

CARTA DEI SERVIZI

IFOR PMI PROMETEO PUGLIA

Sede di Trani - Via Casale, 25

Servizi al lavoro

Edizione 01 – 01 Giugno 2020



SOMMARIO

<i>Premessa</i>	Pag.3
1. Introduzione	Pag.3
2. Ente proponente – presentazione generale	Pag.4
2.1 <i>Formazione Professionale</i>	Pag.4
2.2 <i>Servizi al lavoro</i>	Pag.5
2.3 <i>Antidiscriminazione e pari opportunità</i>	Pag.5
2.4 <i>Certificazioni</i>	Pag.5
3. I Servizi dell'agenzia per il lavoro	Pag.6
3.1 <i>Generalità</i>	Pag.6
3.2 <i>Principi fondamentali</i>	Pag.6
3.3 <i>I servizi erogati</i>	Pag.7
<u>A. SERVIZI ALLE PERSONE</u>	Pag.7
A1 – Informazione	
A2 – Accoglienza e presa in carico	
A3 – Orientamento professionale	
A4 – Consulenza orientativa	
A5 - Accompagnamento al lavoro	
A6 – Incrocio domanda/offerta di lavoro	
<u>B. SERVIZI AI DATORI DI LAVORO</u>	Pag.8
B1 – Promozione e scouting	
B2 – Informazione e accesso ai servizi	
B3 – Consulenza	
B4 – Incontro domanda/offerta di lavoro	
4. Modalità di accesso (sedi e recapiti)	Pag.9
5. Descrizione della struttura	Pag.9
5.1. <i>Spazi interni e arredi</i>	Pag.10
5.2. <i>Rendering di alcuni Spazi interni e arredi</i>	Pag.10
5.2.1. Sportello help desk informativo	
5.2.2. Sala accoglienza	
5.2.3. Sala colloqui individuali	
5.2.4. Sala colloqui collettivi	
5.2.5. Planimetria	
6. Reclami e miglioramento del servizio	Pag.13
7. Come raggiungerci	Pag.14

Questa è la Carta dei servizi dell'**IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS** – Sede Operativa di Trani (BT) – Servizi al lavoro. Descriveremo il Centro nelle sue finalità, attività, valori che ispirano la nostra azione.

Ci rivolgiamo a tutti coloro che desiderano conoscere chi siamo e cosa facciamo; ai giovani, alle famiglie e alle altre persone che usufruiscono dei nostri servizi; alle Istituzioni e agli enti che ci affidano e finanziano la realizzazione di progetti e servizi; agli organismi pubblici e privati con i quali collaboriamo; agli operatori interni ed esterni che lavorano nella nostra organizzazione e si impegnano con noi per raggiungere gli scopi per i quali siamo nati.

Abbiamo pensato di realizzare questa Carta dei servizi perché siamo convinti che abbiamo un dovere di trasparenza verso tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi e nei confronti di tutte quelle realtà con cui abbiamo o potremmo avere rapporti di collaborazione.

Crediamo, inoltre, che questo documento oltre ad essere un segno di rispetto e attenzione nei confronti degli altri sia anche utile al miglioramento dei servizi, per rispondere in modo più adeguato alle esigenze e ai bisogni delle persone per cui lavoriamo.

I servizi descritti in questa “Carta” attengono essenzialmente ai “Servizi al lavoro”. In apposita altra “Carta dei Servizi” sono descritti i servizi formativi.

1. Introduzione

La Regione Puglia intende svolgere un ruolo significativo nelle politiche per lo sviluppo del territorio e per la promozione dell’occupazione.

In questo quadro, per prevenire e combattere la disoccupazione e favorire lo sviluppo delle risorse umane e l’integrazione sociale nel mercato del lavoro, ha dato la possibilità a chi possedesse determinati requisiti, di accreditarsi per operare in stretta collaborazione con i servizi pubblici nel coadiuvare le politiche di inserimento nel mercato del lavoro e di contrasto alla disoccupazione.

Con **D.D. n. 155 del 19/02/2020**, la Regione Puglia ha disposto l’iscrizione dell’**IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS** nell’**Albo Regionale dei Soggetti accreditati per lo svolgimento dei servizi di base per la Sede di Trani**.

All’interno di questo sistema, l’Ente intende attuare tutte le facilitazioni utili all’inserimento nel mondo del lavoro, all’inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro domanda/offerta nei confronti dei cittadini, nel pieno rispetto degli standard dichiarati in fase di accreditamento. (

Questa Carta dei Servizi ha l’obiettivo di comunicare in modo chiaro le finalità e le modalità di accesso e di funzionamento dei servizi al lavoro, contribuendo a rendere trasparente il rapporto tra l’Ente e i fruitori del servizio incoraggiandone e promuovendone la partecipazione.

La Carta dei Servizi non è un punto di arrivo ma l’inizio di un percorso rivolto al miglioramento continuo grazie al dialogo aperto con la rete dei servizi al lavoro e con i cittadini in un quadro di

impegni chiari e di reali opportunità offerte.

2. Ente proponente – presentazione generale

L'ISTITUTO DI FORMAZIONE PER LE PICCOLE E MEDIE IMPRESE PROMETEO PUGLIA ETS (in breve IFOR PMI PROMETEO) è una Associazione che svolge, prevalentemente, attività di formazione ed orientamento professionale in risposta ai bisogni occupazionali e di qualificazione, ri-qualificazione e riconversione delle fasce deboli del Mercato del Lavoro. L'Associazione ha già adeguato lo Statuto ai dettami del Decreto Legislativo 3 Luglio 2017 n.117 – “Codice del Terzo Settore” e la denominazione sarà integrata con la dicitura “Ente del Terzo Settore” a seguito dell’iscrizione nel registro all’uopo previsto dallo stesso Codice. L'Associazione IFOR PMI PROMETEO ETS non ha scopo di lucro e persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, mediante lo svolgimento, in via esclusiva e o principale, di beni e servizi:

- educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della Legge 28 marzo 2003 n.53 e successive modificazioni e della Legge 21 dicembre 1978 n. 845 e successive modifiche e norme attuative nazionali e regionali, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- formazione universitaria e post-universitaria;
- ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica ed al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa;
- cooperazione allo sviluppo, ai sensi della Legge 11 agosto 2014 n.125 e successive modificazioni;
- servizi finalizzati all’inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all’articolo 2, comma 4, del decreto legislativo di cui all’articolo 1, comma 2, lettera c), della legge 6 giugno 2016 n.106.

L'Ente ha intrapreso un percorso finalizzato a definirne gli elementi caratterizzanti di un sistema della formazione professionale capace di garantire agli utenti la rispondenza tra i servizi resi e la soddisfazione delle loro aspettative, continuamente monitorato.

L' Ifor Pmi Prometeo Puglia Ets è stato costituito per rispondere a concrete esigenze in materia di formazione e riqualificazione manifestate dal tessuto imprenditoriale locale e per incrementare i rapporti fra il territorio dell’area nord-barese ofantina e i paesi europei ed extraeuropei.

Per realizzare i suoi obiettivi, IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS interagisce con il sistema scolastico, con le imprese private, con le Università, con le forze sociali e sindacali e con quanti altri interessati e coinvolti nelle politiche attive del lavoro e nei processi formativi.

Al fine di garantire qualità nell’erogazione dei servizi e soddisfazione di committenti e utenti, L' IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS svolge le proprie attività attenendosi ad un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. L'Ente si impegna così ad assicurare che le azioni formative erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del “sistema-cliente” inteso come l’insieme di tutti i destinatari diretti e indiretti dei servizi offerti.

2.1. Formazione professionale

L'IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS realizza attività formative rivolte a destinatari differenti con l’obiettivo di costruire, valorizzare e aggiornare le competenze professionali in una dimensione di crescita educativa, sociale e professionale.

Nello specifico, in stretto collegamento con il sistema economico e sociale dei territori dove opera, interviene con le seguenti tipologie corsuali:

1. Corsi per giovani in obbligo formativo (percorsi triennali e quarto anno per diploma di tecnico).
2. Corsi per giovani in cerca di occupazione.
3. Corsi di formazione per fasce svantaggiate (migranti, giovani a rischio)
4. Corsi per adulti disoccupati e/o fuoriusciti dal mercato del lavoro.
5. Corsi di formazione continua di aggiornamento e riqualificazione in collaborazione con le imprese (per lavoratori occupati)
6. Corsi di formazione aziendali per l'aggiornamento delle competenze tecnico – professionali.
7. Corsi di alta formazione (post-diploma, post-laurea)

2.2. Servizi al lavoro

L'IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS, dal febbraio 2020 si inserisce e si qualifica all'interno del sistema regionale di accreditamento dei Servizi al Lavoro, operando quale soggetto riconosciuto e autorizzato ad erogare sul proprio territorio i servizi al lavoro ai cittadini in cerca di lavoro con la finalità di promuovere e rafforzare l'occupazione.

Nell'ambito delle attività di accompagnamento e inserimento al lavoro per persone in cerca di occupazione e per persone espulse o a rischio di esclusione dal mercato dal lavoro, realizza servizi e progettualità a sostegno dell'occupazione.

2.3. Antidiscriminazione e pari opportunità

L'associazione è impegnata nel diffondere le tematiche di parità, imprescindibili per un Ente che da sempre pone il rispetto per la persona come valore centrale della propria mission e come linea guida del proprio operare, in ogni contesto e con ogni individuo.

Il principio base è il rispetto dovuto ad ogni persona, portatrice di caratteristiche, esigenze e aspettative che la differenziano da ogni altra, pertanto, l'IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS punta a valorizzare le differenze per ridurre il rischio di discriminazione sociale e professionale e favorire la piena realizzazione della persona e in particolare l'inserimento lavorativo o la permanenza nel mercato del lavoro di donne, stranieri, giovani e adulti dell'area del disagio, attraverso la formazione, l'acquisizione di competenze, il supporto motivazionale e l'empowerment, le politiche attive e il lavoro.

2.4. Certificazioni

L'IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS opera con un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo:

1) Tipologia: UNI EN ISO 9001:2015 Oggetto della certificazione:

- Progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale e non.

- Erogazione di servizi di orientamento al lavoro.

Certificato reg n. 17963-A – Kiwa Cermet Italia Spa con prima certificazione ISO 9001:2015 datata 28-05-2019

- E' accreditato presso vari Fondi Interprofessionali per erogare attività formative quali FondItalia, FondImpresa
- E' accreditato come ente certificatore delle competenze informatiche, LIM, ecc.. c/o AICA ed Eipass
- E' accreditato come ente certificatore delle competenze linguistiche di lingua inglese c/oi Trinity London College
- E' iscritta altresì nell'Albo Regionale degli organismi/enti di formazione sin dall'anno 2005

3. I servizi dell'agenzia per il lavoro

3.1 Generalità

I servizi al lavoro nell'ambito dell'accREDITAMENTO definito dalla Regione Puglia sono un insieme di servizi erogati con la finalità di:

- offrire servizi di orientamento finalizzati all'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro;
- offrire servizi di inserimento lavorativo, formazione, riqualificazione o relative ad altre misure o iniziative di politica attiva del lavoro che favoriscano l'integrazione professionale, l'inserimento o il reinserimento lavorativo.

I servizi al lavoro erogati rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Puglia, quanto a capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e competenze professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro).

Il servizio offerto presenta le seguenti caratteristiche:

- è un servizio flessibile attento alle necessità di ciascuno;
- offre un accesso prioritario alle opportunità proposte dalla Regione Puglia, dai Centri di Formazione Professionale nell'ambito di bandi di formazione differenti;
- mette a disposizione materiale informativo per supportare la ricerca di occupazione oltre che la possibilità di utilizzare gli opportuni strumenti per attività di ricerca attiva del lavoro;
- favorisce l'accesso, per la ricerca del lavoro, ad una consistente banca dati di aziende operanti in settori differenti nei vari territori.

3.2. Principi fondamentali

L'IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS, nell'offerta e nella realizzazione delle attività che promuove, opera seguendo i propri principi, che sono letti anche come diritti dei cittadini che usufruiscono del servizio.

Etica di servizio – Lo spirito di servizio è lo stile distintivo di chi opera in e con l'IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS, attraverso l'impegno serio ed appassionato in risposta ai bisogni delle persone. A partire da un rapporto di fiducia che si instaura tra la persona e il professionista, non si intende creare false aspettative, ma impegnarsi reciprocamente per costruire e rafforzare insieme le strategie per la ricerca del lavoro.

Centralità della persona e riconoscimento delle sue risorse – L'approccio metodologico dell'IFOR PMI

PROMETEO PUGLIA parte dall'impegno a riconoscere, rispettare e promuovere la dignità della persona, che viene accolta e presa in carico. L'obiettivo è considerare e valorizzare la persona in tutto il proprio vissuto, sociale, formativo e professionale, in un rapporto di fiducia e di riconoscimento reciproco con il professionista.

Lavoro di rete e di comunità – La ricollocazione nell'IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS non è intesa come un ambito privato in cui sono coinvolti solo il professionista e chi è alla ricerca di lavoro. La tematica dei Servizi al Lavoro richiede un'apertura ampia alla rete territoriale di enti, aziende, professionisti, servizi, alla comunità di riferimento, nonché alla rete allargata offerta dai social network.

3.3. I servizi erogati

Le aree di servizio previste sono ripartite in relazione al destinatario e suddivise nelle seguenti articolazioni:

A. SERVIZI ALLE PERSONE

A1 – Informazione

Finalità:	Sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili nell'orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata
Attività:	Colloquio informativo utile alla definizione del bisogno espresso dall'utente. Invio a servizio di accoglienza o altro servizio del territorio.
Modalità di accesso:	Diretto e gratuito in orario di sportello

A2 – Accoglienza e presa in carico

Finalità:	Analizzare il bisogno dell'utente e articolare un primo percorso di politica attiva.
Attività:	Analisi della domanda e dei bisogni espressi dall'utente Aggiornamento dei dati Presentazione delle modalità e funzionamento della presa in carico nell'ambito dei servizi al lavoro Sottoscrizione del Patto di servizio
Modalità di accesso:	Diretto in orario di sportello

A3 - Orientamento professionale

Finalità:	Costruire e definire un percorso personalizzato utile a promuovere Attivamente l'inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro o migliorare la propria posizione nel mercato del lavoro.
Attività:	Colloqui di orientamento di 1° livello Valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente Supporto nella redazione del curriculum vitae
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

A4 - Consulenza orientativa

Finalità:	Supportare nell'individuazione dell'obiettivo professionale al fine di definire il percorso personalizzato utile a promuoverne attivamente l' inserimento o il reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato
Attività:	Colloqui di orientamento di II° livello Bilancio di competenze Supporto nella redazione del curriculum vitae
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

A5 – Accompagnamento al lavoro

Finalità:	Supportare nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo
Attività:	Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al curriculum vitae Preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo Supporto all'autopromozione
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

A6 – Incrocio domanda/offerta di lavoro

Finalità:	Sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, un tirocinio, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa, sia alle necessità professionali delle aziende
Attività:	Accompagnamento nella fase di scouting e promozione dell'utente nei confronti delle imprese Individuazione delle opportunità lavorative Accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione Svolgimento della fase di pre-selezione
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

B. SERVIZI AI DATORI DI LAVORO

B1 Promozione e scouting

Finalità:	Promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incrocio D/O
Attività:	Attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti Scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale
Modalità di accesso:	Diretto in orario di sportello

B2 – Informazione e accesso ai servizi

Finalità:	Fornire informazioni all'impresa sui servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'impresa e illustrazione dei possibili ambiti di supporto
-----------	---

Attività:	Illustrazione dei servizi erogati (requisiti e regole di accesso) Compilazione della scheda aziendale, rilevazione del fabbisogno professionale Stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni
Modalità di accesso:	Diretto in orario di sportello

B3 – Consulenza

Finalità:	Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all’inserimento e alla gestione delle risorse umane
Attività:	Assistenza ai datori di lavoro sulle misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati Orientamento circa l’offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali
Modalità di accesso:	Previa presa in carico su progetti di politica attiva

B4 - Incontro domanda/offerta di lavoro

Finalità:	Supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi
Attività:	Individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca Raccolta e verifica di auto-candidature Presentazione ai datori di lavoro delle candidature pre-selezionate Registrazione dell’esito del processo di selezione nel sistema informativo
Modalità di accesso:	Previa presa in carico su progetti di politica attiva

4. Modalità di accesso (sedi e recapiti)

Per poter usufruire dei servizi al lavoro dall’IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS, il cittadino può rivolgersi alla sede accreditata, recandosi direttamente o telefonando per fissare un appuntamento al numero 08831984745 – 3929323472.

Recapiti e orario sono disponibili anche nella sezione contatti sul sito web www.prometeoets.it

5. Descrizione della struttura

Le scelte progettuali per l’arredo degli ambienti dell’AGENZIA PER IL LAVORO – IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS tengono conto della consapevolezza di quanto possa essere importante un’architettura per gli ambienti di servizio a giovani e utenti che favorisca i processi di collaborazione e cooperazione, promuovendo al contempo il benessere psicofisico degli utenti e del personale e che sia coerente con i valori etici ed estetici che l’Ente intende rafforzare.

L’Agenzia per il lavoro IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS, posta nella centralissima sede di Trani, Via Casale 25, nei pressi della Piazza della Repubblica, vuole essere in grado di offrire ai propri utenti, imprese, dirigenti ed a tutto il personale coinvolto ambienti sicuri, adeguati, per la collaborazione, lo sviluppo delle attività di consulenza sia individuale quanto collettive, di formazione ed orientamento e

di sensibilizzazione alle politiche attive del lavoro.

Credendo nell'importanza della collaborazione e allo scambio fra pari l'Agenzia per il lavoro offre luoghi di lavoro ove gli operatori e gli utenti potranno incontrarsi anche informalmente per favorire un dialogo efficace ai fini di una strategia continua di ricerca attiva del lavoro.

Si punta ad offrire un ambiente stimolante, accogliente, sicuro, tecnologicamente attrezzato e favorevole alla crescita professionale; condizione necessaria per imporre miglioramento e sviluppo della qualità del servizio.

5.1 Spazi interni e arredi

Arredi e sistemazioni sono interpretati, non solo a rispetto delle indicazioni fornite dalla Regione Puglia per l'accreditamento, ma per essere considerati:

- come luoghi accoglienti e ospitali che favoriscono la socializzazione e in generale diverse modalità di relazione e incontro.
- come spazi condivisi anche con l'ente di formazione, dove mettere in atto interventi mirati alla informazione della cittadinanza.

Il nostro intento è che arredi e sistemazioni migliorino la vivibilità degli spazi in particolare attraverso:

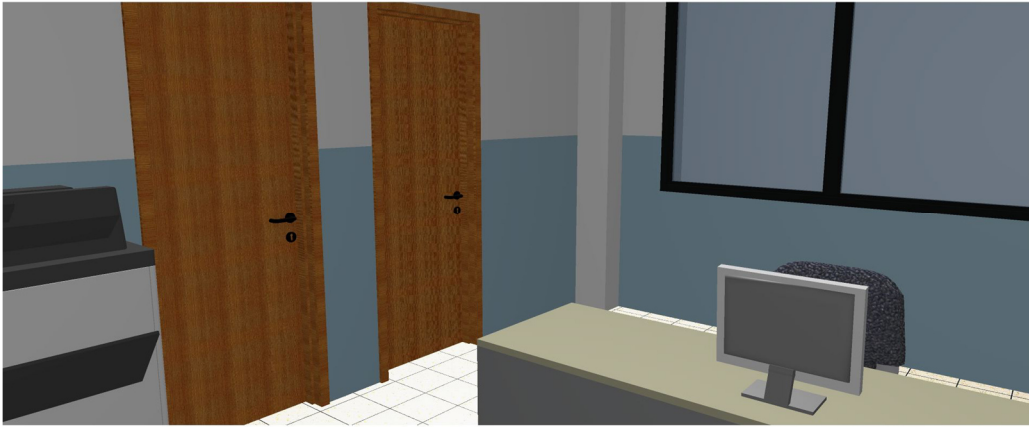
- la suddivisione degli stessi;
- l'inserimento di elementi che connotino in modo accogliente lo spazio
- l'inserimento di elementi che ne consentano l'uso anche in senso polifunzionale;
- l'inserimento di elementi che promuovano la gestione, da parte degli utenti, di alcune funzioni.

5.2 Rendering di alcuni Spazi interni e arredi

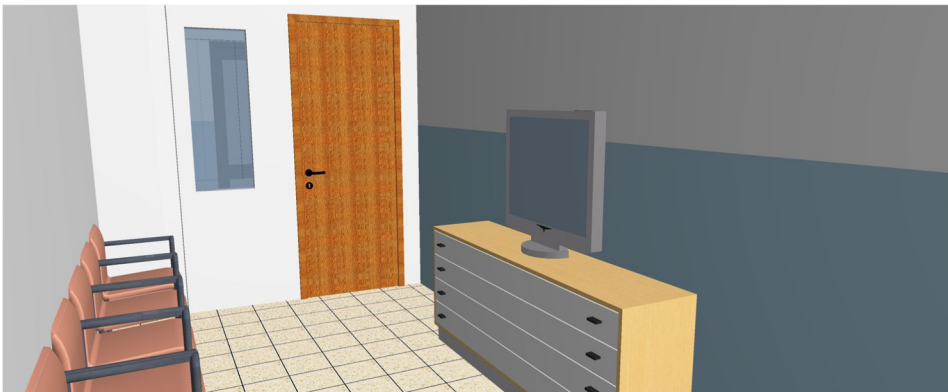
I principali spazi interni a disposizione del pubblico sono:

1. *Sportello help desk informativo*
2. *Sala di accoglienza*
3. *Sala colloqui individuali*
4. *Sala colloqui collettivi*
5. *Planimetria*

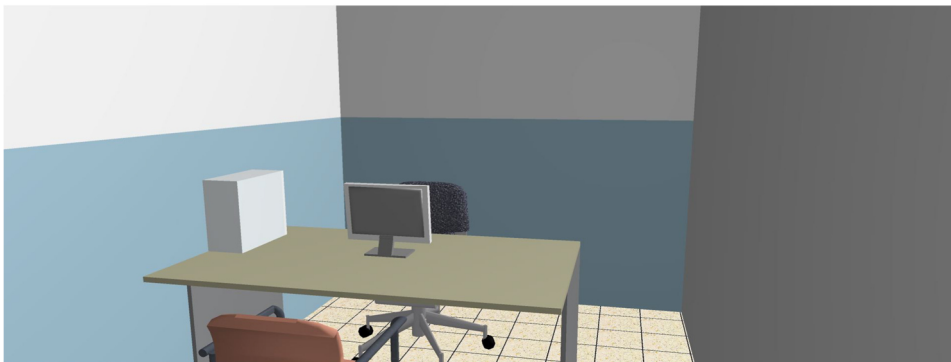
5.2.1 Sportello help desk informativo



5.2.2. Sala di accoglienza



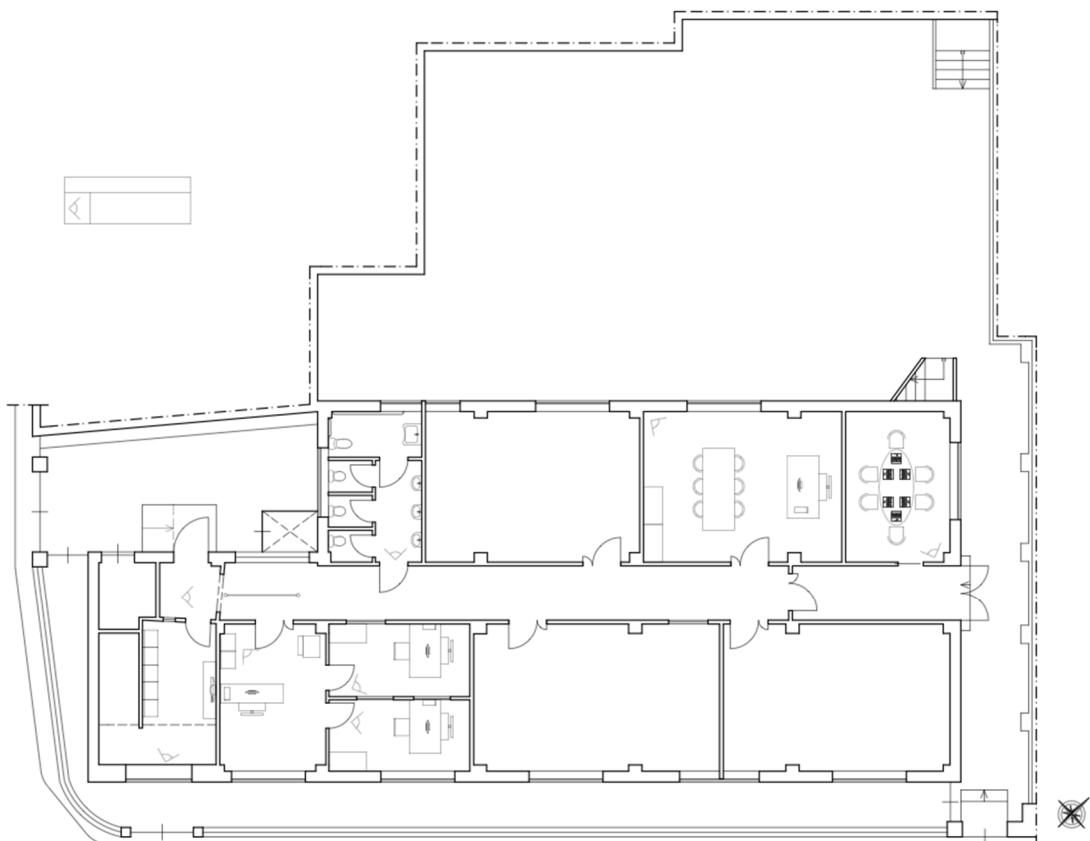
5.2.3 Sala colloqui individuali



5.2.4 *Sala colloqui collettivi*



5.2.5 *Planimetria*



6 Reclami e miglioramento del servizio

Ci impegniamo costantemente per mantenere alta la qualità dei servizi, attraverso:

- l'adozione, dal 2019 di un Sistema di Qualità, certificato ed approvato Kiwa Cermet Italia Spa
- la gestione reclami:
 - nel caso di un reclamo per disagio arrecato dai nostri servizi, *entro sette giorni lavorativi* saranno adottate le procedure mirate all'eliminazione o alla compensazione del disagio stesso;
 - nel caso di suggerimenti o proposte, entro sette giorni lavorativi sarà comunicata alla persona l'eventuale strategia adottata rispetto a quanto segnalato.
- la programmazione e realizzazione costante di occasioni di aggiornamento dei dipendenti e dei collaboratori
- la registrazione della richiesta informazioni relativamente ad attività formative
- la registrazione della richiesta di formazione su determinate tipologie di corsi
- la registrazione del bisogno aziendale di figure professionali per un migliore incontro – domanda e offerta-formazione e territorio
- il monitoraggio per la misurazione del grado di soddisfazione delle persone che hanno usufruito dei nostri servizi, che è realizzato mediante la somministrazione di questionari i cui risultati vengono elaborati per analizzare punti di forza e di debolezza delle attività svolte e per attivare eventuali strategie di miglioramento
- l'attenzione agli operatori, sia dal punto di vista della relazione umana, sia da quello della professionalità
- l'attenzione alle richieste delle famiglie di minori
- il rispetto delle modalità dello svolgimento delle attività e servizi.

Nonostante ciò, siamo consapevoli che nel nostro lavoro possono esserci aree di criticità in cui si manifestano disfunzioni e problemi. Per questo chiediamo il contributo di tutti per migliorare.

Chiunque lo desidera, può prendere contatto con noi per avere informazioni o per inviarci segnalazioni. Ci impegniamo a rispondere tempestivamente in ogni caso. Accogliamo volentieri non solo indicazioni su aspetti positivi del nostro lavoro, ma anche su ciò che non funziona. Saranno per noi uno stimolo e un aiuto.

E' possibile contattarci in uno dei seguenti modi:

- inviando la segnalazione mediante la posta tradizionale, telefonando, inviando un fax o mediante e-mail, oppure lasciando un suggerimento o richiesta di miglioramento nella cassetta che si trova prima di entrare in segreteria (anche in forma anonima).

Le segnalazioni pervenute saranno registrate e catalogate. Nel caso di comunicazioni via fax o e-mail sarà anche dato riscontro di ricezione *entro 3 giorni lavorativi seguenti*.

La persona che ha effettuato la segnalazione, sarà ricontattata *entro 6 giorni lavorativi*, per approfondire e comprendere al meglio quanto è stato comunicato.

L'IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni, a discrezione dei propri utenti, sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

7 Come raggiungerci

IFOR PMI PROMETEO PUGLIA ETS

Indirizzo: Via Casale, 25 – 76125 Trani

Tel. 0883 1984745 - Fax 0883 1984745 - E-mail: servizilavoro@prometeonlus.it
apl@prometeoets.it

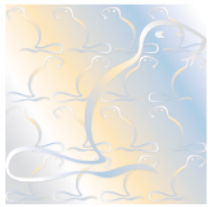
Sito internet: www.prometeoets.it

Giorni e orari di apertura:

dal lunedì al sabato dalle 8,30 alle 13,30

dal lunedì al venerdì, previo appuntamento, anche in orario pomeridiano





Reg. Numero	17963 - A	Valido da	2019-05-28
Primo rilascio	2019-05-28	Ultima modifica	2020-07-28
Scadenza	2022-05-27	Settore IAF	37 , 35

Certificato del Sistema di Gestione per la Qualità **ISO 9001:2015**

Si dichiara che il sistema di gestione per la Qualità dell'Organizzazione:

IFOR PMI PROMETEO PUGLIA

è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti prodotti/servizi:

Progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale e non.
Erogazione di servizi di orientamento al lavoro.

Chief Operating Officer
Giampiero Belcredi

Il mantenimento della certificazione è soggetto a sorveglianza annuale e subordinato al rispetto dei requisiti contrattuali di Kiwa Cermet Italia.

Questo certificato è costituito da 2 pagine. La scheda tecnica che segue fornisce i dettagli del campo di applicazione.

IFOR PMI PROMETEO PUGLIA

Sede Legale

- Via Andria, 157 76125 Trani (BA) Italia

Sedi Oggetto di Certificazione

- Via Casale, 25 76125 Trani (BA) Italia
- Via Edoardo Fusco, 10 76125 Trani (BA) Italia
- Via Andria, 157 76125 Trani (BA) Italia

Kiwa Cermet Italia S.p.A.
Società con socio unico,
soggetta all'attività di
direzione e coordinamento di
Kiwa Italia Holding Srl

Via Cadriano, 23
40057 Granarolo dell'Emilia
(BO)
Tel +39.051.459.3.111
Fax +39.051.763.382
E-mail: info@kiwacermet.it
www.kiwa.it



Reg. Numero	17963 - A	Valido da	2019-05-28
Primo rilascio	2019-05-28	Ultima modifica	2020-07-28
Scadenza	2022-05-27	Settore IAF	37 , 35

Scheda tecnica allegata al Certificato

ISO 9001:2015

IFOR PMI PROMETEO PUGLIA

Sede Legale

- Via Andria, 157 76125 Trani (BA) Italia

Sedi Oggetto di Certificazione

- Via Casale, 25 76125 Trani (BA) Italia

Erogazione di servizi di orientamento al lavoro.

- Via Edoardo Fusco, 10 76125 Trani (BA) Italia

Progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale e non.

- Via Andria, 157 76125 Trani (BA) Italia

Progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale e non.

CERTIFICATO

Chief Operating Officer

Giampiero Belcredi

Kiwa Cermet Italia S.p.A.
Società con socio unico,
soggetta all'attività di
direzione e coordinamento di
Kiwa Italia Holding Srl

Via Cadriano, 23
40057 Granarolo dell'Emilia
(BO)

Tel +39.051.459.3.111

Fax +39.051.763.382

E-mail: info@kiwacermet.it

www.kiwa.it