la raccolta di suggerimenti e reclami e risposta agli stessi in tempi ragionevoli.

Formalba utilizza strumenti di rilevazione delle criticità e dei reclami da parte dei beneficiari quali, la segnalazione scritta, la rilevazione verbale o il colloquio su appuntamento con gli operatori coinvolti nelle attività, per il superamento dei problemi evidenziati e l'attivazione di azioni correttive.

### L'Organigramma

Le responsabilità di funzione ed i relativi compiti e ruoli sono attribuiti all'interno dell'Ente attraverso la definizione di un Mansionario e di un Organigramma, di seguito riportato, in cui è rappresentato il modello organizzativo adottato.

