



Organismo  
di Formazione  
accreditato  
dalla Regione  
del Veneto

## CARTA DEI SERVIZI

Rev. 17  
Pagina 1 di 8  
Data 10.02.2020



Organismo  
di Formazione  
accreditato  
dalla Regione  
del Veneto



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

*Nelson Mandela*

# CARTA DEI SERVIZI

## 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.

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.

L'ente è accreditato alla Regione del Veneto per la Formazione (codice identificativo n. **15** - Iscritto all'Elenco Regionale con il **codice A0077**).

Ambiti di Accreditamento:

- Formazione Continua** Decreto Dirigenziale n. 180 del 24.02.2003
- Formazione Superiore** Decreto Giunta Regionale n. 1046 del 03.10.2003
- Servizi al Lavoro** (Art. 25 legge regionale 13 marzo 2009 n. 3) - Codice accreditamento **L101**

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

Cescot Veneto ha ottenuto la **Certificazione IQ Net – IMQ CISQ ISO 9001: 2015 n. 9175.CSCV**

**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) La **promozione, il coordinamento** e lo svolgimento di attività di formazione per i propri soci;
- c) La **ricerca** di finanziamenti per il sostegno delle suddette attività;
- d) Partecipazione e **sviluppo** di progetti inerenti a bandi che possono coinvolgere o interessare direttamente o indirettamente le piccole medie imprese.
- e) Collaborazione e partecipazione attiva alle iniziative e ai bandi emanati dai **Gruppi di Azione Locale (GAL)** del Veneto.

**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”.

## Obiettivi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di 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

### 1. Finalità e Principi Fondamentali dell'Ente

#### **Miglioramento delle Professionalità**

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

#### **Centralità dell'utente e Personalizzazione del Servizio**

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

#### **Eguaglianza, Imparzialità 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.

### 2. I servizi disponibili e le modalità di erogazione

Nell'ambito di **attività formative obbligatorie**, Cescot Veneto organizza Corsi per Apprendisti.

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 attraverso progetti di "Work Experience"
- Corsi per inoccupati-disoccupati in "Garanzia Giovani" e "Garanzia Adulti"
- Corsi di aggiornamento professionale e formazione continua per occupati
- Organizzazione di seminari a tema

**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 per Agenti d'affari in Mediazione
- Corsi di qualificazione per Agenti di Commercio
- Corsi di idoneità per esercenti l'attività di Somministrazione e vendita di Bevande e Alimenti.

#### **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.

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

Oltre a mettere in campo risorse interne per la gestione delle attività, Cescot Veneto si avvale di un numero significativo di professionalità, docenti/consulenti con competenze diversificate, che spaziano in diversi ambiti, al fine di soddisfare esigenze formative, di assistenza e consulenza richieste dall'utenza.

Gli ambienti utilizzati presso la sede Operativa, sono provvisti di attrezzature informatiche, collegamento wi fi, software dedicati.

#### **Sede Operativa**

<b>Città</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>n. aule</b>	<b>n. posti attrezzati</b>	<b>Laboratorio informatica</b>
Padova	Via G. Savelli n. 8 - Auditorium	01	80	
Padova	Via G. Savelli n. 8 – Aula Marco Polo	02	20	
Padova	Via G. Savelli n. 8 – Aula Giotto	03	20	
Padova	Via G. Savelli n. 8 – Aula Petrarca	04	20	
Padova	Via G. Savelli, 8 - Attrezzature	-	-	20 pc portatili

## 2.1 Servizi al Lavoro

Cescot Veneto mette in atto una serie di attività volte al supporto di utenti che necessitano di ricollocarsi e riqualificarsi nel mondo del lavoro. Il servizio che non prevede oneri per l'utenza, è rivolto quindi a disoccupati/inoccupati (compresa utenza in mobilità) alle persone a rischio di esclusione e/o a chi necessita di sviluppare/migliorare competenze che favoriscano l'occupazione, attraverso misure specifiche, quali:

**Accoglienza** al fine di reperire le esigenze specifiche dell'utente incentrata sulla presentazione dei servizi offerti dall'ente, le modalità di accesso e l'accoglienza alla persona. Questa fase è finalizzata ad analizzare, la natura dei bisogni del soggetto, al fine di rilevare la congruenza tra l'intervento e le attese della persona.

**Colloqui di orientamento individuali:** finalizzati a definire un percorso specifico per l'accompagnamento al lavoro. L'eventuale redazione di un Dossier Individuale Personalizzato, come strumento di supporto ai colloqui, consente di recuperare, esplorare, valorizzare e rielaborare, le competenze acquisite nelle esperienze di vita personali e professionali e di conseguenza costruire un progetto di sviluppo lavorativo coerente con gli interessi, le competenze, i valori e le scelte di vita della persona e aderente al contesto di riferimento. In questa fase, l'ente può supportare l'utente anche attraverso la redazione e/o l'aggiornamento del Curriculum Vitae, rispetto alla ricerca di posizioni lavorative specifiche.

**Ricerca attiva del lavoro:** informazioni sul mercato del lavoro e opportunità occupazionali, ricerca e segnalazione di eventuali vacanze aperte, supporto nella verifica della disponibilità e gestione del contatto.

**Percorsi di formazione:** informazioni all'utenza su progetti finanziati che prevedono specifiche misure per l'inserimento e/o il reinserimento lavorativo (formazione, colloqui individuali, counseling, ricerca attiva del lavoro, tirocini).

Considerata la tipologia di attività e l'utenza a cui vengono rivolti tali servizi, l'ente è costantemente in contatto con i Centri per l'Impiego locali.

## 3. Le risorse e le strutture attraverso cui vengono erogati i servizi

Al fine di tutelare gli utenti relativamente al trattamento dei dati personali e più in generale alle norme previste dal Regolamento GDPR 679/2016, l'ente mette a disposizione un ufficio specifico per l'accoglienza e i colloqui individuali di orientamento e spazi didattici adeguati per lo svolgimento di formazione in plenaria.

L'ufficio dedicato ai servizi al lavoro, presente presso la Sede Operativa dell'ente (Via G. Savelli, 8 – 35129 Padova) è presidiato da operatori del Mercato del lavoro, interni (personale dipendente) ed esterni (consulenti/collaboratori) e prevede specifici orari di apertura.

**Indirizzo sede Operativa:** Via G. Savelli, 8 – 35129 Padova

**Orari di apertura del servizio:** Dal **Lunedì** al **Giovedì**: dalle ore 9-13 dalle ore 14-18; il **Venerdì** dalle ore 9.00 alle ore 13.00

**Recapiti telefonici:** 049 8174606 / 607 / 608

**email:** info@cescotveneto.it

**Responsabile Unità Operativa:** Raffaella De Zuani

#### 4. I diritti e i doveri dell'utente e le procedure di reclamo

**Cescot Veneto** ha adottato un sistema di gestione per la qualità, ottenendo la Certificazione **IQ Net – IMQ CISQ ISO 9001: 2015 n. 9175.CSCV**

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:

- a. tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute da utenti e aziende e utilizzarle esclusivamente ai fini dell'erogazione efficace del servizio
- b. garantire la riservatezza durante i colloqui individuali
- c. prestare attenzione alle esigenze e agli interessi degli utenti
- d. operare garantendo equità di trattamento nei confronti dell'utenza, nel rispetto dei contenuti degli artt. 9 – 10 del DLgvo n. 276/2003
- e. operare garantendo il rispetto del Regolamento Europeo, legge 679/2016 GDPR
- f. fornire il servizio nei tempi stabiliti con l'utente
- g. garantire il supporto necessario per la realizzazione del progetto professionale individuato

**L'utente** si **impegna** a:

- a. perseguire quanto reciprocamente concordato e comunicare al servizio eventuali impossibilità nel rispettare data e orari degli appuntamenti
- b. rispettare gli impegni e le azioni concordate durante gli incontri
- c. 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, dai contenuti di eventuali reclami pervenuti, dalle risposte ai questionari di soddisfazione e di valutazione.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi proposti.

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

Cescot Veneto Via Savelli n. 8 – 35129 Padova

email: [info@cescotveneto.it](mailto:info@cescotveneto.it)

Posta Certificata: [cescotveneto@pec.it](mailto: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.

## 5. Le forme di comunicazione ed 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 e successiva 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](http://www.cescotveneto.it)
- i siti delle Confesercenti territoriali (esempio [www.confpd.it](http://www.confpd.it), [www.confrovigo.it](http://www.confrovigo.it) ; [www.confesercenti.ve.it](http://www.confesercenti.ve.it), [www.confesercenti-vr.it](http://www.confesercenti-vr.it) ecc.)
- Materiale informativo cartaceo a disposizione presso la sede
- indirizzo mail istituzionale: [info@cescotveneto.it](mailto:info@cescotveneto.it)
- Indirizzo di posta certificata: [cescotveneto@pec.it](mailto: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.