

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

### **INDICE**

- 1. Ecipa e la Carta dei Servizi : chi siamo, finalità e campo di applicazione***
- 2. I nostri principi fondamentali***
- 3. Natura dei servizi e caratteristiche***
- 4. Pubblicità dei dati***
- 5. Standard di qualità dei servizi***
- 6. Modalità di gestione del cliente***
- 7. Validità della Carta dei Servizi***

Carta pubblicata il 20 Luglio 2009  
Revisione 2 - maggio 2010

## 1. Ecipa e la Carta dei Servizi : chi siamo, finalità e campo di applicazione

**Ecipa** è una Società Consortile a Responsabilità Limitata, promossa dalla Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa -CNA venete. Si occupa di formazione professionale ed imprenditoriale principalmente rivolta al tessuto produttivo e di servizi delle Imprese Artigiane e Piccole-Medie Imprese del Veneto. Destinatari delle attività sono gli imprenditori, i collaboratori familiari, i dipendenti, i giovani alla ricerca di occupazione e gli studenti (all'interno di percorsi di collaborazione con il "mondo della Scuola"). L'attività viene svolta sia su base regionale che attraverso le sedi provinciali e i Centri Servizi delle CNA territoriali del Veneto.

**Ecipa** ha ottenuto dall'ente RINA SPA la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 per "**Progettazione, erogazione e gestione di iniziative formative per occupati e disoccupati**" e dalla Regione del Veneto l'iscrizione all'elenco dei soggetti accreditati per le attività di:

- **formazione superiore – formazione continua e orientamento** - n. **A0125**
- **servizi al lavoro** - "accesso e informazione, valutazione del caso individuale, mediazione per l'incontro domanda e offerta, definizione del progetto individuale di accompagnamento al lavoro" - n. **Z036**

Scopo fondamentale di **Ecipa** è di agire come centro di formazione permanente a favore dell'Artigianato e delle Piccole e Medie imprese del Veneto in tutti settori produttivi e nei servizi.

**L'offerta formativa è mirata a sviluppare tre diverse tipologie di competenze professionali:**

- verticali di mestiere che colgono la specificità di ciascuna categoria;
- orizzontali di gestione o manageriali;
- imprenditoriali di strategia.

**Di seguito elenchiamo le principali tipologie di utenza:**

- giovani disoccupati/inoccupati con progetti finalizzati all'inserimento nel mondo del lavoro
- apprendisti
- occupati aggiornamento, riqualificazione professionale, abilitazioni – patentini, obblighi normativi – programmi di interventi di sostegno alle competenze per i lavoratori colpiti dalla crisi economica
- imprenditori con attività di sostegno e supporto alla imprenditoria (ai soci e collaboratori), alla nuova impresa (anche di cittadini extracomunitari), al cambio generazionale
- donne con attività di sostegno e supporto alla imprenditoria femminile o al reinserimento nel mondo del lavoro
- orientamento , azioni a rete rivolte a soggetti adulti finalizzate al miglioramento delle competenze

Ecipa intende adottare lo strumento della Carta dei Servizi per meglio favorire lo sviluppo di un “sistema di offerta” capace di rispondere ai bisogni espressi dal territorio e di garantire standard qualitativi elevati e misurabili. Questo “sistema” pur favorendo le specificità in risposta alle peculiarità territoriali è costituito dall’insieme dei soggetti soci che erogano servizi formativi operando sul territorio con azioni coordinate, con continuità e in conformità ai principi contenuti nella presente Carta.

L'obbiettivo quindi è di rispondere ai diversi fabbisogni formativi espressi nel territorio sia che provengano dal “tessuto economico”, sia che vengano espressi dai giovani in cerca di lavoro, dalle fasce più deboli del mercato del lavoro. Sempre e comunque nell’ottica di favorire la crescita e lo sviluppo del sistema economico e sociale.

Ecipa intende perciò favorire il più ampio accesso alla formazione e al lavoro come risposta ad un più ampio bisogno di inserimento e riconoscimento sociale garantendo con continuità la presenza di determinate caratteristiche :

- operare in rete attraverso: i soci che garantiscono una presenza capillare e continua sul territorio, la rete dei servizi delle Politiche attive per il lavoro che promuove organizza la programmazione e lo sviluppo degli interventi formativi e la collaborazione che Ecipa attua con i diversi soggetti che concorrono alla applicazione delle suddette politiche;
- garantire continuità di presenza e intervento sul territorio mediante l’impegno costante che garantisce i servizi in conformità alla propria mission;
- sostenere flessibilità organizzativa, operativa e professionale necessaria allo sviluppo di servizi di interventi formativi legati ai bisogni delle persone, delle organizzazioni, delle imprese e del territorio attraverso l’innovazione continua delle competenze del sistema.

Attraverso la presente, “carta dei servizi”, Ecipa intende determinare i comportamenti di affidabilità e trasparenza necessari a garantire la qualità dei soggetti gestori delle attività di formazione professionale.

## **2 . I nostri principi fondamentali**

Per fornire costantemente un servizio di qualità facciamo in modo che le nostre attività siano ispirate a principi di : trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza ed efficacia, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità, collaborazione e controllo qualità.

Ecco in sintesi il loro significato :

**Trasparenza:** verifichiamo il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole utilizzabili a tutti i clienti, facendo in modo che le informazioni siano diffuse secondo questo principio e che le singole procedure siano di facile comprensione, chiare ed equilibrate per tutti.

**Partecipazione:** ci impegniamo a soddisfare le esigenze raccogliendo suggerimenti e proposte per migliorare il nostro servizio, anche tramite rapporti di collaborazione continua e di confronto con le associazioni provinciali territoriali.

**Continuità :** nel rispetto reciproco delle regole, i servizi sono assicurati continuativamente.

**Efficienza ed efficacia:** l'obiettivo è di garantire risposte immediate, qualificate e competenti alle esigenze della nostra clientela, il tutto anche attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e organizzative.

**Uguaglianza e imparzialità:** i servizi vengono forniti e garantiti indistintamente a tutti i clienti, senza alcuna discriminazione.

**Cortesìa e disponibilità:** il nostro personale è a disposizione per soddisfare le esigenze mettendo la massima attenzione all'ascolto delle richieste inoltrate.

**Collaborazione:** la presente carta sostiene la collaborazione fra gli enti con lo scopo di garantire al beneficiario del servizio coerenza e qualità degli interventi per assicurare la realizzazione e il compimento del percorso formativo e professionale di ciascun individuo.

**Controllo qualità:** obiettivo principale è la ricerca della soddisfazione degli utenti del servizio. Il monitoraggio della qualità percepita del servizio offerto viene svolto attraverso la valutazione dell'esito dei questionari.

### **3. Natura dei servizi e caratteristiche**

I servizi erogati hanno lo scopo di favorire lo sviluppo professionale delle persone e di accrescerne le competenze migliorandone l'impiegabilità nel mercato del lavoro oltre che agevolarne l'inserimento occupazionale.

L'offerta dei servizi si realizza attraverso diverse tipologie di finanziamento, le principali sono FSE - POR Veneto, Fondartigianato (Fondo Interprofessionale per la Formazione Continua), Ebav (Ente Bilaterale dell'Artigianato del Veneto), Ministeriali, attività "riconosciute" dalla Regione del Veneto ma senza finanziamento. Si rivolgono a soggetti che intendono usufruirne direttamente o per il tramite delle organizzazioni : associazione di categoria, servizio pubblico o privato, aziende.

I servizi possono essere di natura formativa o di assistenza individuale e possono essere organizzati in modo da essere fruiti collettivamente o individualmente. Si rivolgono a singoli che intendono usufruire direttamente o per il tramite di altre organizzazioni che ne gestiscono la partecipazione: aziende, associazioni di categoria, servizi pubblici o privati.

Ecipa, nello svolgimento della sua attività e nei confronti degli utenti, i partecipanti alle attività, che utilizzeranno l'offerta formativa, si impegna a rispettare le seguenti modalità operative :

- non stabilire nessuna condizione discriminatoria per limitare l'accesso all'offerta formativa;
- informare gli iscritti sulle norme che regolano l'attività stessa;
- dotarsi di strumenti idonei per valutare la qualità dell'offerta formativa e il raggiungimento degli obiettivi da parte di chi utilizza il servizio garantendo agli stessi la trasparenza dei criteri e dei risultati della valutazione e utilizzando questi ultimi per migliorare in itinere il processo di apprendimento;
- dotarsi di strumenti operativi che offrano l'opportunità di esprimere valutazioni della qualità del servizio e della rispondenza dei risultati rispetto agli obiettivi personali di apprendimento;

- informare sulle opportunità di lavoro e sulle modalità e le tecniche per la ricerca del lavoro;
- informare gli utenti , all’inizio del corso, sugli obiettivi formativi e i criteri di valutazione.

#### **4. Pubblicità dei dati**

Al fine di garantire la trasparenza nell’erogazione del servizio, nella valutazione dell’efficacia dello stesso e nella valutazione delle modalità di utilizzo delle risorse e dei finanziamenti, Ecipa renderà fruibili i risultati dell’azione formativa :

- agli enti territoriali pubblici, quali enti di riferimento
- agli utenti che usufruiscono del servizio

E’ compito di Ecipa raccogliere dati, informazioni, notizie per soddisfare le richieste e le necessità di informazioni che provengono dagli utenti, utilizzando gli strumenti concordati con gli enti territoriali pubblici o in mancanza adottare gli strumenti più idonei per garantire continuità e comparabilità del servizio.

E’ compito della Pubblica Amministrazione, di norma l’Ente Regione del Veneto, richiedere eventuali dati e informazioni di cui sopra, coordinandone la raccolta , l’elaborazione e disciplinando eventuali richieste da parte di Enti diversi (es. Comunità Europea).

ECIPA rilascerà, ove previsto, idonea certificazione dei risultati di apprendimento raggiunti.

#### **5. Standard di qualità dei servizi**

Ecipa definisce standard di qualità, anche in osservanza agli eventuali Enti Pubblici finanziatori, il cui rispetto è considerato condizione fondamentale per la soddisfazione degli utenti diretti e indiretti del “sistema di offerta”. Il rispetto di questi standard qualitativi, riportati nella presente carta, rappresentano requisito essenziale per la gestione del servizio. In ogni caso Ecipa e tutti i soggetti che parteciperanno all’erogazione del servizio formativo e del servizio finalizzato all’accesso al lavoro, si impegnano a mantenere gli standard di qualità definiti nelle procedure di accreditamento stabilite per legge.

Gli standard di qualità del servizio definiti nella presente carta sono :

- presenza delle sedi operative attive con continuità, ben identificate e stabilmente presidiate dal personale responsabile;
- conformità delle sedi operative rispetto alle normative vigenti e disponibilità di strutture, attrezzature e tecnologie adeguate per lo svolgimento del servizio rispetto agli standard richiesti;

- personale responsabile atto a garantire l'erogazione del servizio ;
- conformità delle risorse tecnologiche e strutturali impiegate nell'erogazione del servizio rispetto a quanto prescritto dalla norma, richiesto dall' Ente finanziatore e autonomamente dichiarato;
- esistenza di un iter formale per la qualificazione del personale dipendente e di un piano annuale per la formazione da seguire per lo sviluppo professionale degli stessi;
- partEcipazione ad attività promosse dall'Ente finanziatore di riferimento per la qualificazione dei servizi e per lo sviluppo professionale degli operatori stessi;
- coerenza dei servizi offerti rispetto alla programmazione degli enti territoriali di riferimento, alla domanda e alle esigenze per le diverse tipologie di utenti;
- esistenza di procedure per ciascun tipo di servizio formativo offerto;
- esistenza e applicazione di procedure per la rilevazione della soddisfazione del cliente;
- esistenza di servizi amministrativi in grado di eseguire tutte le operazioni inerenti la gestione amministrativa dei servizi in conformità con le norme vigenti e nel rispetto delle scadenze previste;
- esistenza di un servizio di accoglienza e informazione.

## **6. Modalità di gestione dell'utente**

Ecipa si impegna ad assicurare la massima cura nella gestione della propria utenza, al fine di dare le migliori risposte alle esigenze manifestate e di conseguire gli obiettivi propri del "sistema di offerta". In particolare si impegna ad una corretta e continuativa informazione agli utenti sui servizi erogati, sugli standard di qualità offerti, sui risultati raggiunti, nonché sui loro diritti e le modalità di loro tutela, sui loro obblighi e sugli adempimenti ad essa relativi. In attuazione a tale impegno, Ecipa provvede a garantire per i propri utenti i seguenti servizi secondo le modalità indicate :

- **informazioni sui servizi erogati** : viene assicurata la piena informazione agli utenti relativamente ai servizi erogati. In particolare individuando i responsabili dell'informazione, della comunicazione e delle relazioni con gli utenti, rendendo note le modalità, i tempi e le eventuali condizioni economiche e tecniche di accesso, di partEcipazione ai servizi e impegnandosi a fornire tutte le informazioni dei diversi servizi fruibili nell'ambito del "sistema di offerta" regionale.
- **tutela dei diritti dell'utente** : ha diritto ad essere accolto e ricevere i servizi, secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, aspettative e nel rispetto della legalità. Allo scopo di tutelare tali diritti, Ecipa si impegna a garantire la continuità e la qualità dei servizi. Gli utenti, utilizzatori del "sistema di offerta" hanno diritto a trattamenti assicurativi e di tutela così come stabilito dalle normative vigenti, la direzione di Ecipa si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività previste. Inoltre, hanno diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti. In tale ambito Ecipa si impegna a garantire il rispetto delle norme identificando i responsabili del trattamento dei dati personali.

- **assistenza all'utente** : **Ecipa** adotta idonea procedura per l'accoglienza e l'orientamento affidandola a personale professionale preparato.
- **gestione dei reclami** : a chiunque viene data possibilità di sporgere reclamo, indirizzandolo direttamente a Ecipa, qualora ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio rispetto a quanto pattuito. Ecipa, attraverso la procedura appositamente predisposta, definisce la modalità di gestione nonché i tempi di risposta al reclamo stesso.
- **obblighi dell'utente** : **Ecipa**, attraverso le proprie modalità operative, si impegna a dare chiara e tempestiva informazione relativamente agli obblighi in carico all'utente sia che questi derivino da norme/bandi regionali, sia che siano definiti autonomamente da Ecipa.
- **impegni dell'Ente finanziatore (Regione Veneto / Ente Pubblico )** : l'Ente Pubblico concorre a garantire l'informazione all'utente sui servizi offerti, utilizzando gli strumenti a disposizione o eventualmente quelli che riterrà più idonei usare. In particolare curerà la guida ai servizi per la formazione professionale, presenterà i propri servizi attraverso il sito WEB o mediante la realizzazione di comunicazioni, curerà la realizzazione di iniziative pubbliche di promozione del sistema della formazione professionale – dei servizi al lavoro e le innovazioni più rilevanti che lo riguardano.

## **8. Validità della Carta dei Servizi**

La carta dei servizi ha efficacia nel momento in cui il nostro cliente ne viene a conoscenza. E' soggetta a revisione per incompatibilità con norme o perché vengono emanate successivamente.

La presente carta viene emessa a luglio 2009 – revisionata a maggio 2010 e viene diffusa, a cura del nostro centro, tramite affissione sulla bacheca presso la sede operativa.