



skills

## CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che Skills assumenei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e per il lavoro, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari).

### PREMESSA

**Migliorare costantemente la qualità del servizio offerto** è il principio alla base dell'operatività di Skills. La redazione e pubblicazione della Carta dei Servizi, ispirata a criteri di qualità, continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

### SETTORI DI INTERVENTO

Skills opera nelle seguenti aree:

- a) **Istruzione e formazione professionale:** comprende percorsi del sistema IeFP regionali, dell'istruzione e formazione tecnica superiore e dell'alta formazione;
- b) **Formazione continua:** destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti. Le azioni in questo campo sono finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda formativa delle imprese e dei lavoratori, accompagnandoli in un percorso di crescita del know how, per incrementarne rispettivamente, la competitività e l'occupabilità; a sostenere gli interventi mirati all'innovazione e alla transizione ecologica; a stimolare lo sviluppo di competenze trasversali; allo sviluppo locale e settoriale.
- c) **Orientamento:** consigliare, in base agli interessi e alle attitudini dei partecipanti, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore percorso formativo; informare sulle opportunità lavorative e formative offerte dal territorio.
- d) **Consulenza alle imprese:** illustrare alle imprese le opportunità di finanziamento per la formazione maggiormente pertinenti alla natura, alle caratteristiche e alla realtà operativa; supportare le imprese nel processo di crescita del proprio capitale umano; supportare le imprese nella gestione delle risorse umane.
- e) **Servizi per il lavoro e politiche attive:** facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro; provvedere all'erogazione dei servizi di informazione, orientamento e accompagnamento (anche personalizzato) al lavoro, allo scopo di agevolare quanto più possibile i cittadini alla ricerca di un impiego; provvedere all'attuazione degli interventi di politica del lavoro stabiliti a livello regionale



## LIVELLO STRATEGICO

Skills ha come propria **MISSION**: semplificare i processi connessi alla formazione finanziata, alle opportunità delle politiche attive e dei servizi per il lavoro.

Skills ha come propria **VISION**: dare slancio alle aziende italiane, fornendo gli strumenti finanziari e operativi necessari alla crescita delle risorse umane. Tecnologia e confronto, prima di tutto

Nell'erogazione dei propri servizi, Skills si ispira ai seguenti **VALORI**:

- Offerta commerciale chiara e trasparente.
- Atteggiamento orientato alla fattibilità.
- Analisi del contesto e proposte su misura.
- Flessibilità e capacità di adattamento.
- Empatia, presenza, ascolto.

## I NOSTRI SERVIZI

- Con il servizio **FIDES** siamo al fianco delle imprese nella gestione dei progetti formativi finanziati con i fondi del Conto Formazione aziendale.
- Con il servizio **ARIES** consentiamo a società ed enti di formazione di superare le barriere all'accesso ai finanziamenti dei Fondi Interprofessionali, di aumentare le possibilità di successo delle domande di contributo, e di gestire efficacemente il processo, su tutte le linee di finanziamento «a bando» (modello Conto di Sistema) offerte dai Fondi Interprofessionali.
- Con il servizio di **CONSULENZA** offriamo servizi per la formazione End-to-end, rendendo più efficienti i progetti formativi, indirizzando e guidando verso e attraverso i migliori strumenti digitali, selezionando formatori di talento, e occupandoci degli aspetti amministrativi, dall'organizzazione del corso alla valutazione delle attività, garantendo piani formativi efficaci e in linea con la mission aziendale e semplificando il lavoro dei Responsabili della Formazione.
- Con l'Agenzia per il Lavoro, **SKILLS LAVORO**, mettiamo al primo posto la soddisfazione dei candidati, fornendo gli strumenti per promuovere e accrescere il loro potenziale (offerte di lavoro e Politiche attive, quali Garanzia Giovani, tirocini extra curricolari e apprendistato); Presentiamo alle aziende i talenti migliori, guidandole tra le possibilità delle politiche attive e individuando le soluzioni più convenienti per il capitale umano (Ricerca e selezione, Somministrazione, Politiche attive, Temporary HR).

## L'IMPEGNO PER LA QUALITA'

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti Skills si impegna a:

- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle propri risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- Prevenire i problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;
- Porre massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- Valutare i risultati in funzione delle correzioni e dei miglioramenti

Skills intende raggiungere l'elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
- l'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione sempre in linea, oltre che con le esigenze contingenti dei clienti, anche con i trend di fabbisogni formativi;
- investimenti continui in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- l'aumento della professionalità del personale interno con una continua attività di formazione interna;
- il controllo dei servizi affidati all'esterno, con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro continua formazione e alla loro capacità didattica;
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie



e strumenti di feedback;

- la definizione e il mantenimento di un Sistema Qualità coerente con gli standard internazionali ISO 9001:2015 e con i Sistemi di Accredimento delle Regioni in cui operiamo;
- lo sviluppo di attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive;
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa.

Il proprio **Sistema Qualità**, codificato nell'apposita manualistica depositata presso i nostri uffici, rappresenta il principale strumento affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte a tutti i livelli sia nell'area Finanza per la Formazione, sia nell'Agenzia per il Lavoro.

