

ITINERACADEMY SRL IS CARTA DELLA QUALITA'

Sede legale: Roma (RM) Via Limbiate 26, 00135
Tel. 06 8957 2893 email: amministrazione@itineracademy.it PEC: itineracademysrlis@legalmail.it

Sedi operative: Civitavecchia (RM) via dei Villanoviani 15, 00053
Tel. 375 803 2918
Roma (RM) Via Solivetti 13A-15A, 00168
N.REA: RM-1729093

Sommario

Sommario

1.	3	
1.1 Mission		3
1.2 Formazione finanziata con fondi interprofessionali		8
1.3 Politiche Attive per il lavoro		8
1.5 Obiettivi Prioritari		8
2.Livello organizzativo		9
3.	11	
3.1 Aree di attività		11
Livello organizzativo		12
Servizi offerti		12
3.2 Dotazione di risorse professionali e personale		12
3.4 Finalità		14
3.5 Principi Generali		15
3.6 Dotazione risorse logistico strumentali		16
4.	16	
5.	16	
5.1 Accesso e Informazione		17
5.2 Percorso di orientamento alla formazione e di accompagnamento al lavoro		17
5.3 Valutazione del caso individuale		18
Presentazione del Catalogo Formativo		18
Funzione di collegamento con i servizi territoriali e presa in carico delle utenze speciali		19
Funzione di raccordo con i Servizi Sociali Pubblici		21
5.4 Mediazione tra domanda e offerta di lavoro		22
5.5 Canali di Comunicazione e Reclamo		22
5.6 Trasparenza e Revisione della Carta dei Servizi		22

1. Livello strategico e politica della qualità

Attraverso la presente Carta della Qualità, Itineracademy s.r.l. I.S. intende rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti e beneficiari dei corsi di formazione. Nel documento vengono esplicitati la mission, la politica della qualità, i processi organizzativi e operativi e gli standard qualitativi funzionali all'erogazione efficace del servizio.

La Carta della Qualità si rivolge ai clienti e agli utenti dei servizi di Itineracademy s.r.l. I.S., descrivendo nel dettaglio come viene raccolto il feedback da parte degli interessati, delineando le responsabilità operative dell'organizzazione e fornendo gli strumenti necessari per assicurare una comunicazione chiara ed efficace tra i clienti esterni e il personale interno, con l'obiettivo di perfezionare in modo continuativo la qualità dei servizi offerti.

1.1 Mission

Itineracademy s.r.l. Impresa Sociale opera nell'ambito della formazione professionale con l'obiettivo di progettare, erogare e gestire interventi formativi coerenti con i fabbisogni del sistema produttivo e del territorio regionale

La Società persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, in conformità alla normativa vigente in materia di impresa sociale, contribuendo allo sviluppo delle competenze, all'occupabilità delle persone e al rafforzamento delle politiche attive del lavoro.

Itineracademy s.r.l. IS nasce nell'aprile 2024 con la denominazione di Eureka Form srl e diventerà Itineracademy nel dicembre 2025.

La mission comunque resta quella di esercitare in via stabile e principale un'attività di impresa di interesse generale, ma si configura finalmente nella sua naturale inclinazione di avere quale finalità l'assenza dello scopo di lucro e le finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, adottando modalità di gestione responsabili e trasparenti e favorendo il più ampio coinvolgimento dei lavoratori, degli utenti e di altri soggetti interessati alle loro attività. In particolare, la società opera nel settore della formazione e dell'istruzione professionale scolastica, extra scolastica ed universitaria.

In particolare, ITINERACADEMY promuove percorsi di istruzione e formazione professionale, orientamento e accompagnamento al lavoro, con specifico riferimento a soggetti in condizione di svantaggio, giovani,

disoccupati e lavoratori in fase di riqualificazione, in coerenza con gli indirizzi della Regione Lazio e della programmazione comunitaria.

Itineracademy s.r.l. IS per il perseguimento delle suddette finalita' opera, a livello nazionale e internazionale, nei settori di cui all'art. 2 del d.lgs. 112/2017, lettere d), g), h), i), k), l), m), n), o), p). direttamente o in collaborazione con enti territoriali pubblici, enti privati, commerciali e no, ivi inclusi gli enti ecclesiastici e le reti d'impresa, interviene nei settori e negli ambiti indicati all'art. 2, comma 1 del d.lgs. n. 112/2017, attraverso la fornitura, su diverse aree geografiche, di servizi aventi ad oggetto lo svolgimento e la somministrazione di servizi educativi, di istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonche' le attivita' culturali di interesse sociale con finalita' educativa; la formazione universitaria e post-universitaria; l'attivita' di ricerca scientifica di particolare interesse sociale; l'organizzazione e la gestione di attivita' culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attivita', anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato; l'organizzazione e la gestione di attivita' turistiche di interesse sociale, culturale o religioso; la formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della poverta' educativa.

Nel dettaglio, Itineracademy promuove:

- la formazione, la qualificazione, la riqualificazione professionale, lo sviluppo ed il miglioramento professionale dei lavoratori autonomi e dei lavoratori dipendenti di tutte le categorie, elevandone la formazione culturale generale; la formazione volta all'assolvimento dell'obbligo di istruzione e del diritto-dovere all'istruzione ed alla formazione per come previsto dalla normativa in vigore;
- la formazione, l'orientamento e la qualificazione professionale dei giovani per il loro inserimento nel mercato del lavoro;
- la qualificazione, l'orientamento e la riqualificazione professionale dei lavoratori disoccupati, in cassa integrazione ed immigrati al fine di favorire il loro reinserimento nel mondo del lavoro;
- la collocazione e l'attività lavorativa dei giovani, dei disabili, delle utenze speciali (immigrati, ex detenuti, ecc.);
- la formazione di lavoratori mirata allo svolgimento dei compiti ai quali sono chiamati, sia di carattere generale che inerenti alla sicurezza sul lavoro nonche' la formazione, l'aggiornamento e la riqualificazione professionale per il conseguimento di patenti di mestieri, di certificati di abilitazione professionale e di alta formazione professionale;
- la crescita morale, culturale e civile dei lavoratori e dei cittadini nel quadro di un sistema di educazione permanente;
- l'orientamento e la realizzazione di iniziative ed interventi connessi alle politiche attive del lavoro

Si propone per la specializzazione nell'orientamento, nella progettazione e nella realizzazione di percorsi formativi rivolti a:

- chi vuole inserirsi nel mondo del lavoro,

- chi desidera accrescere le proprie competenze professionali e personali, e alle aziende che mirano a valorizzare il proprio personale.

L'organizzazione eroga formazione professionale, manageriale, organizzativa e gestionale, sia per la Pubblica Amministrazione che per privati, offrendo anche corsi in modalità e-learning e percorsi formativi su misura per dipendenti pubblici, sia in autonomia che in collaborazione con altri enti.

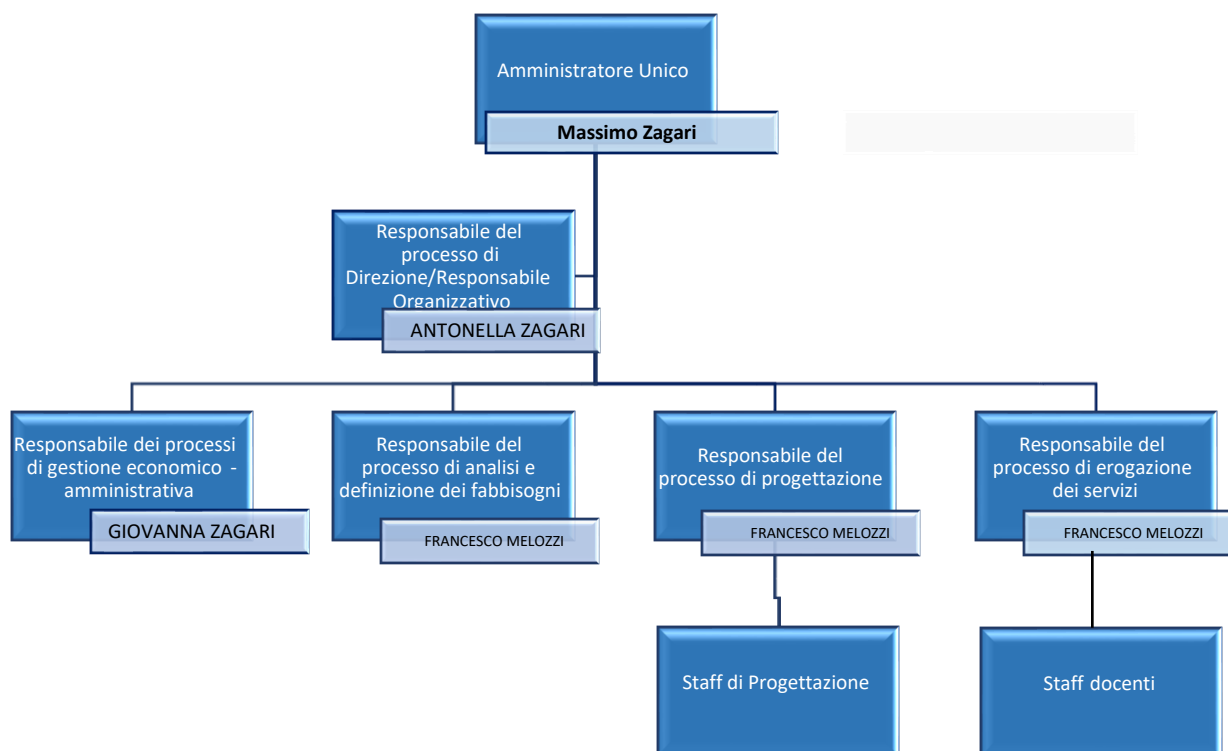
L'obiettivo primario di Itineracademy S.r.l. IS è creare un ponte tra le esigenze formative delle persone e le richieste del mercato del lavoro, promuovendo l'autoimprenditorialità giovanile attraverso percorsi pratici e vicini alla realtà professionale. I corsi, progettati per garantire competenze immediatamente applicabili, combinano lezioni frontali, apprendimento esperienziale (learning by doing) e confronto con professionisti del settore, assicurando una preparazione concreta. Grazie all'utilizzo di tecnologie avanzate, offre inoltre opportunità di formazione continua (lifelong learning) per chi già lavora.

Sviluppo e Progettazione della Formazione

Itineracademy S.r.l. IS opera nell'ideazione, pianificazione e realizzazione di interventi formativi professionali attraverso un processo strutturato articolato in diverse fasi operative:

- analisi preliminare dei bisogni formativi e delle esigenze espresse da individui, organizzazioni e contesti territoriali;
- definizione e strutturazione dei percorsi didattici, con progettazione dettagliata dei contenuti e delle metodologie;
- attuazione delle attività formative e gestione delle azioni previste;
- monitoraggio, valutazione dei risultati e rendicontazione delle attività svolte.

La Carta dei Servizi, redatta seguendo principi di trasparenza, efficienza e partecipazione, rappresenta un impegno tangibile nel costruire un rapporto chiaro con utenti e committenti, definendo diritti e doveri reciproci. Per questo, Itineracademy s.r.l. I.S. ha adottato tale documento, che precisa i ruoli e le responsabilità dei referenti di ciascun processo formativo, in linea con la propria struttura organizzativa



In linea con il costante sviluppo organizzativo e operativo, la Carta dei Servizi sarà periodicamente rivista per introdurre impegni progressivi e sempre più allineati all'obiettivo di garantire completa chiarezza e trasparenza nelle attività. Ogni modifica riceverà l'approvazione dell'Amministratore Unico, sulla base di un'attenta valutazione dei risultati raggiunti attraverso i percorsi formativi proposti.

Nata il 16 aprile 2024 (con il nome di Eureka Form srl) dall'espansione di una consolidata esperienza nel settore della formazione privata, Itineracademy s.r.l. I.S. rappresenta oggi una realtà impegnata a condividere con la comunità il proprio know-how specializzato.

L'azione di Itineracademy s.r.l. I.S. si concentra sull'arricchimento e la diffusione di un patrimonio di saperi, abilità ed esperienze legate ai programmi didattici, con l'obiettivo di sostenere attivamente l'occupazione. I percorsi formativi, progettati con un approccio flessibile e multidisciplinare, rispondono alle esigenze specifiche di disoccupati, lavoratori occupati e imprese, coinvolgendo direttamente i partecipanti in un

processo di apprendimento attivo e personalizzato. L'offerta mira a sviluppare professionalità altamente specializzate e ad aggiornare le competenze di chi già opera nel mondo del lavoro, con una costante attenzione alle innovazioni di settore e alle evoluzioni del mercato professionale.

Attraverso metodologie didattiche innovative e un forte legame con il tessuto produttivo, Itineracademy s.r.l. I.S. si propone come partner strategico per la crescita delle risorse umane, accompagnando individui e organizzazioni in un percorso di miglioramento continuo e di adattamento alle nuove sfide occupazionali. La qualità dei servizi erogati e l'efficacia dei risultati ottenuti vengono costantemente monitorati, per garantire un reale impatto sul territorio e sul sistema economico-produttivo.

Finalità e ambiti di intervento

In qualità di impresa sociale, la Società svolge in via stabile e principale attività di interesse generale senza scopo di lucro, perseguendo finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale. La formazione è intesa come leva strategica per favorire l'accesso al lavoro, l'occupabilità, la crescita culturale e l'inclusione sociale, con particolare attenzione ai soggetti in condizioni di svantaggio economico, sociale o culturale.

Itineracademy realizza percorsi educativi, formativi e di orientamento rivolti a:

- persone occupate e non occupate;
- giovani e adulti in cerca di prima occupazione o reinserimento lavorativo;
- lavoratori, imprenditori, dirigenti e titolari d'impresa;
- soggetti interessati a percorsi di autoimprenditorialità;
- categorie svantaggiate, incluse persone disoccupate, soggetti a rischio di esclusione sociale e beneficiari di politiche attive del lavoro.

Le attività comprendono interventi di qualificazione, riqualificazione e aggiornamento professionale, nonché iniziative di orientamento e accompagnamento al lavoro, realizzate attraverso metodologie didattiche tradizionali e innovative, con particolare attenzione allo sviluppo delle competenze trasversali e digitali.

In coerenza con il proprio oggetto sociale, la Società opera anche nei seguenti ambiti:

- formazione scolastica, extrascolastica, universitaria e post-universitaria;
- attività culturali, artistiche e ricreative di interesse sociale con finalità educativa;
- iniziative di contrasto alla dispersione scolastica e alla povertà educativa;
- promozione dell'inclusione sociale, delle pari opportunità e del dialogo interculturale;
- attività di orientamento, politiche attive del lavoro e inserimento/reinserimento lavorativo;
- progettazione e realizzazione di interventi in collaborazione con enti pubblici, privati e del Terzo Settore, anche a livello nazionale e internazionale.

Attraverso partnership con istituzioni, enti territoriali e organizzazioni pubbliche e private, Itineracademy contribuisce allo sviluppo di servizi educativi e formativi integrati, rispondenti ai fabbisogni del territorio e del sistema socio-economico.

Sede legale: Roma (RM) Via Limbiate 26, 00135

Tel. 06 8957 2893 email: amministrazione@itineracademy.it PEC: itineracademysrlis@legalmail.it

Sedi operative: Civitavecchia (RM) via dei Villanoviani 15, 00053

Tel. 375 803 2918

Roma (RM) Via Solivetti 13A-15A, 00168

N.REA: RM-1729093

1.2 Formazione finanziata con fondi interprofessionali

Itineracademy s.r.l. I.S. realizza percorsi di formazione continua attraverso i fondi interprofessionali, consentendo alle aziende di utilizzare le risorse accantonate per finanziare piani formativi personalizzati per i propri collaboratori.

1.3 Politiche Attive per il lavoro

Nell'ambito delle **Politiche Attive per il Lavoro**, Itineracademy s.r.l. I.S. funge da collegamento tra domanda e offerta occupazionale, offrendo servizi specializzati come l'orientamento professionale, la gestione di curricula, la ricerca e selezione del personale, e attività formative per l'inserimento lavorativo. Inoltre, opera nella somministrazione di lavoro a tempo indeterminato, nei limiti previsti dalla normativa vigente (Art. 20, comma 3 del D.Lgs 276/2003).

1.4 Linee Guida Strategiche

Itineracademy s.r.l. I.S. si impegna a identificare e implementare soluzioni innovative e replicabili, mantenendo standard formativi uniformi e promuovendo l'eccellenza nei settori di specializzazione. Particolare attenzione è dedicata alla formazione in materia di **sicurezza sul lavoro**, con percorsi mirati a qualificare e aggiornare tutte le figure coinvolte. L'obiettivo è ottenere risultati di alto livello attraverso il coinvolgimento attivo delle risorse interne, operando in un'ottica di **miglioramento continuo** e ottimizzazione dei processi, con costante monitoraggio della qualità percepita.

1.5 Obiettivi Prioritari

- Essere un'organizzazione agile e inclusiva, che valorizza le diversità e le competenze individuali
- Consolidare la propria presenza sul mercato come eccellenza nella formazione professionale
- Stabilire collaborazioni solide con istituzioni, aziende e associazioni di categoria per offrire percorsi sempre attuali e tecnologici
- Investire nella crescita del team interno, favorendo la formazione continua e lo spirito collaborativo
- Misurare sistematicamente la soddisfazione dei beneficiari e l'efficacia dell'apprendimento

1.6 Formazione sulla sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro

Itineracademy s.r.l. I.S. organizza corsi conformi al D.Lgs 81/08, tenuti da docenti qualificati in aule appositamente attrezzate. Tra le proposte: formazione per addetti antincendio, primo soccorso, RSPP, preposti, operatori di carrelli elevatori e videoterminalisti, garantendo competenze certificate e immediatamente spendibili.

1.7 Orientamento Professionale

Un team di esperti supporta gli utenti attraverso colloqui individuali, analisi delle competenze e guida nella scelta del percorso più adatto. Il servizio include anche preparazione al mondo del lavoro: stesura del CV,

simulazioni di colloquio, spiegazione dei contratti e lettura della busta paga, per una piena consapevolezza dei diritti e doveri professionali.

Con un approccio pratico e orientato ai risultati, Itineracademy s.r.l. I.S. si conferma partner strategico per chi cerca occupazione, per i lavoratori in attività e per le aziende che investono nel capitale umano.

2. Livello organizzativo

La nostra organizzazione pone al centro della propria azione una profonda comprensione delle necessità della clientela, garantendo il rigoroso rispetto degli impegni contrattuali in termini di tempistiche e modalità di erogazione. Ci impegniamo a innalzare costantemente gli standard qualitativi attraverso:

- Un costante potenziamento delle competenze tecniche del nostro team
- L'aggiornamento sistematico delle metodologie gestionali e operative
- L'adeguamento continuo dell'offerta formativa alle esigenze emergenti del mercato

Particolare attenzione viene dedicata alla valorizzazione del capitale umano, con politiche mirate a:

- Favorire la motivazione e l'engagement del personale
- Creare un clima lavorativo positivo e collaborativo
- Promuovere la fedeltà all'organizzazione attraverso percorsi di crescita professionale

Sul fronte territoriale, ci proponiamo di:

- Rafforzare la nostra presenza attraverso iniziative mirate
- Monitorare costantemente i fabbisogni formativi e occupazionali locali
- Elaborare soluzioni su misura per le specifiche esigenze del territorio

L'aggiornamento continuo rappresenta un pilastro fondamentale della nostra strategia, con:

- Piani formativi annuali personalizzati
- Percorsi di qualificazione mirati alle esigenze individuali e aziendali
- Programmi di upskilling allineati alle evoluzioni di settore

La comunicazione trasparente costituisce un altro caposaldo del nostro approccio, attraverso:

- Condivisione sistematica della politica aziendale
- Diffusione degli obiettivi e dei risultati raggiunti
- Flussi informativi efficaci sia internamente che verso l'esterno
- Sul fronte dell'innovazione, ci distinguiamo per:
 - Analisi continua delle tendenze di mercato
 - Introduzione tempestiva di servizi all'avanguardia
 - Progettazione di soluzioni rispondenti alle nuove esigenze

Completano il nostro impegno:

- Ricerca attiva dei bisogni formativi e occupazionali territoriali
- Sviluppo di proposte concrete e risolutive
- Adozione di approcci proattivi nell'individuazione delle opportunità

Questi obiettivi convergono nella nostra missione di offrire servizi formativi sempre più efficaci, innovativi e allineati alle reali necessità del mercato del lavoro.

2.1 Modalità e strumenti adottati affinché la politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione

Itineracademy s.r.l. I.S. dedica con impegno tutte le necessarie risorse finanziarie, umane e tecnologiche al raggiungimento dei propri obiettivi strategici, garantendo così una pianificazione, organizzazione, gestione e controllo ottimali delle attività aziendali. Attraverso il proprio team qualificato, assicura la piena applicazione dei principi sanciti nella Carta dei Servizi e la conformità di ogni attività alle normative vigenti, predisponendo periodiche revisioni del documento per valutarne l'efficacia, l'adeguatezza e le potenzialità di miglioramento continuo.

L'organizzazione si impegna attivamente a motivare, coinvolgere e guidare l'intero personale, promuovendo percorsi formativi a tutti i livelli professionali per accrescerne le competenze, arricchirne il bagaglio conoscitivo e aumentarne la soddisfazione personale, creando le condizioni affinché ciascun collaboratore possa esprimere al meglio le proprie potenzialità e contribuire attivamente al successo aziendale con un ruolo dinamico e appagante.

La presente Carta dei Servizi viene sistematicamente documentata, implementata, mantenuta attiva e divulgata a tutto il personale interno e a coloro che operano per conto di Itineracademy s.r.l. I.S., nonché resa accessibile al pubblico attraverso l'affissione negli spazi dedicati presso la sede e la pubblicazione sul sito web istituzionale [<https://www.itineracademy.it>]. Ogni aspetto del documento è sottoposto a verifiche periodiche per assicurarne la costante attualità e pertinenza.

La struttura operativa, con i responsabili dei vari processi aziendali, supporta attivamente la direzione nella diffusione, nell'interpretazione e nell'applicazione concreta dei principi e degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, garantendone la corretta implementazione in tutte le attività dell'organizzazione.

3. Livello organizzativo e informazioni generali sui servizi offerti

3.1 Aree di attività

Fin dalla sua costituzione, Itineracademy s.r.l. I.S. ha sviluppato un'articolata gamma di interventi formativi e servizi per il lavoro, concentrandosi su tre assi principali: sviluppo professionale, politiche attive e formazione specialistica. L'organizzazione progetta e gestisce percorsi formativi rivolti a giovani disoccupati diplomati e neolaureati, professionisti e aziende, utenze speciali, con un'offerta che spazia dalla formazione base a quella specialistica, manageriale e direzionale, erogata sia a singoli utenti che per enti pubblici che per realtà private.

Nella progettazione didattica, Itineracademy s.r.l. I.S. combina competenze interne con il contributo di esperti esterni selezionati in base alle specifiche esigenze formative. Particolarmente rilevante è l'attività legata alla gestione di progetti finanziati con risorse pubbliche (FSE, fondi regionali e ministeriali), affiancata da percorsi formativi a mercato per privati e imprese.

L'ente si distingue per un approccio integrato che unisce:

- Ricerca e sviluppo di materiali didattici innovativi
- Realizzazione di indagini sul mercato del lavoro
- Progettazione di interventi nell'ambito delle politiche attive
- Servizi di agenzia per il lavoro (orientamento, selezione, somministrazione)

Itineracademy s.r.l. I.S. costruisce partnership strategiche con soggetti pubblici e privati per realizzare iniziative cofinanziate da programmi comunitari, nazionali e regionali, dimostrando particolare attenzione alle esigenze dei giovani in cerca di prima occupazione e dei lavoratori a rischio di espulsione dal mercato del lavoro. Tra questi rientrano iscritti alle liste di mobilità, lavoratori in cassa integrazione e persone in condizioni di disagio sociale.

I servizi core includono:

- Percorsi di qualifica e riqualifica professionale
- Programmi di aggiornamento e riconversione per dipendenti aziendali
- Orientamento scolastico e accompagnamento al lavoro per giovani e adulti
- Formazione specialistica per categorie svantaggiate
- Corsi manageriali e tecnici avanzati

Particolare enfasi viene posta sull'inserimento lavorativo di soggetti fragili, attraverso percorsi personalizzati che combinano formazione tecnica e sviluppo di competenze trasversali, con l'obiettivo di creare concrete opportunità occupazionali nel contesto del mercato del lavoro attuale.

Livello organizzativo

L'organizzazione di Itineracademy è generalmente strutturata in modo funzionale ed efficiente:

- Direzione e coordinamento: definisce strategie formative, partnership e sviluppo dell'offerta.
- Area didattica: progettazione dei corsi, selezione dei docenti e gestione delle attività formative.
- Docenti e formatori: professionisti del settore che uniscono teoria ed esperienza pratica.
- Segreteria organizzativa: supporto agli studenti (iscrizioni, informazioni, gestione documenti).
- Servizi di orientamento: supportano gli studenti nella scelta del percorso e nell'inserimento lavorativo.

Servizi offerti

Itineracademy propone una gamma di servizi formativi e di supporto:

- Corsi professionali: in diversi ambiti (es. turismo, digitale, amministrazione, ecc.).
- Formazione pratica: laboratori, esercitazioni e simulazioni reali.
- Stage e tirocini: opportunità di esperienza diretta in aziende partner.
- Orientamento al lavoro: supporto nella redazione del CV e preparazione ai colloqui.
- Aggiornamento professionale: corsi brevi per chi vuole migliorare o aggiornare competenze.
- Certificazioni: rilascio di attestati riconosciuti (a seconda del corso).

In sintesi, Itineracademy si caratterizza per un'organizzazione strutturata e servizi mirati a favorire l'ingresso o la crescita nel mondo del lavoro attraverso una formazione concreta e orientata alle esigenze del mercato

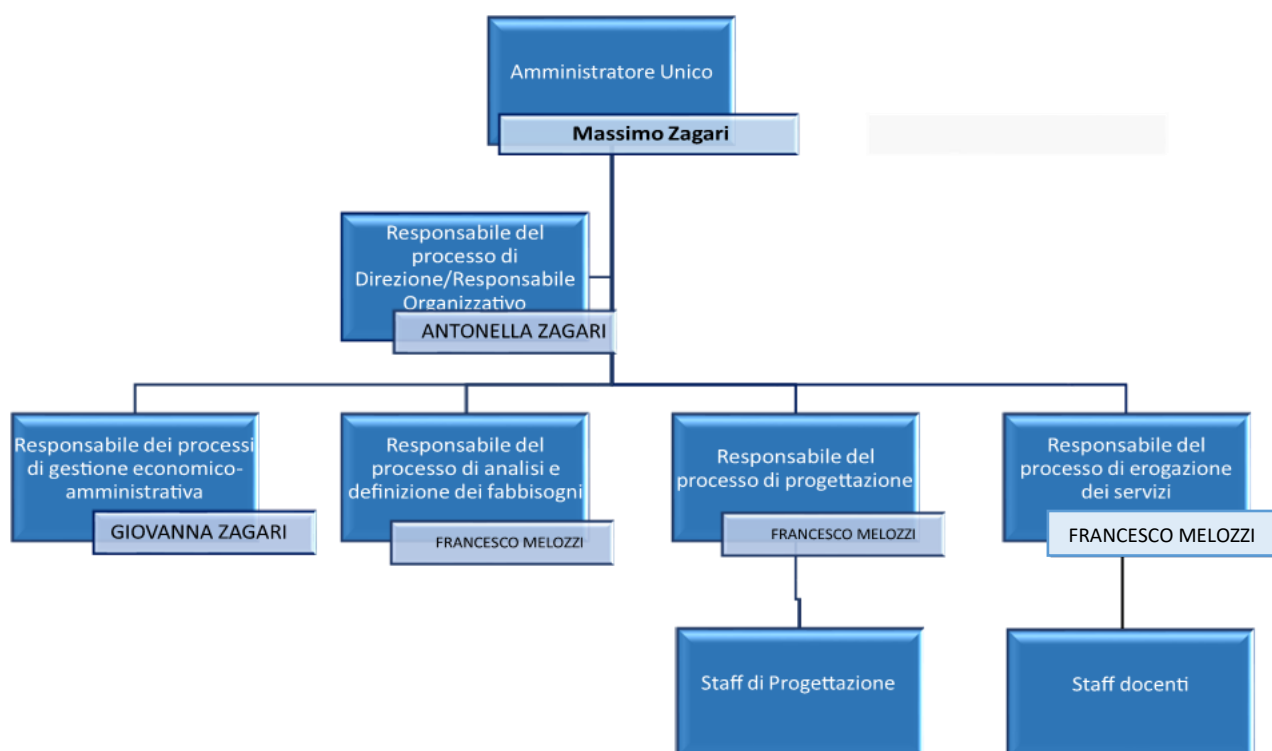
3.2 Dotazione di risorse professionali e personale

Itineracademy s.r.l. I.S. si avvale di un team professionale composto da personale dipendente, collaboratori specializzati e consulenti esterni selezionati per garantire l'eccellenza dei servizi erogati. Tutte le figure professionali vengono accuratamente valutate attraverso un rigoroso processo di qualificazione iniziale e monitorate costantemente durante lo svolgimento delle attività, con verifiche periodiche delle prestazioni tramite specifici strumenti di valutazione e questionari di gradimento. Le risorse umane sono state selezionate considerando le competenze pregresse, le attitudini personali e il potenziale di crescita, con particolare attenzione all'allineamento con le esigenze organizzative. I responsabili dei vari processi operativi possiedono una preparazione specifica per le mansioni assegnate e partecipano regolarmente ad attività di aggiornamento professionale per mantenere elevati standard qualitativi.

Per i servizi al lavoro, Itineracademy s.r.l. I.S. dispone sia di risorse interne dedicate alla gestione operativa che di professionisti esterni per consulenze specialistiche, creando una struttura flessibile e competente. L'organigramma dei servizi è strutturato con chiare definizioni delle funzioni e delle responsabilità, permettendo una gestione efficace ed efficiente di tutte le attività. Questa attenta organizzazione delle

risorse umane garantisce sinergie tra competenze interne ed esterne, assicurando qualità e professionalità in ogni ambito di intervento.

Per l'ambito formazione l'organizzazione è la seguente:



Memoranda di Intesa

Per l'ambito dei servizi al lavoro l'organizzazione è la seguente:



Itineracademy s.r.l. I.S. assegna le diverse mansioni valutando con attenzione il background professionale e il percorso formativo di ciascuna risorsa, considerando in particolare l'esperienza maturata in ruoli analoghi e il livello di qualificazione accademica o tecnica posseduta. Questi elementi costituiscono i requisiti fondamentali per garantire competenza ed efficacia nell'esecuzione delle attività.

La Direzione coordina e supervisiona la gestione strategica delle risorse umane, delle infrastrutture operative e dei sistemi informatici, assicurando che ogni aspetto organizzativo sia allineato agli obiettivi aziendali e alle esigenze dei servizi erogati. Questo approccio integrato permette di ottimizzare l'efficienza operativa e mantenere elevati standard qualitativi in tutte le attività svolte

3.4 Finalità

Le finalità dei servizi formativi di Itineracademy sono orientate allo sviluppo di competenze concrete e spendibili nel mercato del lavoro, con un approccio che integra teoria e pratica. L'obiettivo principale è favorire l'occupabilità degli utenti, accompagnandoli in percorsi di crescita professionale coerenti con le esigenze dei diversi settori produttivi.

In particolare, Itineracademy mira a:

- **qualificare e riqualificare le competenze** di giovani e adulti, rispondendo ai cambiamenti del mercato del lavoro;
- **facilitare l'inserimento lavorativo**, attraverso attività di orientamento, stage e contatti con le imprese;
- **promuovere l'apprendimento continuo**, sostenendo l'aggiornamento professionale lungo tutto l'arco della vita;

- **valorizzare le capacità individuali**, favorendo lo sviluppo di competenze trasversali oltre a quelle tecniche;
- **rafforzare il legame tra formazione e impresa**, garantendo percorsi formativi coerenti con i fabbisogni reali del territorio.

Nel complesso, i servizi di Itineracademy si configurano come strumenti strategici per sostenere l'inclusione lavorativa e la crescita professionale, contribuendo allo sviluppo socio-economico del contesto in cui operano

Le finalità dei servizi per il lavoro di Itineracademy sono orientate a facilitare l'incontro tra domanda e offerta, sostenendo l'inserimento e il reinserimento occupazionale delle persone. Tali servizi si pongono come ponte tra individui e imprese, con l'obiettivo di rendere più efficace e mirato il percorso verso l'occupazione.

In particolare, Itineracademy mira a:

- **favorire l'accesso al lavoro**, attraverso attività di orientamento, bilancio delle competenze e accompagnamento personalizzato;
- **supportare la ricerca attiva**, fornendo strumenti concreti come la redazione del curriculum, la preparazione ai colloqui e l'utilizzo dei canali di recruiting;
- **promuovere l'incontro con le aziende**, grazie a reti territoriali e opportunità di tirocinio o inserimento;
- **sostenere l'occupabilità**, migliorando le competenze richieste dal mercato e facilitando percorsi di aggiornamento mirati;
- **incentivare l'inclusione lavorativa**, con particolare attenzione a persone in condizione di svantaggio o disoccupazione.

Nel complesso, i servizi per il lavoro di Itineracademy si configurano come strumenti strategici per accompagnare l'individuo lungo tutto il percorso di inserimento professionale, contribuendo a una maggiore integrazione nel tessuto economico e sociale.

3.5 Principi Generali

La nostra carta dei servizi si basa sulla policy aziendale, ispirata ai seguenti principi fondamentali:

- Focus sul cliente;
- Pianificazione organizzativa;
- Ottimizzazione delle risorse;
- Equità, neutralità e chiarezza.

3.6 Dotazione risorse logistico strumentali

La struttura operativa è ubicata a Civitavecchia, Via dei Villanoviani 15D. La sede logistica dispone di aule e attrezzature tecnologicamente adeguate allo svolgimento dei corsi formativi.

Itineracademy s.r.l. I.S. ha attivato delle convenzioni per la fornitura di servizi logistici e laboratori in funzione delle diverse tipologie di corsi erogati ed ha predisposto e mantiene le necessarie infrastrutture per ottenere la conformità ai requisiti del servizio erogato.

Itineracademy s.r.l. I.S. ha una sede nel Lazio in Civitavecchia (RM) in Via dei Villanoviani 15D 00053 con una superficie totale di mq 100,17

La struttura è così organizzata:

- uno spazio di 50 mq di superficie destinata alle attività direzionali ed amministrative e dotata di una linea telefonica autonoma;
- un'aula di 18,30 mq;
- un'aula didattica attrezzata di 31,84 mq attrezzata con pc ogni due allievi

La struttura logistica è conforme a tutti i requisiti previste dalle norme in materia di salute, sicurezza e igiene e dispone di tutte le attrezzature tecnologiche necessarie allo svolgimento delle diverse attività.

Itineracademy s.r.l. I.S. garantisce il massimo rispetto della privacy, in ottemperanza di quanto disposto dal Codice della Privacy (Dlgs 196/2003) Le misure di sicurezza di trattamento e conservazione dei dati sono garantite da specifiche procedure e policy Privacy.

4. Obiettivi

Attraverso la formalizzazione della Carta dei Servizi, Itineracademy s.r.l. I.S. si impegna a raggiungere i seguenti traguardi:

- **Promuovere lo sviluppo personale e professionale** delle persone, garantendo strutture adeguate alle loro necessità e operatori qualificati;
- **Assicurare una comunicazione chiara e trasparente** riguardo alle attività e ai servizi offerti, garantendo pari opportunità e correttezza nell'accesso alle prestazioni;
- **Migliorare costantemente la qualità dei servizi**, definendo procedure operative e indicatori di efficienza ed efficacia;
- **Valutare la soddisfazione degli utenti**, monitorando il feedback attraverso strumenti come questionari e sistemi di rilevazione.

5. Servizi Erogati

Itineracademy eroga servizi per la formazione e servizi per il lavoro

I servizi alla formazione erogati sono progettati per offrire percorsi didattici efficaci, flessibili e orientati al mondo del lavoro. L'ente propone attività formative rivolte sia a chi deve acquisire nuove competenze, sia a chi desidera aggiornare o riqualificare il proprio profilo professionale.

In particolare offre:

progettazione e gestione di corsi professionali, costruiti sulla base dei fabbisogni del mercato;
formazione teorico-pratica, con lezioni frontali integrate da esercitazioni e laboratori;
docenza qualificata, affidata a professionisti con esperienza diretta nei settori di riferimento;
percorsi personalizzati, adattati ai diversi livelli di partenza e agli obiettivi dei partecipanti;
supporto continuo agli studenti, attraverso tutoraggio e assistenza durante il percorso formativo;
valutazione e certificazione delle competenze, al termine dei corsi.

Itineracademy offre un insieme integrato di servizi per il lavoro, progettati per accompagnare le persone in ogni fase del loro percorso professionale. L'approccio parte con l'accoglienza e l'informazione iniziale, per poi svilupparsi attraverso diversi livelli di orientamento - dal supporto di base fino a un accompagnamento specialistico. Un elemento centrale dell'offerta è il servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro, che completa il percorso con un sostegno concreto all'inserimento lavorativo.

5.1 Accesso e Informazione

Il servizio nasce con l'obiettivo di far conoscere le opportunità disponibili sul territorio, creando un ponte tra le esperienze pregresse delle persone, le loro aspirazioni attuali e le reali possibilità offerte nell'ambito della formazione o dal mercato del lavoro. Attraverso un'attenta analisi del profilo individuale, aiutiamo ciascun utente a identificare il percorso più adatto alle proprie esigenze, indirizzandolo quando necessario verso altri servizi interni o esterni particolarmente rilevanti per la sua situazione specifica.

Per realizzare questo obiettivo, si adotta una metodologia basata sull'ascolto e sulla personalizzazione. Ogni percorso inizia con un colloquio di accoglienza, durante il quale si presenta in modo chiaro le attività offerte e si inserisce nella banca dati il curriculum vitae della persona.

Sono organizzati periodicamente incontri informativi di gruppo per illustrare nel dettaglio i progetti attivi, mentre i successivi colloqui individuali permettono di approfondire la conoscenza della persona, integrando le informazioni del cv con elementi utili a definire un progetto realmente su misura.

5.2 Percorso di orientamento alla formazione e di accompagnamento al lavoro

Il percorso di orientamento alla formazione rappresenta una fase iniziale fondamentale per supportare l'individuo nella definizione consapevole del proprio progetto formativo e professionale. Attraverso attività mirate, il servizio accompagna la persona nell'analisi delle proprie competenze, attitudini e aspirazioni, mettendole in relazione con le opportunità offerte dal sistema formativo e dal mercato del lavoro.

Il percorso prevede momenti di accoglienza, colloqui individuali, bilancio delle competenze e informazione sull'offerta formativa disponibile, al fine di individuare il percorso più coerente con gli obiettivi personali e professionali. L'orientamento non si limita alla scelta del corso, ma mira a rafforzare la capacità decisionale e l'autonomia dell'utente.

Sede legale: Roma (RM) Via Limbiate 26, 00135

Tel. 06 8957 2893 email: amministrazione@itineracademy.it PEC: itineracademysrlis@legalmail.it

Sedi operative: Civitavecchia (RM) via dei Villanoviani 15, 00053

Tel. 375 803 2918

Roma (RM) Via Solivetti 13A-15A, 00168

N.REA: RM-1729093

Nel complesso, l'orientamento alla formazione si configura come uno strumento strategico per favorire scelte consapevoli, ridurre il rischio di abbandono e promuovere un investimento formativo efficace e mirato.

Il percorso di accompagnamento al lavoro invece si concentra sulla co-progettazione di un percorso lavorativo efficace. Attraverso un dialogo costruttivo tra l'utente e il nostro operatore, favoriamo uno scambio di informazioni che tenga conto sia delle caratteristiche personali che delle opportunità concrete offerte dal territorio. Fin dal primo momento, assegniamo alla persona un referente chiaro che la accompagnerà per tutta la durata del servizio.

Il cuore di questo processo è rappresentato da una consulenza qualificata con esperti del mercato del lavoro. Questi professionisti, analizzando il CV e tutte le informazioni raccolte, lavorano insieme all'utente per definire due strumenti fondamentali: un Patto di Servizio che impegna la nostra struttura a fornire determinati servizi, e un Piano d'Azione personalizzato che invece definisce gli impegni della persona nel partecipare attivamente alle attività concordate. Questo accordo reciproco, formalizzato attraverso una specifica sottoscrizione, garantisce trasparenza e costituisce la base per un accompagnamento efficace verso l'obiettivo lavorativo.

L'intero processo è pensato per creare un circolo virtuoso in cui l'utente diventa protagonista attivo del proprio reinserimento professionale, sostenuto da un team di esperti e da una struttura organizzata che mette a disposizione strumenti concreti e un supporto continuo

5.3 Valutazione del caso individuale

La valutazione del caso individuale per l'orientamento alla formazione è un processo mirato a comprendere le caratteristiche, le esigenze e le potenzialità di ciascun partecipante, al fine di personalizzare il percorso formativo. Attraverso colloqui, strumenti di assessment e l'analisi delle esperienze pregresse, si identificano punti di forza, aree di sviluppo e interessi professionali.

L'obiettivo è costruire un profilo completo dell'individuo, che permetta di proporre percorsi formativi coerenti con le competenze possedute e con le aspirazioni future. Questo approccio consente di supportare scelte consapevoli, massimizzare l'efficacia dell'apprendimento e aumentare le possibilità di successo nel percorso formativo e nell'inserimento lavorativo.

La valutazione del caso individuale per l'accompagnamento al lavoro è analizzare in profondità le esigenze dell'utente per individuare le soluzioni più adatte, tenendo conto di tre elementi fondamentali: le dinamiche del mercato del lavoro, i servizi disponibili sul territorio e le caratteristiche personali del candidato. Questo processo si realizza attraverso un colloquio individuale di tipo diagnostico, che serve a tracciare un percorso di accompagnamento al lavoro effettivamente personalizzato e rispondente alle reali necessità della persona.

Presentazione del Catalogo Formativo

La presentazione del catalogo formativo a seguito dell'assessment rappresenta il momento in cui i risultati della valutazione individuale vengono tradotti in opportunità concrete di formazione. Basandosi sul profilo emerso dall'assessment, vengono illustrati i corsi e i percorsi più adatti a valorizzare le competenze, colmare eventuali lacune e perseguire gli obiettivi professionali del partecipante.

Questo momento consente di offrire una panoramica chiara e mirata dell'offerta formativa, facilitando scelte consapevoli e personalizzate. L'obiettivo è guidare l'utente verso percorsi efficaci e coerenti con il proprio progetto di crescita professionale, aumentando le possibilità di successo formativo e occupazionale.

Funzione di collegamento con i servizi territoriali e presa in carico delle utenze speciali

Al fine di garantire pari opportunità di accesso ai servizi formativi e di accompagnamento al lavoro, Itineracademy S.r.l. Impresa Sociale assicura una specifica funzione di raccordo con la rete dei servizi territoriali competenti, favorendo la presa in carico integrata delle persone appartenenti alle cosiddette utenze speciali, nel rispetto dei principi di inclusione, personalizzazione degli interventi e non discriminazione. Per utenze speciali si intendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo: persone con disabilità; soggetti in condizione di fragilità economica e sociale; beneficiari di misure di inclusione sociale e lavorativa; migranti, richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale; giovani NEET; persone disoccupate di lunga durata; ex detenuti e persone sottoposte a misure alternative alla detenzione; donne vittime di violenza o appartenenti a categorie vulnerabili; ogni altra utenza che necessiti di un accompagnamento personalizzato.

Attività svolte

La funzione di collegamento si esplica attraverso le seguenti attività:

Accoglienza specialistica

- analisi preliminare della situazione personale, familiare e lavorativa;
- rilevazione di eventuali condizioni di fragilità o vulnerabilità;
- individuazione dei bisogni formativi, orientativi e sociali.

Valutazione multidimensionale:

- raccolta delle informazioni utili alla definizione del profilo della persona;
- individuazione degli eventuali ostacoli all'inserimento formativo o lavorativo;
- definizione del livello di supporto necessario.

Predisposizione del progetto personalizzato:

- definizione condivisa degli obiettivi;
- individuazione delle misure di sostegno necessarie;
-

- pianificazione del percorso formativo e di accompagnamento.

Collegamento con la rete territoriale

Itineracademy promuove il raccordo operativo con:

- Servizi Sociali comunali;
- Centri per l'Impiego;
- ASL e servizi socio-sanitari;
- Servizi per l'inclusione delle persone con disabilità;
- enti del Terzo Settore; cooperative sociali;
- associazioni di volontariato;
- istituzioni scolastiche;
- organismi pubblici competenti in materia di inclusione sociale e lavorativa;
- imprese disponibili ad attivare percorsi di inserimento lavorativo.

Il raccordo viene realizzato, previo consenso dell'interessato e nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, mediante scambio di informazioni, incontri di coordinamento, definizione di interventi integrati e monitoraggio congiunto del percorso.

Accompagnamento personalizzato

Durante tutto il percorso formativo e di orientamento viene garantito:

- monitoraggio periodico dell'andamento del progetto individuale;
- supporto nella rimozione degli ostacoli che possano compromettere la frequenza o l'inserimento lavorativo;
- orientamento verso eventuali ulteriori servizi specialistici;
- sostegno alla transizione verso il lavoro;
- tutoraggio individuale nei momenti maggiormente critici del percorso.

Monitoraggio e continuità della presa in carico

La funzione di collegamento prosegue anche successivamente alla conclusione del percorso formativo, attraverso attività di follow-up finalizzate a:

- verificare gli esiti occupazionali;
- monitorare la permanenza nel percorso lavorativo o formativo;
- favorire eventuali ulteriori interventi di orientamento o riqualificazione;
- mantenere il raccordo con la rete territoriale qualora emergano nuovi bisogni.

Principi di erogazione

L'attività viene svolta nel rispetto dei principi di:

- centralità della persona;
- personalizzazione degli interventi;
- integrazione tra servizi; pari opportunità;
- accessibilità;
- non discriminazione;
- riservatezza delle informazioni trattate;
- continuità della presa in carico;
- collaborazione istituzionale.

Funzione di raccordo con i Servizi Sociali Pubblici

Itineracademy S.r.l. Impresa Sociale riconosce il ruolo strategico dei Servizi Sociali degli Enti Locali quali soggetti istituzionali deputati alla presa in carico delle persone in condizione di fragilità sociale, economica, familiare o abitativa e garantisce una costante funzione di raccordo finalizzata alla realizzazione di percorsi integrati di inclusione sociale, formativa e lavorativa.

Il raccordo con i Servizi Sociali viene attivato ogniqualvolta, nel corso delle attività di accoglienza, orientamento o accompagnamento, emergano situazioni che richiedano interventi multidisciplinari o la presa in carico da parte della rete territoriale dei servizi pubblici. In particolare, la collaborazione con i Servizi Sociali si sviluppa attraverso:

- segnalazione reciproca dei potenziali beneficiari dei percorsi formativi e delle politiche attive del lavoro;
- condivisione degli obiettivi del progetto individuale, previo consenso dell'interessato e nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali; partecipazione, ove necessario, ai tavoli di coordinamento e alle équipes multidisciplinari promosse dai servizi territoriali;
- definizione di interventi integrati finalizzati al superamento delle condizioni di svantaggio sociale e lavorativo;
- raccordo operativo durante tutto il percorso formativo, al fine di prevenire fenomeni di abbandono, esclusione o interruzione delle attività;
- monitoraggio congiunto degli esiti dei percorsi di inclusione e dell'effettivo inserimento lavorativo o formativo della persona.

La collaborazione con i Servizi Sociali rappresenta uno strumento fondamentale per garantire la centralità della persona, la continuità della presa in carico e l'integrazione tra interventi educativi, formativi, sociali e occupazionali, contribuendo alla costruzione di percorsi personalizzati capaci di rispondere in maniera efficace ai bisogni complessi delle utenze più vulnerabili.

Nell'ambito di tale funzione, Itineracademy opera secondo i principi di integrazione istituzionale, sussidiarietà, personalizzazione degli interventi, pari opportunità, non discriminazione, tutela della

riservatezza e continuità assistenziale, favorendo la collaborazione con tutti gli attori pubblici e privati della rete territoriale per promuovere l'inclusione sociale e lavorativa dei beneficiari.

5.4 Mediazione tra domanda e offerta di lavoro

Il servizio è pensato per offrire a chi è in cerca di occupazione opportunità lavorative in linea con il proprio profilo professionale e le proprie condizioni personali. Non ci limitiamo a un semplice abbinamento, ma lavoriamo per potenziare le capacità di autopromozione del candidato e l'efficacia della sua ricerca attiva del lavoro. L'erogazione avviene attraverso un sistema strutturato che prevede la raccolta e la diffusione dei curriculum, affiancata da un'attività costante di ricerca e segnalazione delle posizioni disponibili più coerenti con ciascun profilo.

5.5 Canali di Comunicazione e Reclamo

Itineracademy s.r.l. I.S. garantisce all'utente diverse modalità per entrare in contatto con noi:

- **Contatto telefonico** al numero 0766 73 41 48
- **Sito web ufficiale** www.itineracademy.it
- **Contatto postale** presso la nostra sede in Via dei Villanoviani 15D – Civitavecchia (RM)
- **Email istituzionale:** amministrazione@itineracademy.it
- **Modulistica dedicata** per suggerimenti e reclami

5.6 Trasparenza e Revisione della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è formalmente approvata dalla Direzione di Itineracademy srl is

Il documento non viene solo condiviso con tutto il personale interno, ma è anche reso accessibile al pubblico attraverso il nostro sito web.

Per garantire sempre un servizio al passo con le esigenze, la Carta viene regolarmente aggiornata in caso di modifiche organizzative, procedurali o di processo. In ogni caso, anche in assenza di cambiamenti specifici, il documento è soggetto a revisione annuale, con approvazione finale da parte della Direzione.

Questo approccio ci permette di mantenere un alto standard qualitativo e di adeguarci costantemente alle evoluzioni del mercato del lavoro e alle aspettative degli utenti.



L'Amministratore Unico
Massimo Zagari