

# EQUASOFT

## CHI SIAMO

EQUASOFT srl è stata fondata nel 2001 ed opera nel campo della formazione professionale e dei servizi al lavoro. Ha la propria sede legale ed operativa in Via Divisione Folgore 7/D, 36100 Vicenza (VI).

E' un ente accreditato presso la Regione Veneto per l'ambito della Formazione Continua e Superiore ed eroga attività formative rivolte ad enti pubblici e privati, aziende e singoli individui, proponendo in particolare contenuti formativi nelle aree tecniche e tecnologiche. Le tematiche di intervento riguardano inoltre le aree CAD-CAM, Commerciale, Amministrazione, IT&C, Risorse Umane, Logistica e Produzione.

Equasoft si relaziona in maniera continuativa nel proprio territorio di riferimento con Associazioni di categoria e Istituti scolastici, collaborando nella realizzazione di progetti formativi, attuazione di convenzioni per l'uso di laboratori tecnici e servizi per la gestione di sportelli informativi alla formazione e all'orientamento. Dal 2001 eroga corsi a favore di Enti pubblici, aziende private ed istituti scolastici.

Dal 2005 ad oggi è in maniera sempre più significativa presente nel catalogo corsi della Formazione Individuale Continua e susseguentemente Superiore, rivolgendosi a soggetti occupati dal tessuto produttivo veneto/vicentino e a soggetti in mobilità, cassa integrazione e disoccupati.

Dal 2006 ha realizzato progetti formativi nell'ambito della Programmazione F.S.E. rivolgendosi ad aziende del territorio veneto proponendo strumenti, risorse e metodologie innovative per la riorganizzazione dei processi produttivi aziendali. Allo stesso tempo sono state realizzate attività rivolte a soggetti svantaggiati e disoccupati segnalati dai servizi sociali del Comune di Vicenza. In partenariato con altri enti di formazione, sono stati altresì erogati progetti formativi rivolti a soggetti disoccupati.

Dal 2010 Equasoft ha partecipato agli avvisi pubblicati dai principali Fondi Paritetici Interprofessionali (FAPI, FONCOOP, FART, FONDIMPRESA, FONDER, FONDOPROFESSIONI), realizzando progetti formativi legati alle specifiche esigenze aziendali e dei lavoratori dipendenti coinvolti.

In data 7 luglio 2009, Equasoft srl è stata accreditata presso la Regione Veneto per i Servizi al lavoro. Da tale accreditamento è seguita la gestione delle attività relative alle doti lavoro (DGR 1757/2009 e DGR 808/2010, DGR 650/2011) a favore dei soggetti in cassa integrazione in deroga segnalati dalla Regione Veneto. Le attività si sono concentrate in colloqui di prima accoglienza, elaborazione del P.A.I., orientamento al lavoro, counselling, formazione.

Con decreto n. 702 del 2 Luglio 2012, Equasoft srl ha confermato l'accreditamento in riferimento ai Servizi al Lavoro. Di seguito, ha costituito un partenariato composto da altri 5 soggetti accreditati, grazie al quale sono state erogate le attività di accompagnamento al lavoro previste dalla DGR 1198/2012 pubblicata dalla Regione Veneto e rivolte a lavoratori in cassa integrazione in deroga e in mobilità.

Equasoft riconosce l'importanza strategica degli interventi formativi integrati alle attività di accompagnamento al lavoro. In tal senso è impegnata nell'attuazione di progetti finanziati dalla Regione Veneto (Work Experience, Tirocini di Inserimento, Politiche Attive) finalizzati alla riqualificazione ed all'inserimento o re-inserimento lavorativo.

## LA CARTA DEI SERVIZI

La redazione di una CARTA DEI SERVIZI per Equasoft srl significa portare a compimento quello sforzo che le è stato proprio sin dal momento dell'avvio dell'attività, di offrire qualità e lealtà nell'approccio al cliente (sia esso individuo o azienda) offrendo di anno in anno una rosa sempre più ampia di servizi ed opportunità che permettano al proprio interlocutore di cogliere le occasioni di progresso.

La CARTA DEI SERVIZI è per Equasoft l'atto di impegno nei confronti del proprio cliente di trasparenza e rispetto di quelli che sono ritenuti i principi fondamentali che permeano tutte le attività svolte.

### Eguaglianza

Ci impegnano ad erogare i nostri servizi secondo regole uguali per tutti (dettate da adempimenti regionali o da procedure interne), intendendo l'eguaglianza come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non; attuando invece uniformità delle prestazioni sotto il profilo di condizioni sociali e/o personali; ci impegniamo infatti a proporre al cliente un percorso assolutamente personalizzato.

### Continuità

Ci impegniamo ad erogare servizi personalizzati al cliente in maniera quanto più possibile continuativa, impegnandoci anche nel ricercare di volta in volta di ampliare le opportunità e le soluzioni formative da proporre, in maniera da rispondere tempestivamente alle esigenze del cliente

### Efficienza ed Efficacia

Ci impegniamo a perseguire l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nell'erogazione dei nostri servizi attraverso sia l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali innovative e funzionali allo scopo, sia la rilevazione costante puntuale del grado di soddisfazione del cliente.

### Trasparenza

Ci impegniamo ad informare i possibili utenti secondo modalità di pubblicizzazione che rispettino le direttive della Regione Veneto, e comunque in modo diffuso, trasparente ed utilizzando linguaggi semplici e comprensibili, rendendo facilmente disponibile la documentazione relativa alle attività e l'eventuale modulistica. Per nessun motivo verranno effettuate indagini, trattamento dei dati o preselezione dei lavoratori sulla base di motivazioni a carattere discriminatorio (razza, lingua, sesso, etnia, religione, ceto, opinione politica, salute ...).

# EQUASOFT

## Partecipazione

Ci impegniamo ad adottare ogni strumento ed ogni modalità per rendere il cliente informato delle iniziative e delle modalità di accesso e partecipazione e per valutare ed adottare le necessarie correzioni in caso di segnalazione di disservizio.

## ORARI DI APERTURA DELLA SEDE ED ACCESSIBILITÀ

Equasoft garantisce l'apertura al pubblico della propria sede (ubicata a Vicenza in Via Divisione Folgore, 7/D) in orario ufficio tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e, su appuntamento, dalle 15.00 alle 18.00.

Ci impegniamo a fornire in ogni iniziativa chiari e definiti riferimenti del nominativo del referente e dei suoi recapiti, nonché sede e calendario delle attività non appena vengano definite.

Inoltre in ogni momento il cliente potrà reperire informazioni presso la nostra sede a mezzo telefono o mail o attraverso il sito di Equasoft e nei casi di dubbio sarà tempestivamente ricontattato dal referente delle attività.

## Qualità

Ci impegniamo a svolgere le attività in modo personalizzato e attraverso la continua ricerca della piena soddisfazione degli utenti.

Per ottenere tale risultato sono state adottate procedure di individuazione delle esigenze del cliente, definendo le modalità operative più adatte al raggiungimento dei risultati attesi, adottando criteri e indicatori per dare una concreta valutazione delle prestazioni svolte, implementando le prassi di ricerca del continuo miglioramento.

## Reciprocità

Ci impegniamo a stabilire nei confronti dei clienti un rapporto di interrelazione regolato dagli impegni reciproci sottoscritti nel patto di servizio e che consenta ai clienti stessi di intervenire nel processo di miglioramento e ricerca della qualità condotto da Equasoft, chiedendo loro di farsi portatori di suggerimenti e opinioni cui verrà dato considerevole spazio ed importanza nell'individuazione di sviluppo ed innovazione

## I SERVIZI OFFERTI

### SERVIZI ALL'UTENTE

#### Accoglienza ED INFORMAZIONE

Un responsabile di Equasoft curerà di accogliere ogni singolo utente con l'obiettivo di presentare la gamma dei servizi erogati dall'Ente, e attraverso tale attività svolgere una prima identificazione dei bisogni (espressi e non) dell'utente per indirizzarlo verso il servizio a lui più adeguato.

L'obiettivo primario di questa fase è di rendere più agevole al cliente l'accesso ad informazioni indispensabili per cogliere al meglio le opportunità in relazione ad occupazione e/o formazione.

Al cliente che ci contatta verrà quindi fissato un appuntamento per l'individuazione delle esigenze, la valutazione e la costruzione del migliore percorso percorribile per realizzare le aspettative, l'aggiornamento dei dati personali nel sistema gestionale interno all'Ente e previsto degli adempimenti regionali, la sottoscrizione del Patto di Servizio, la consegna di materiale di autoconsultazione.

In un successivo colloquio verrà curata la stesura e la sottoscrizione del Piano di Azione Individuale (PAI) che formalizzi l'impegno reciproco a realizzare il percorso di reinserimento lavorativo/formazione personalizzato proposto al cliente

#### Consulenza ORIENTATIVA

Il servizio prevede di fornire al cliente tutte le informazioni utili per permettergli di affrontare i processi di inserimento lavorativo, di scelta lavorativa e formativa e di sviluppo professionale.

Il responsabile del servizio curerà principalmente di sviluppare nell'utente le personali abilità di ricerca e di utilizzo delle informazioni necessarie ad individuare e portare a realizzazione le proprie esigenze occupazionali, conducendolo verso l'individuazione di azioni di ricerca lavorativa ancorate strettamente sia alla realtà del panorama professionale sia al curriculum e alle caratteristiche dell'utente.

Verrà condotta un'analisi delle aspettative e delle attitudini dell'utente e questi verrà condotto ad utilizzare modalità di ricerca autonoma e di rielaborazione individuale delle informazioni ottenute

#### Orientamento SPECIALISTICO

Il responsabile di Equasoft avrà il duplice compito da un lato di illustrare all'utente le tecniche di ricerca attiva del lavoro, dall'altro di accompagnarlo nella ricostruzione della propria esperienza personale e lavorativa al fine di un'analisi delle proprie possibilità ed opportunità verso cui orientare la propria personale ricerca di uno sviluppo professionale legato strettamente con il vissuto precedente e le competenze possedute.

Verranno costruiti con l'utente il Curriculum vitae e la lettera di autocandidatura, verranno illustrate le tecniche di gestione del colloquio di lavoro, verrà attivato un percorso individualizzato di bilancio delle competenze.

# EQUASOFT

## Opportunità FORMATIVE

Equasoft si rende disponibile a cogliere le esigenze formative dei propri utenti e ad attivare interventi formativi, collettivi o rivolti a piccoli gruppi, che rispondano a tali esigenze così come individuate e raccolte nei servizi di orientamento.

Il taglio della formazione proposta da Equasoft si connota da sempre con contenuti e modalità di erogazione del servizio formativo fortemente professionalizzanti e rispondenti anche a quelle che sono le richieste del mercato del lavoro.

L'esperienza e la versatilità con cui Equasoft è presente nell'ambito dei percorsi finanziati ci permetterà di individuare e proporre contenuti, costi e modalità che più saranno rispondenti al singolo utente.

## MEDIAZIONE DOMANDA – OFFERTA

Equasoft attiverà gli strumenti di raccolta delle richieste di personale da parte delle aziende e curerà di farsi intermediario con l'impresa per definire compiutamente e realisticamente le caratteristiche del personale ricercato in termini di mansioni, competenze, caratteristiche personali.

Di contro curerà di favorire nel soggetto che è alla ricerca di un impiego la realizzazione di un percorso di autoconsapevolezza e di opportunità formative che gli permetteranno di rispondere più compiutamente alle esigenze del mercato del lavoro e del singolo imprenditore.

Il lavoratore inserito nella banca dati di Equasoft verrà registrato nella banca dati incontro domanda/offerta della Regione Veneto ed Equasoft si impegna a individuare per lui opportunità di impiego. Equasoft curerà di pubblicizzare opportunamente le richieste di personale che riceverà, raccoglierà le autocandidature dei lavoratori, segnalerà i lavoratori alle aziende e li accompagnerà nel percorso di selezione.

## EROGAZIONE CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

Ciascun utente dei servizi di Equasoft verrà coinvolto in corsi di formazione professionale finanziati in toto o in parte dalla regione Veneto, per cui l'Ente avrà ottenuto il finanziamento. Saranno corsi di qualificazione o riqualificazione o aggiornamento ai fini del reinserimento lavorativo cui Equasoft si impegna di partecipare ai rispettivi bandi proposti dalla regione Veneto.

## INTERVENTI DI POLITICA ATTIVA DEL LAVORO

Equasoft si impegna a partecipare ad progetti provinciali, regionali o nazionali di implementazione degli interventi di politica attiva dl lavoro allo scopo di migliorare l'occupabilità, promuovere l'occupazione, ridurre la disoccupazione, favorire il rientro nel mercato del lavoro di persone espulse, agevolare l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro, avvicinare la domanda e l'offerta di lavoro, ai fini di offrire un servizio sempre più articolato e qualificato al proprio cliente

## SERVIZI ALLE IMPRESE

### ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

**Equasoft srl** - Via Divisione Folgore, 7/D - 36100 Vicenza - P.IVA 02912990245  
Tel 0444 929136 - Fax 0444 929152  
e-mail: [equasoft@equasoft.it](mailto:equasoft@equasoft.it)

Aggiornato il 23/02/2018

# EQUASOFT

Un responsabile di Equasoft contatterà le aziende clienti con l'obiettivo di presentare la gamma dei servizi al lavoro erogati dall'Ente, e attraverso tale attività svolgere una prima identificazione dei bisogni (espresi e non) dall'azienda per indirizzarlo verso le modalità più adeguate di utilizzo dei servizi offerti.

L'obiettivo primario di questa fase è di rendere più agevole all'azienda l'accesso ad informazioni indispensabili per rispondere al meglio alle proprie necessità cogliendo le opportunità in relazione ad occupazione e/o formazione.

Verrà quindi fissato un appuntamento per l'individuazione delle esigenze e la consegna di materiale di autoconsultazione.

## RICERCA DI PERSONALE

Al fine di rispondere con efficienza ed efficacia alla richiesta di candidature da parte di aziende interessate all'assunzione, Equasoft curerà di raccogliere su apposito modello la presentazione della richiesta di personale accompagnando l'azienda nella redazione di tale modello per farsi intermediario al fine di definire compiutamente e realisticamente le caratteristiche del personale ricercato in termini di mansioni, competenze, caratteristiche personali.

Equasoft inoltre inserirà la richiesta nel gestionale dell'incrocio domanda/offerta, curerà se richiesta la preselezione dei candidati, trasmetterà i nominativi all'azienda, verificherà gli esiti della segnalazione.

## FORMAZIONE SPECIFICA DEL PERSONALE

Grazie alla propria esperienza nell'erogazione di corsi di formazione professionale, Equasoft può garantire di poter svolgere, mediante risorse interne o stipulando apposite partnership con altri attori del panorama formativo veneto, un'ampia gamma di corsi professionalizzanti da rivolgersi a personale interno all'azienda da riqualificare o a personale che si vorrebbe inserire nell'organico.

Tale formazione viene concordata direttamente con l'azienda alla luce delle competenze anche specifiche richieste in uscita al partecipante per poter ricoprire efficacemente il ruolo offerto.

## OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO

Equasoft curerà di raccogliere informazioni statistiche sulle dinamiche del mercato del lavoro locale seguendo le pubblicazioni degli studi realizzati da soggetti pubblici e privati che si occupano della stesura di tali elaborati e di pubblicizzare e diffondere opportunamente i risultati degli studi, alle aziende clienti oltre che (negli aspetti salienti) agli utenti individuali.

## GARANZIE PER I SERVIZI

### QUALITÀ

Qualità per Equasoft srl rappresenta la base per essere presente da protagonista nel mercato dei servizi che propone e queste riteniamo siano le strategie per raggiungerla:

- offrire i propri servizi puntando sempre all'eccellenza;
- curare tutti i particolari che contribuiscano a fare la differenza con il cliente;
- dare considerevole importanza allo scambio personale e reciproco di informazioni;
- soddisfare o superare le aspettative dei clienti secondo quelle che sono le aspettative – priorità – esperienze di quest'ultimi;
- sostenere la qualità del servizio anche attraverso le efficienze operative.

### MONITORAGGIO

Un'ottimale monitoraggio delle attività nasce in primo luogo da un'efficace rilevazione delle esigenze ed aspettative dell' "individuo" cliente

Sin dalla fase dell'accoglienza Equasoft effettuerà un colloquio individuale volto a predisporre un percorso personalizzato tagliato su misura rispetto alla realtà riscontrata ed individuare i fabbisogni e gli obiettivi professionali del singolo cliente. Questi verrà condotto a prendere coscienza della propria posizione di partenza e del proprio possibile punto d'arrivo

Durante lo svolgimento delle attività viene somministrato ai partecipanti un questionario di Soddisfazione del Cliente che permette di rilevare se e in quale misura le aspettative dell'allievo sono state disattese e quindi intervenire in tempo utile per risolvere le criticità eventualmente emerse

Durante l'intero svolgimento del progetto Equasoft curerà di creare momenti anche informali di colloquio per valutarne il grado di accresciuta autostima e motivazione del partecipante e le informazioni raccolte diverranno oggetto di monitoraggio dell'effettiva efficacia del percorso e proposte di soluzioni migliorative anche in termini di innovative metodologie orientative.

Al termine del percorso Equasoft attiverà un'azione di follow up occupazionale per monitorarne il grado di occupazione e di soddisfazione complessiva sull'attività svolta

### GESTIONE DEI RECLAMI

La procedura di gestione dei reclami ci permette di migliorare il servizio offerto alla luce di considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; ci consente inoltre di migliorare la soddisfazione ed il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare la qualità dei servizi e per diffondere un'immagine di organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti.

Prevede di rispondere alle aspettative dei clienti anche in termini di risposte al reclamo:

# EQUASOFT

- essere richiamati tempestivamente dai responsabili della singola attività/servizio
- essere informati sui progressi nella soluzione delle problematiche, sulle modalità di non incorrere in ulteriori problemi, sulle soluzioni adottate
- avere la possibilità di scegliere fra alternative se il problema non è risolvibile

Ogni reclamo rappresenta per Equasoft un'occasione di crescita e miglioramento, le informazioni raccolte saranno utilizzate per migliorare il servizio; la risposta al reclamo avverrà telefonicamente o mediante altri mezzi con un linguaggio semplice e comprensibile all'interlocutore.

I canali di raccolta dei reclami verranno opportunamente descritti e definiti in relazione al singolo servizio erogato al cliente: formulari specifici, un punto di raccolta di informazioni e reclami, la segnalazione on-line via mail o nel sito web.

Equasoft intende la gestione dei reclami quale strumento di ascolto empatico del cliente che è parte integrante sia dell'attività di cura dell'utente, sia dell'attività specifica dell'operatore.

Ogni reclamo avrà un tempo di risposta garantito entro 5 giorni lavorativi.

## RIFERIMENTI UTILI

Sede accreditata: **Equasoft srl** – Via Divisione Folgore, 7/d – 36100 Vicenza

Riferimenti segreteria: Tel: 0444 – 929136 Fax: 0444 – 929152  
Sito: [www.equasoft.it](http://www.equasoft.it) e-mail: [info@equasoft.it](mailto:info@equasoft.it)

Referente Unità Operativa: **dott. Giuseppe Vanzo**

Referente attività d'accoglienza: **dott.ssa Gallio Federica**