"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 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
6. la descrizione delle modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati

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

Città	Indirizzo	n. aule	n. posti attrezzati	Laboratorio informatica
Padova	Via G. Savelli n. 8 - Auditorium	01	60	
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	

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 vacancie 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 in 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) 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 8174602 / 607
email: info@cescotveneto.it
Responsabile Unità Operativa: Gian Angelo Bellati

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

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. 8 - 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**
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 5 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
- i siti delle Confesercenti territoriali e società del gruppo
- Materiale informativo cartaceo a disposizione presso la sede
- indirizzo mail 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
- Instagram: cescotveneto.it/per-le-persone

6. Modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati

Cescot Veneto prevede un monitoraggio costante della Customer Satisfaction, attraverso la somministrazione di questionari rivolti agli allievi relativi ai servizi offerti al fine di effettuare (ove necessario) correzioni o rafforzamento degli interventi.

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 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.