



Confesercenti

“L'istruzione e la formazione sono le armi più potenti che si possono utilizzare per cambiare il mondo”

Nelson Mandela

CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi dell'Agenzia di Formazione CeSCoT Veneto, è uno strumento di comunicazione per presentare all'utenza e alle istituzioni:

1. le finalità e i principi fondamentali dell'Ente
2. i servizi disponibili e le modalità di erogazione
3. le risorse e le strutture attraverso cui vengono erogati
4. i diritti e i doveri dell'utente e le procedure di reclamo
5. le forme di comunicazione ed informazione

Ce.S.Co.T. Veneto è un'associazione con personalità giuridica di diritto privato ai sensi degli artt. 1 e 7 del DPR n. 361/2000 e dell'art. 14 del DPR n. 616/77,

È accreditato alla Regione del Veneto per la Formazione:

codice identificativo **dell'Ente n. 15**

Iscritto all'Elenco Regionale con il **codice A0077**

Ambiti Formativi:

- Formazione Continua** Decreto Dirigenziale n. 180 del 24.02.2003
- Formazione Superiore** Decreto Giunta Regionale n. 1046 del 03.10.2003

Inoltre accreditato alla Regione del Veneto per:

- Servizi al Lavoro** (Art. 25 legge regionale 13 marzo 2009 n. 3)
Codice accreditamento **L101**
- FonTer - Fondo Interprofessionale Terziario**
Codice accreditamento **n. 36 del 23.10.2012 (rinnovo)**
- Agenzia per il Lavoro Regione del Veneto**
Decreto **n. 992 del 5.12.2014**

Con **deliberazione del CdA del 14 dicembre 2016 Cescot Veneto** si è dotato del **Modello organizzativo e gestionale stabilito dal D.lgs. 231/2001**

La carta dei Servizi è parte integrante del **Sistema di Gestione per la Qualità** di CeSCoT Veneto, Certificato **n. 9175.CSCV** - UNI EN ISO 9001:2008 – CSQ IQ Net.

PREMESSA

La Formazione professionale costituisce un servizio d'interesse pubblico ed è strumento della politica attiva del lavoro. Essa ha lo scopo di contribuire alla crescita professionale dei lavoratori e delle imprese attraverso l'acquisizione di una cultura professionale e di rendere effettivo l'esercizio del diritto al lavoro, favorendo l'occupazione, la produzione e l'evoluzione dell'organizzazione del lavoro, in armonia con il progresso scientifico e tecnologico, nel quadro degli obiettivi della Programmazione economica e del piano Regionale di sviluppo.

A tal fine la Formazione Professionale garantisce un sistema di formazione continua e permanente atto ad assicurare le conoscenze teoriche e pratiche relative nei vari ruoli professionali in ogni settore produttivo, subordinato, autonomo, associato, libero.

L'attività di Formazione Professionale è rivolta all'orientamento, alla qualificazione, alla specializzazione, all'aggiornamento, al perfezionamento, alla riqualificazione dei lavoratori e delle imprese e ad ogni altra iniziativa finalizzata a soddisfare particolari esigenze formative.

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

CeSCoT Veneto è l'Ente di Formazione della Confesercenti Regionale del Veneto, che rappresenta l'organizzazione delle piccole e medie imprese dei settori Turismo Commercio e Servizi.

È stato costituito nel 1986 dalla Confesercenti Regionale e dalle sette Confesercenti provinciali del Veneto. È un'associazione riconosciuta e la sua missione prioritaria è la formazione professionale e lo sviluppo delle risorse umane, soddisfa i requisiti previsti dal secondo e terzo comma dell'art.5 delle leggi 21 dicembre 1978 n. 845 e dagli art. 11,13,15,16 della legge regionale n.10/1990.

Al fine dell'ottenimento del riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato, dell'associazione, è stato ricostituito l'ente di Formazione in data 26.6.2012, con modifica statutaria del 28.03.2012.

Con **Decreto n. 210 del 12.11.2013**, la Regione del Veneto – Direzione Regionale Enti Locali Personalità giuridiche e controllo atti, ha deliberato di **riconoscere a CeSCoT Veneto la personalità giuridica di diritto privato**, mediante l'iscrizione al n. **731 del Registro Regionale delle Persone Giuridiche**, approvandone lo Statuto.

In applicazione a quanto richiesto dalla Regione del Veneto, l'ente si è dotato di procedure atte ad applicare il Modello organizzativo gestionale previsto dal **D.lgs. 231/2001, con deliberazione del CdA del 14 dicembre 2016**.

CeSCoT Veneto ha come propri fini istituzionali:

- a) la **formazione professionale**, intesa come acquisizione dei contenuti culturali, tecnico-professionali, tecnologici e operativi, e l'attuazione in modo permanente dell'aggiornamento e della riqualificazione dei lavoratori autonomi e dipendenti, ai diversi livelli di professionalità, e di coloro che, in organismi pubblici e privati, operano o intendono operare nei settori del commercio, del turismo e dei servizi;
- b) i **servizi al lavoro – Agenzia per il Lavoro**, attività di intermediazione tra domanda ed offerta di lavoro; accompagnamento delle persone in cerca occupazione e è a rischio di esclusione dal Mercato del Lavoro attraverso contatti iniziali, colloqui di orientamento, individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di orientamento e consulenza qualificata a ricerca per l'individuazione dei profili professionali ai vari livelli d'impiego, specialmente di quelli emergenti, dall'evolversi della realtà socio-economica, tecnica e tecnologica; la ricerca di pedagogia applicata preliminare alla impostazione di attività sperimentale e la ricerca per la valutazione degli interventi formativi; programmazione, sperimentazione e svolgimento di specifici percorsi formativi e dei conseguenti programmi di formazione; la ricerca e l'elaborazione di metodologie didattiche e di materiale didattico;
- c) **l'attuazione di interventi formativi** gestiti autonomamente e/o in accordo con Enti pubblici o privati, Associazioni, Organizzazioni ed Imprese;
- d) la **promozione, il coordinamento** e lo svolgimento di attività di formazione per i propri soci;
- e) la **ricerca** di finanziamenti per il sostegno delle suddette attività
- f) partecipazione e **sviluppo** di progetti inerenti a bandi che possono coinvolgere o interessare direttamente o indirettamente le piccole medie imprese.
- g) collaborazione e partecipazione attiva alle iniziative e ai bandi emanati dai **Gruppi di Azione Locale (GAL)** del Veneto.
- e) progettazione ed organizzazione di attività formazione, informazione, azioni di sistema legate alla Rete per i Giovani in esecuzione del piano esecutivo regionale **"Garanzia Giovani"**

CeSCoT Veneto può inoltre svolgere attività che abbiano come oggetto la **ricerca scientifica e culturale** in merito alle problematiche amministrative, sociologiche, economiche e gestionali dei settori commerciale, turistico e dei servizi".

PARTE PRIMA

1. FINALITA E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è un impegno che i Dipartimenti Risorse Umane e Qualità di **CeSCoT Veneto** si assumono in primis con la Confederazione di emanazione **Confesercenti** e nei confronti dell'utenza, delle istituzioni pubbliche ed enti privati e con il personale interno. E' una carta di supporto alla "Politica della Qualità" e pone al centro dell'attenzione l'utente fruitore dei servizi, quale soggetto che richiede riconoscimento, valorizzazione e sviluppo delle competenze, all'interno del luogo di lavoro, creando un clima aziendale favorevole al fine di fornire servizi sempre più efficienti e di qualità.

Lo sviluppo e l'aggiornamento professionale vanno assunti come metodo permanente per assicurare il costante adeguamento delle competenze e per favorire il consolidarsi di una nuova cultura improntata al risultato, alla qualità delle prestazioni e dei servizi resi.

La formazione, secondo le situazioni e le esigenze organizzative si basa sui seguenti principi:

- la formazione è un momento di crescita personale, professionale ed organizzativa ed è un diritto dovere di ogni individuo
- la formazione ha un valore strategico all'interno di qualsiasi Azienda in quanto è uno strumento di sviluppo organizzativo e professionale
- la formazione richiede investimento, impegno e responsabilità da parte di ciascun soggetto dell'Organizzazione coinvolto nel processo
- la formazione favorisce l'apprendimento attraverso l'acquisizione di nuove competenze da parte dei singoli

MIGLIORAMENTO DELLE PROFESSIONALITA'

Offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.

CENTRALITA' DELL'UTENTE E PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Porre al centro del servizio "*la persona*".

EGUAGLIANZA, IMPARZIALITA' E TRASPARENZA

Garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.

PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO ATTIVO

Favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico.

PARTE SECONDA

2. SERVIZI DISPONIBILI E MODALITA' DI EROGAZIONE

INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA

Obiettivi:

- ▶ diffondere sul territorio la conoscenza dei servizi;
- ▶ favorire l'incontro più opportuno tra esperienze lavorative pregresse e necessità dell'utente con le caratteristiche e le opportunità che il servizio può offrire
- ▶ orientare l'utente su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se più in linea con le sue necessità

Modi di erogazione del servizio:

- ▶ informazioni e presentazione delle principali caratteristiche del servizio;
- ▶ raccolta delle esigenze anche attraverso l'uso del curriculum o di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente;
- ▶ realizzazione di incontri informativi di gruppo per la presentazione in dettaglio dei progetti e colloquio breve per la raccolta di informazioni di corredo al CV utili per definire un possibile percorso

COLLOQUI PRELIMINARI PER LA PIANIFICAZIONE DEI PERCORSI PERSONALIZZATI

Obiettivi:

- ▶ favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso d'inserimento/reinserimento lavorativo tra l'utente e l'operatore;
- ▶ fornire all'utente, fin dalla prima fase di presa in carico, un riferimento del servizio. Tale risorsa rappresenta l'Ente e garantisce all'utente la qualità del servizio offerto in tutte le fasi del percorso di inserimento.

Modi di erogazione del servizio:

- ▶ attività di consulenza qualificata con un esperto territoriale che, sulla base delle informazioni fornite, concorda con l'utente un Piano di Azione personalizzato. L'accordo impegna la struttura ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività individuate

Valutazione e qualità:

- ▶ una sessione personalizzata a seconda della tipologia di utenza.

FORMAZIONE PER L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE E I SERVIZI AL LAVORO

Obiettivi:

- ▶ migliorare la possibilità di occupazione della persona nel Mercato del Lavoro
- ▶ aggiornare le competenze professionali della persona;
- ▶ fornire conoscenze e competenze in linea con le richieste dell'utente e delle aziende

Modi di erogazione del servizio:

- ▶ le attività formative, suddivise in moduli, sono personalizzate sulla base delle esigenze dell'utente e quindi potranno avere durata e contenuti variabili.

Valutazione e qualità:

- ▶ attività formative con un docente e un tutor di aula;
- ▶ l'avvio della formazione
- ▶ rilasci di attestazioni di partecipazione

LE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE RIVOLTE AGLI OPERATORI NEL COMMERCIO

CeSCoT Veneto si pone al servizio degli operatori attraverso una consolidata esperienza nella realizzazione di corsi di formazione inerenti l'esercizio di attività commerciali, in attuazione alle normative statali e regionali vigenti.

La specifica legislazione prevede, infatti, l'iscrizione ai ruoli tenuti dalle Camere di Commercio oppure il rilascio di patentini o di abilitazioni professionali, previa frequenza ad appositi corsi istituiti e riconosciuti dalle Regioni.

I corsi in oggetto sono:

- Corsi abilitanti per la professione
- Corsi di qualificazione per Agenti e Rappresentanti di Commercio
- Corsi di idoneità per esercenti l'attività di Somministrazione al Pubblico di Alimenti e Bevande, necessari per esercitare l'attività come previsto dalle normative statali e regionali di riferimento
- Corsi preparatori all'esame, presso la Camera di Commercio, per l'iscrizione al ruolo degli Agenti di Affari in Mediazione
- Corsi per gli Addetti alla manipolazione di alimenti e costruzione piani autocontrollo (Haccp)

Nell'ambito di **attività formative obbligatorie** stabilite dalle norme nazionali, CeSCoT Veneto organizza

- Corsi nel contesto dei Contratti di Apprendistato

Nell'ambito di attività **Finanziata dal Fondo Sociale Europeo:**

- Corsi per studenti delle Scuole Medie Superiori (Alternanza Scuola-Lavoro)
- Corsi per disoccupati per l'inserimento lavorativo
- Corsi per inoccupati-disoccupati in "Garanzia Giovani" e "Garanzia Adulti"
- Corsi di aggiornamento professionale e formazione continua per occupati
- Organizzazione di seminari a tema

Nell'ambito delle attività finanziate dalle **Camera di Commercio e dai Gruppi Azione Locale (Gal)**, anche in collaborazione con altre associazioni imprenditoriali

Attività a carattere privato rivolte alle PMI e organizzate CeSCoT Veneto sono sicuramente da ricordare

- Pubbliche Relazioni
- Tecniche di Comunicazione
- Tecniche Vendita - Marketing
- Informatica
- Sicurezza negli ambienti di lavoro (Haccp, Rls - Rspg - Antincendio- Primo Soccorso)
- Barman
- Cucina
- Vetrinistica
- Lingue
- Contabilità e bilancio aziendale
- Figure legate al turismo e alla ricettività

e quant'altro venga espressamente richiesto dalle aziende e dai singoli utenti

Fondi Interprofessionali d' Impresa:

attraverso il fondo costituito da Confesercenti e Cgil, Cisl, Uil - **FonTer**, CeSCoT Veneto in quanto accreditato al fondo, progetta, organizza e gestisce le attività rivolte ai dipendenti delle imprese aderenti al Fondo, sulla base delle esigenze specifiche espresse e sulla base degli avvisi che di volta in volta il fondo finanzia.

CeSCoT Veneto ha **accreditato** alla propria struttura, un numero significativo di professionalità **docenti/consulenti** con esperienze le più diversificate, per venire incontro a tutte le esigenze formative e di assistenza/consulenza richieste dall'utenza.

PARTE TERZA

3. LE RISORSE E LE STRUTTURE ATTRAVERSO CUI VENGONO EROGATI

RISORSE E STRUTTURE DEDICATE

- ▶ Risorse interne a **CeSCoT Veneto** dedicate alla gestione dei servizi
- ▶ Risorse interne a Confesercenti provinciali e territoriali dedicate alla gestione dei servizi formativi
- ▶ Professionisti esterni per consulenze specialistiche
- ▶ Docenti esterni con competenze le più diverse che soddisfano le esigenze formative

Uffici ed ambienti della sede operativa dell'Ente di Formazione **CeSCoT Veneto**, dedicati alla gestione dei servizi: formazione e consulenza personalizzata.

Attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività

Spazi didattici

Città	Indirizzo	n. aule	n. posti attrezzati	Laboratorio informatica
Padova	Via Savelli n. 8	01		20 Pc portatili (Aula volante)
Padova	Via Savelli n. 8 - Auditorium	02	80	
Padova	Via Savelli n. 8 – Aula Marco Polo	03	20	
Padova	Via Savelli n. 8 – Aula Giotto	04	20	
Padova	Via Savelli n. 8 – Aula Petrarca	05	20	

Sportello di Agenzia per il Lavoro

Indirizzo	Città	Prov.	Orario Sportello
Via G. Savelli n. 8	35129 PADOVA	PD	richiesto appuntamento Dal lunedì al giovedì : dalle ore 9-13 dalle ore 14-18 Venerdì dalle ore 9 alle ore 13

PARTE QUARTA

4. I DIRITTI E I DOVERI DELL'UTENTE E LE PROCEDURE DI RECLAMO

Standard di qualità

CeSCoT Veneto ha adottato un sistema di gestione per la qualità, ottenendo la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 (Certificato **n. 9175CSCV**) sottoponendo la propria attività alla verifica di un Ente certificatore: CSQ – IqNet

Il sistema Qualità garantisce che tutti i servizi perseguano la soddisfazione degli utenti, prevede la messa in atto di interventi per il continuo miglioramento e che eventuali situazioni non soddisfacenti vengano analizzate e risolte con la massima rapidità.

Diritti e Doveri

CeSCoT Veneto nell'erogazione dei servizi s' **impegna** a:

- tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute da utenti e aziende e utilizzarle esclusivamente ai fini dell'erogazione efficace del servizio
- garantire la riservatezza durante i colloqui individuali
- prestare attenzione alle esigenze e agli interessi degli utenti
- operare garantendo equità di trattamento nei confronti dell'utenza, nel rispetto dei contenuti degli artt. 9 -10 del DLgvo n. 276/2003
- fornire il servizio nei tempi stabiliti con l'utente
- garantire il supporto necessario per la realizzazione del progetto professionale individuato

L'utente si **impegna** a:

- perseguire quanto reciprocamente concordato e comunicare al servizio eventuali impossibilità nel rispettare data e orari degli appuntamenti
- rispettare gli impegni e le azioni concordate nel progetto formativo e nella dichiarazione di disponibilità
- rispettare gli ambienti e le attrezzature dell'ente ospitante

Procedure per Reclami

CeSCoT Veneto rileva il grado di soddisfazione dei clienti analizzando le informazioni raccolte dai contatti con gli stessi o i contenuti delle osservazioni dei reclami pervenuti o le risposte ai questionari di soddisfazione e di valutazione.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi proposti e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto.

Gli utenti possono far presente anomalie o disfunzioni nei servizi in forma scritta ai seguenti indirizzi:

Cescot Veneto Via Savelli n. 8 – 35129 Padova

email: info@cescotveneto.it

Posta Certificata: cescotveneto@pec.it

Le osservazioni ed i reclami da parte degli utenti vengono raccolte e registrate dal personale e trasmesse a: Organismo di Vigilanza, Direzione e al Responsabile Attività Formazione e Gestione, che provvederanno ad effettuare le opportune verifiche, coinvolgendo i responsabili dei servizi interessati.

Si provvederà di conseguenza ad elaborare ed implementare le attività necessarie alla risoluzione del caso, mirando alla massima soddisfazione dell'utente e dandone risultanza all'utente stesso, entro 3 giorni dall'avvenuto reclamo.

PARTE QUINTA

5. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

CeSCoT Veneto nell'ottica di un servizio orientato alla soddisfazione del cliente, si pone come obiettivo primario la relazione con gli utenti, con enti istituzioni e con il mondo produttivo, per avere da questi elementi di riscontro alla propria attività e continui input per un miglioramento continuo del livello dei servizi offerti.

La Direzione applica a tal fine un sistema di gestione della comunicazione con gli utenti e gli stakeholders, che permetta di raggiungere gli obiettivi di:

- ▶ ricerca e ascolto sistematico dei motivi di soddisfazione/insoddisfazione non solo dei destinatari dei singoli progetti/servizi, ma anche dei beneficiari (aziende, territorio, istituzioni) per rendere più efficace l'azione formativa
- ▶ ricerca, ove possibile, di interazione con diversi soggetti territoriali pubblici e privati, al fine di offrire un servizio completo all'utente sulla base delle caratteristiche ed esigenze particolari di volta in volta emerse.
- ▶ impostazione e mantenimento di relazioni stabili con le Confesercenti territoriali, le aziende e le istituzioni del territorio
- ▶ pianificazione delle attività sulla base delle effettive esigenze emerse nel contesto socio-economico

Le comunicazioni rivolte sia agli utenti che ai diversi interlocutori di **CeSCoT Veneto** avvengono attraverso:

- il sito internet www.cescotveneto.it
- i siti delle Confesercenti territoriali (esempio www.confpd.it, www.confrovigo.it ; www.confesercenti.ve.it, www.confesercenti-vr.it ecc.)
- Materiale informativo cartaceo a disposizione presso la sede
- indirizzo mai istituzionale: info@cescotveneto.it
- Indirizzo di posta certificata: cescotveneto@pec.it
- Newsletter periodica "**FormaMentis**"
- Facebook: <https://www.facebook.com/cescot.veneto>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pub/cescot-veneto/69/792/538>
- Twitter: <https://twitter.com/CescotVeneto1> - Nome Twitter: @CescotVeneto1
- Google+: <https://plus.google.com/u/0/b/101960483805469412589/+cescotveneto/posts>
- YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UC1EGGWpwGs6cpiVsQiz23IQ>
- Pinterest: <https://it.pinterest.com/CeSCoTv/>

VALIDITÀ DELLA CARTA

La **Carta dei Servizi** è valida dal momento della sua emanazione.

E' per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato (*vedi revisioni della qualità*) e permette di constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.