



# *Carta dei Servizi*

*Chiunque smetta di imparare è vecchio, che abbia venti od ottant'anni.*

*Chiunque continua ad imparare resta giovane.*

*La più grande cosa nella vita è mantenere la propria mente giovane.*

*~ Henry Ford*





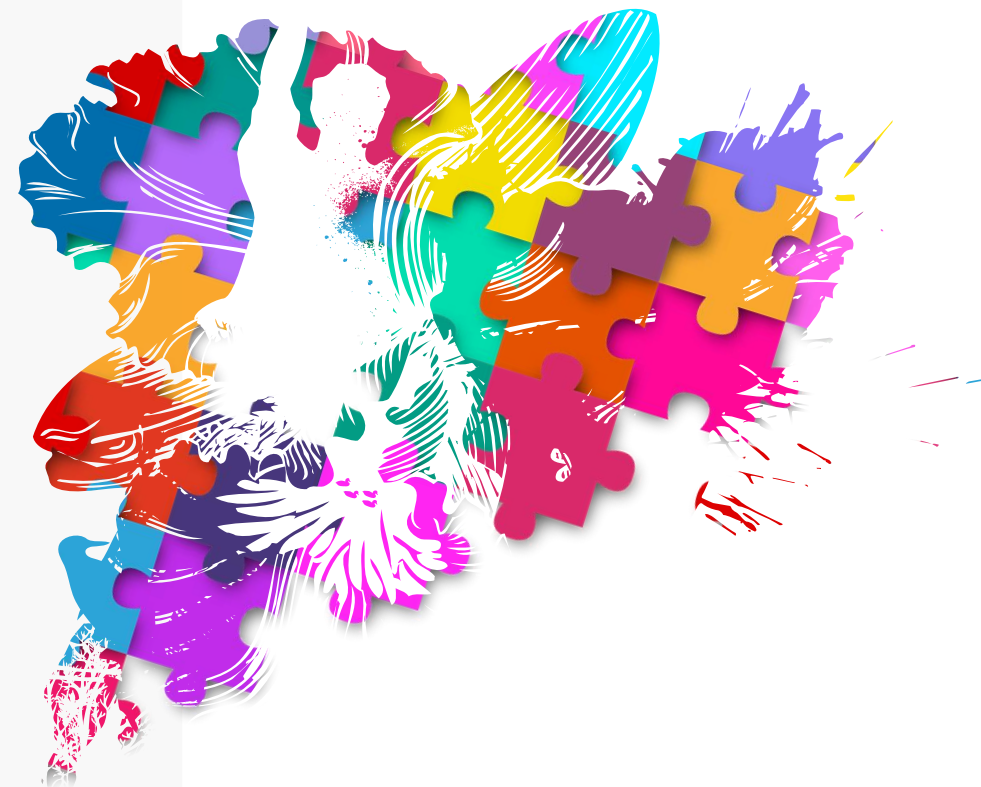
# Indice

1. Perché una Carta dei Servizi
2. Principi Fondamentali
3. Chi siamo
4. La nostra Mission
5. I nostri utenti
6. Di cosa ci occupiamo
7. La nostra offerta formativa
8. Il servizio di orientamento
9. Dove siamo
10. Contatti

# 1. Perché la Carta dei Servizi

L'Agenzia Formativa Alfaform ha voluto predisporre questo documento per definire e dare una chiara visione agli/alle utenti delle nostre strutture e dei servizi che offriamo.

Questa iniziativa fa parte del nostro piano di miglioramento continuo.



## 2. *Principi fondamentali*

### ***Legalità***

L'Ente, nello svolgimento della propria attività, rispetta interamente le Leggi ed i Regolamenti comunitari, la normativa nazionale e regionale, e non intende intrattenere rapporti con chi non è allineato su tale principio.

### ***Eguaglianza***

I servizi sono erogati garantendo parità di trattamento tra tutti gli utenti. Questo non vuol dire uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso, perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si può passare da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale.

### ***Pari Opportunità***

Al suo interno Alfaform garantisce l'assenza di ostacoli alla partecipazione economica, politica e sociale di un qualsiasi individuo per ragioni connesse al genere, religione e convinzioni personali, razza e origine etnica, disabilità, età, orientamento sessuale o politico.





### ***Imparzialità***

Nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### ***Continuità***

Garantiamo l'impegno nell'erogazione dei servizi in modo continuativo e senza interruzioni improprie. Qualora si verificassero situazioni ed eventi di causa di forza maggiore (malfunzionamenti/interruzioni/etc) gli utenti saranno informati tempestivamente e saranno adottate azioni volte alla riduzione del disagio.

### ***Diritto di scelta***

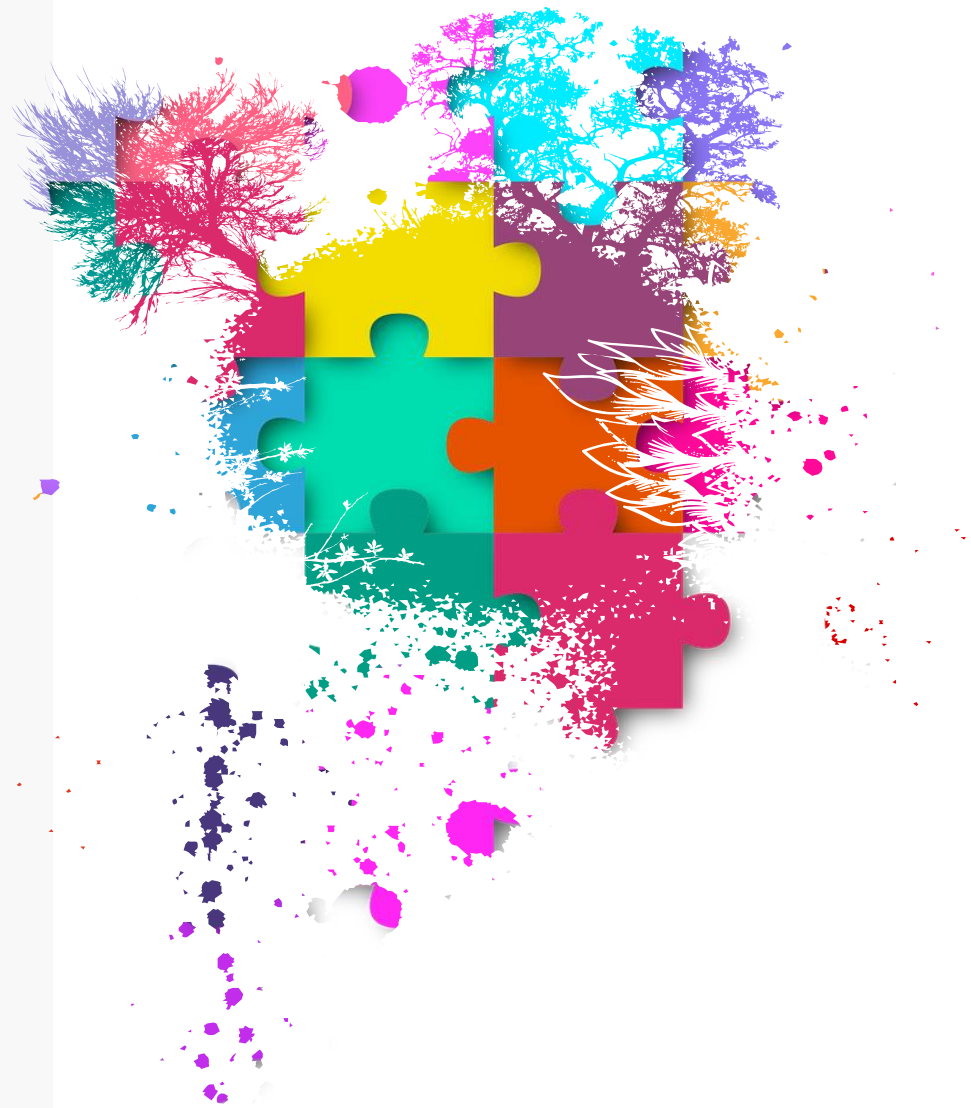
Agli utenti, ove consentito e previsto dalla normativa, è riconosciuto e garantito il diritto di scegliere tra i diversi soggetti che erogano il servizio.

### ***Partecipazione***

Alfaform coinvolge gli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio (questionari di gradimento e analisi dei fabbisogni) in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento.

### ***Efficacia ed efficienza***

Perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.





### 3. Chi Siamo

1. ALFAFORM, ente di formazione professionale no profit, nasce nel **2006** ad Asti dall'iniziativa di esperti in processi formativi con l'obiettivo di fornire soluzioni formative ad hoc per qualsiasi esigenza.
2. Nel **2007** ALFAFORM ottiene l'accreditamento dalla Regione Piemonte come Agenzia Formativa per realizzare attività formative – anche finanziate con risorse pubbliche (Fondo Sociale Europeo). In qualità di Agenzia Formativa, è inserita nel catalogo regionale quale ente abilitato alla Formazione degli Apprendisti.
3. Nel **2016**, grazie alla collaborazione di risorse esperte, apre una nuova sede a Torino.
4. Oggi siamo una giovane e dinamica Agenzia Formativa in grado di sviluppare progetti formativi a 360°, sia per clienti pubblici sia per clienti privati.



## 4. La nostra missione

Alfaform ha l'obiettivo di rispondere alle esigenze del territorio sia per i fabbisogni professionali e formativi delle aziende, la preparazione degli/delle utenti al mondo del lavoro e l'aggiornamento delle competenze per coloro che vi sono già inseriti, nonché altri corsi richiesti dal mercato, stipulando, ove possibile, accordi e convenzioni con le autorità provinciali, regionali, nazionali e internazionali.

L'Ente di Formazione intende occuparsi della progettazione e della consulenza, della realizzazione dei corsi, anche a distanza, della realizzazione del materiale informativo di supporto alla formazione, della partecipazione ai programmi dell'Unione Europea, dell'attività di orientamento e di accompagnamento all'inserimento al lavoro.

## 5. Di che cosa ci occupiamo



- » Il settore in cui operiamo è quello della didattica in generale e della **formazione professionale** in particolare.
- » Ci occupiamo della progettazione e della realizzazione di corsi, anche a distanza, della partecipazione ai programmi dell'Unione Europea, dell'attività di orientamento e di accompagnamento all'inserimento al lavoro.
- » Stipuliamo, ove possibile, accordi e convenzioni con le autorità regionali, nazionali ed internazionali per offrire ai nostri utenti servizi sempre più rispondenti alle loro necessità.
- » Offriamo formazione su tematiche relative alla sicurezza sul lavoro, alle conoscenze linguistiche, alla gestione aziendale, all'uso di mezzi informatici, alla comunicazione e marketing.
- » Collaboriamo con Formatori Esperti e Coach per realizzare pratiche di formazione outdoor su richiesta delle aziende





## 6. I nostri utenti

Offriamo servizi rivolti ad una pluralità di destinatari con l'obiettivo di valorizzare e aggiornare le competenze professionali non solo in un'ottica di crescita ma anche inclusione educativa, sociale e professionale. Ci rivolgiamo:

- » A coloro che necessitano di corsi per ottenere certificazioni, abilitazioni nell'ambito delle professioni normate.
- » A liberi professionisti iscritti ad albi per il rilascio di CF
- » Ad aziende che assolvono all'obbligo formativo del contratto di Apprendistato professionalizzante e/o che necessitano di corsi di formazione sia in presenza che a distanza (e-learning) per l'aggiornamento delle competenze tecnico – professionali
- » A persone occupate, disoccupate, inoccupate, fuoriuscite dal mercato del lavoro per fornire loro assistenza e aggiornamento e riqualificazione delle competenze
- » A coloro che necessitano di servizi di orientamento per la scelta della scuola e per il lavoro
- » A coloro che necessitano di avviare percorsi di individuazione, valutazione e certificazione delle competenze

## 7. La nostra offerta Formativa

### Catalogo dell'Offerta Formativa per i lavoratori occupati - Periodo 2019-2021

Sede Via San Donato, 59, Torino

- » **Approvato dalla Città Metropolitana di Torino con D.D. n. 89-11143 del 25/10/2019**
  - » Corsi riservati a dipendenti di aziende private o pubbliche, titolari, possessori di Partita Iva e percettori di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro
- » Corsi co-finanziati al 70% dalla Città Metropolitana di Torino

**I corsi prevedono il riconoscimento dei crediti da parte degli ordini Architetti, Ingegneri, Giornalisti**

- » **Lingua inglese tutti i livelli**
- » **Preparazione esami PET/FIRST Inglese livello intermedio**
- » **Tecniche di grafica digitale (Photoshop e Illustrator)**
- » **Tecniche di Social Media Marketing e Website Creation**
- » **Tecniche di modellazione 3D (Autodesk Revit )**
- » **Tecniche di modellazione 3D (Autodesk Navisworks e Dynamo)**

## 7. La nostra offerta Formativa

### Direttiva Formazione per il lavoro

Percorsi e progetti formativi per l'occupabilità, l'occupazione e l'aggiornamento delle competenze

Sede Corso Orbassano 402/8 Torino

- » **I corsi per l'anno formativo 2021/2022 sono in fase di approvazione e finanziamento da parte della Regione Piemonte.**
- » Sono aperte le preiscrizioni ai corsi fino al raggiungimento dei posti disponibili.
- » In caso di approvazione e finanziamento, l'avvio delle attività formative è previsto indicativamente per il mese di Febbraio 2022.
- » La modalità di erogazione prevista è in presenza e potrà variare in base allo stato di emergenza sanitaria e ai relativi decreti legge e/o indicazioni della Regione Piemonte.
- » Percorsi formativi rivolti a giovani e adulti disoccupati:
- » **Addetto Amministrativo Segretariale (600 ore di cui 240 di stage)**
- » Certificazione prevista in uscita: QUALIFICA PROFESSIONALE che verrà rilasciata previo superamento dell'esame finale con commissione esterna.
- » **Tecnico Specializzato E-commerce (600 ore di cui 240 di stage)**
- » Certificazione prevista in uscita: SPECIALIZZAZIONE che verrà rilasciata previo superamento dell'esame finale con commissione esterna

## 7. La nostra offerta formativa



### Corsi Obbligatori – Tutte le sedi

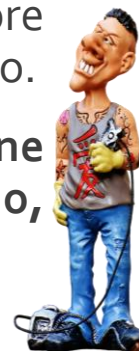
#### » Corsi sulla sicurezza

Eroghiamo corsi di formazione, sia finanziati che a pagamento, sulla Sicurezza secondo le leggi vigenti in materia:

- » Corsi di formazione per addetti antincendio - Obbligo formativo previsto dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal D.M. 10/03/98
- » Corsi di formazione accordo Stato-Regioni - in ottemperanza all'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011 e dell'articolo 37 del Decreto Legislativo n. 81/2008
- » Corsi Di Formazione Per Addetti Al Primo Soccorso Aziende di gruppo "A" "B" "C" - Obbligo formativo previsto dall'art. 37 co. 9 D. Lgs. 81/08
- » Corsi specifici su richiesta dell'azienda

#### » Corsi riconosciuti dalla Regione Piemonte

- » Eroghiamo corsi di formazione per ottenere certificazioni, abilitazioni nell'ambito delle professioni regolamentate così definite perché l'accesso all'esercizio dell'attività professionale ad esse relativa è condizionato da specifici requisiti previsti dalla legge nazionale e dalla disciplina regionale inerenti sia la formazione sia l'esperienza pregressa. Nei casi di alcune professioni regolamentate, l'attestazione pubblica è l'unica che permette l'accesso all'esercizio dell'attività professionale in forma autonoma. Esempio professioni quali: estetista, acconciatore, operatore socio sanitario, agente e rappresentante di commercio.
- » In questa casistica rientra anche il corso di **Prevenzione dei rischi sanitari connessi alle attività di tatuaggio, piercing e trucco permanente**





## 7. La nostra offerta Formativa

### Formazione per aziende con i Fondi Paritetici Interprofessionali - Tutte le sedi

» I Fondi Paritetici Interprofessionali nazionali sono organizzazioni atte a creare dinamiche associative tra le entità di rappresentanza dei datori di lavoro e quelle dei lavoratori, il cui scopo è quello di promuovere e diffondere la formazione aziendale finanziata e continua dei lavoratori stessi.

L'adesione ai Fondi interprofessionali permette alle imprese di destinare una quota fissa pari allo 0,30% dei contributi versati all'INPS ("contributo obbligatorio per la disoccupazione involontaria") alla formazione e quindi alla crescita professionale dei propri dipendenti. I datori di lavoro avranno così la possibilità, tramite l'INPS, di trasferire tale contributo ad uno dei Fondi Paritetici Interprofessionali. L'INPS provvederà a finanziare le attività di formazione rivolte ai lavoratori delle imprese che hanno aderito in modo spontaneo.

In questo ambito Alfaform si occupa di:

- » informare le aziende di questa possibilità formativa,
- » di effettuare l'analisi dei fabbisogni
- » di cercare la fonte di finanziamento più idonea
- » Presentare domanda per conto dell'azienda committente
- » Organizzare ed erogare le attività formative.

Alfaform opera su tutto il territorio italiano anche attraverso la collaborazione con altre agenzie formative/istituti al fine di soddisfare i fabbisogni formativi aziendali.

## 7. La nostra offerta Formativa

### Corsi online

- » La Formazione a Distanza (FAD) nasce per superare i limiti imposti dalla distanza fisica tra Formatori e Utenti. Il suo sviluppo viaggia in parallelo con quello delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Essa infatti si avvale delle nuove tecnologie informatiche e telematiche e i materiali didattici cartacei vengono sostituiti con materiale multimediale: e-book, filmati in streaming, esercitazioni online, pagine web, presentazioni in PowerPoint.
- » Con la FAD puoi seguire le lezioni ovunque vi sia una connessione internet!



Didattica in asincrono



Didattica sincrona



### Erogazione a distanza con Google Classroom:

- » Informatica di base
- » Microsoft Office – Word
- » Microsoft Office – Excel tutti i livelli
- » Elementi Di Gestione Della Segreteria
- » Tecniche Di Gestione Della Segreteria
- » Elementi Di Contabilità
- » Elementi di paghe e contributi
- » Social Media Marketing
- » Fotoritocco
- » Utilizzo Smartphone – Android e Ios
- » Lingua Inglese – Vari Livelli

## 8. Il Servizio di Orientamento

### *Di che cosa si tratta?*

Lo sportello di Orientamento offre servizi che consentono di aiutare l'utente a sviluppare le competenze necessarie per effettuare in modo consapevole le proprie scelte formative, lavorative e post-lavorative, durante tutto l'arco della vita. Il termine "orientamento" esprime la capacità di individuare la propria posizione o direzione rispetto a determinati punti di riferimento. In senso più generale, esprime la consapevolezza che una persona deve possedere rispetto alla reale situazione in cui si trova, in riferimento non solo alla dimensione spaziale o geografica, ma anche alla dimensione temporale (inteso come prospettive future ed esperienze passate) e, soprattutto, alla dimensione personale (conoscenza di sé, dei propri bisogni, aspettative, risorse, etc.).



### *Lo Sportello di Orientamento offre:*

1. Sportello Informativo
2. Colloquio intervista individuale (finalizzato all'analisi dei bisogni dell'utente, scoperta delle proprie potenzialità e attitudini, finalizzata ad una scelta più consapevole del percorso formativo o inserimento lavorativo).
3. Seminari e/o incontri orientativi di sensibilizzazione per giovani e famiglie
4. Percorsi integrati di educazione alla scelta
5. Percorsi di orientamento alla professionalità
6. Tutoraggio formativo individuale
7. Colloqui orientativi (per migliorare la conoscenza di sé al fine di definire meglio il proprio progetto individuale)
8. Bilancio delle competenze, motivazionale/attitudinale

## 8. Il Servizio di Orientamento

### *A chi si rivolge?*

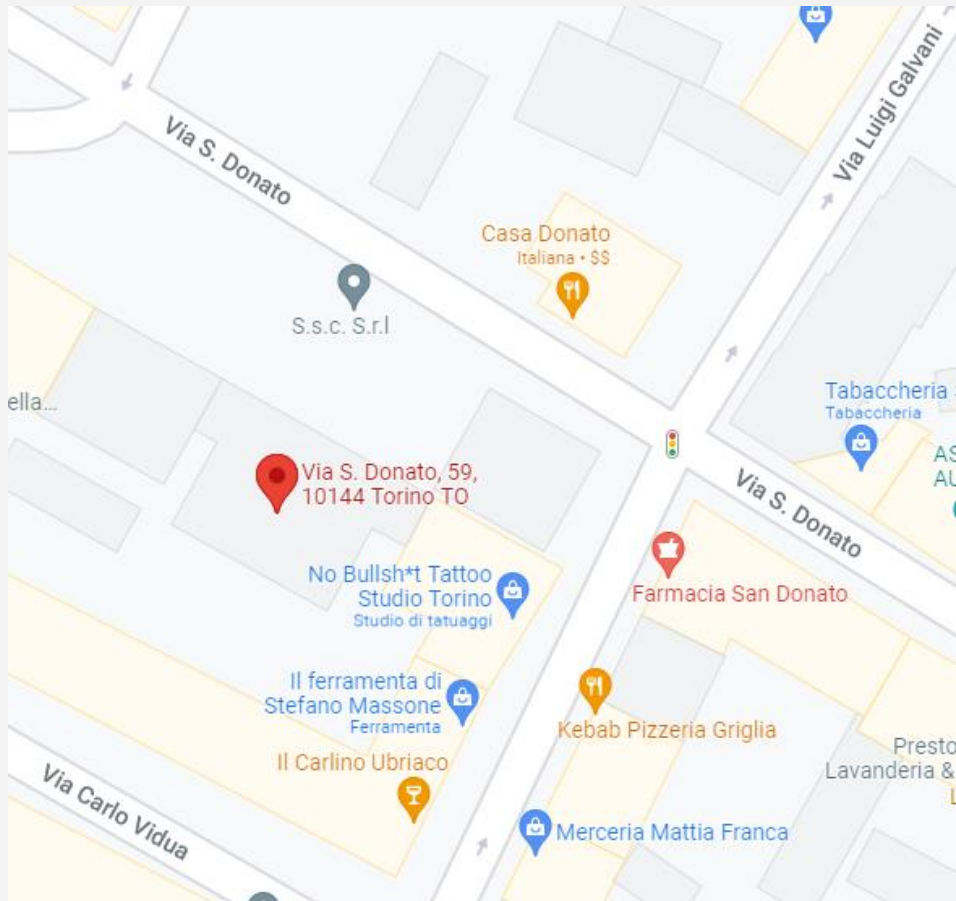
1. Giovani in obbligo scolastico per la scelta del percorso formativo
2. Giovani in uscita dalla scuola secondaria di II grado alla ricerca di un percorso formativo di grado successivo (università/corso professionale/qualifica/etc)
3. Giovani in uscita dalla scuola secondaria di II grado alla ricerca di un lavoro
4. Adulti in cerca di un percorso formativo
5. Adulti in cerca di consulenza sulla scelta del percorso lavorativo
6. Adulti in cerca di una consulenza per la ridefinizione della loro professionalità
7. Disoccupati/Occupati/Inoccupati





## 9. Dove siamo

Sede Via San Donato, 59, Torino



Sede Corso Orbassano 402/8 Torino



## 10. *Contatti*

 Sede Via San Donato, 59, Torino

 +39 011 19 21 7090

 [formazione.to@alfaform.it](mailto:formazione.to@alfaform.it)

 Sede Corso Orbassano 402/8 Torino.

 +39 379 29 60 558

 [formazione.to2@alfaform.it](mailto:formazione.to2@alfaform.it)

 Sede Asti

 +39 379 13 57 176

 [segreteria@alfaform.it](mailto:segreteria@alfaform.it)

 [www.alfaform.it](http://www.alfaform.it)

