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 e caratteristiche dei servizi*
4. *Pubblicità dei dati*
5. *Standard di qualità dei servizi*
6. *Diritti e doveri dell'Utente*
7. *Gestione dei reclami*
8. *Le nostre sedi*
9. *Validità della Carta dei Servizi*

Carta pubblicata il 20 Luglio 2009
Revisione 27 - settembre 2026

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 Veneto. 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 la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 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. **L119**

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 e tirocinanti
- 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.

Oltre di sevizi formativi Ecipa realizza a favore dei propri clienti/utenti i seguenti servizi:

- Gestione di progetti di finanziamento pubblico su specifica richiesta;
- Predisposizione di progetti di miglioramento organizzativo e di business;
- Attività di Temporary Export Manager (TEM);
- Attività di ESCO;
- Erogazione di servizi Cloud per la gestione dei sistemi di gestione sicurezza (Sicurcloud), e gestione adempimenti nell'area rifiuti(Ecotraccia).

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.
Cortesia 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 e caratteristiche dei servizi

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.

Nell'ambito dei servizi al lavoro garantiamo le seguenti attività:

1. **informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro:**

   - accoglienza, informazione e primo orientamento degli utenti (supporto psicologico e motivazionale, nonché stimolo a supporto della mobilità geografica) rispetto alle opportunità di servizio erogato;
   - illustrazione impegni del soggetto accreditato e del cittadino fruitore i servizi
   - informazione e illustrazione dei servizi presenti nel nostro territorio e delle opportunità del mercato di lavoro attraverso gli strumenti informatici della Regione Veneto.

2. **mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro:**

   - raccolta delle richieste di personale provenienti dai datori di lavoro;

- raccolta delle candidature e dei curriculum dei lavoratori disponibili;
- gestione e l'aggiornamento delle banche dati inerenti le suddette attività;
- diffusione delle richieste di personale attraverso una pluralità di canali idonei al reclutamento di profili coerenti;
- fornitura, ai datori di lavoro, di elenchi e/o insiemi di profili in possesso di caratteristiche conformi ai requisiti richiesti.

3. **progetti e misure di accompagnamento al lavoro:**

- colloquio con personale qualificato atto a costruire un nuovo percorso di ricerca del lavoro rapportato alle esigenze del cittadino e del mercato;
- ideazione, progettazione e realizzazione di azioni di orientamento e di consulenza personalizzati per il reinserimento lavorativo (PAI) ;
- tutoraggio del percorso individuato;
- ricerca, informazione e illustrazione di servizi, strumenti e risorse economiche a sostegno dell'inserimento lavorativo.

Tali servizi si rivolgono a utenti 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 le 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;
- fornire i propri servizi senza alcun onere a carico degli utenti.

I servizi di consulenza relativi allo sviluppo aziendale sono erogati secondo due modalità:

1. Servizi a pacchetto per quanto riguarda i servizi Cloud ed di ESCO
2. Progetti su richiesta del cliente che si articolano come segue:
    a. Analisi dei bisogni del cliente;
    b. Definizione del progetto previsto;
    c. Analisi del mercato per trovare la migliore soluzione possibile per il cliente
    d. Attivazione e gestione del protetto.

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 partEcipano 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.

Al fine di misurare la qualità dei servizi resi e garantire una costante valutazione dell'evoluzione nel tempo della stessa, **Ecipa** si impegna, anche nell'ambito della certificazione UNI EN ISO 9001:2015, a monitorare una serie di indicatori riguardanti i seguenti aspetti:

- **qualità del servizio erogato dagli Operatori Mercato del Lavoro** : **Ecipa** si impegna alla valutazione ed al monitoraggio dei collaboratori esterni al fine di assicurare un adeguato livello qualitativo del servizio erogato;
- **soddisfazione dell'utente**: il monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utente finalizzato alla valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità delle attività proposte e realizzate.

Il monitoraggio avverrà tramite la somministrazione del questionario di soddisfazione dell'utente a chiusura delle attività.

Gli indicatori di performance e i questionari di soddisfazione dell'utente saranno oggetto di valutazione periodica in occasione del riesame della Direzione così come previsto dalla norma relativa al sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001: 2015.

6. Diritti e doveri 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 ai propri utenti i seguenti "diritti":

- **INFORMAZIONE :** viene assicurata la piena informazione agli utenti relativamente ai servizi erogati, con particolare riferimento alle modalità, ai tempi e alle tecniche di accesso e di part**Ecipa**zione ai servizi, impegnandosi a fornire le informazioni relative ai servizi fruibili nell'ambito del "sistema di offerta" regionale.
- **ASSISTENZA**: l'utente ha il diritto di essere assistito in modo preciso, puntuale ed efficiente nella redazione del Piano di Azione Individuale, nella consulenza finalizzata al potenziamento della capacità di scelta e progettualità personale, nella preparazione a redigere il proprio bilancio di competenza ed a sostenere colloqui di selezione, nell'individuazione del percorso formativo individuale o collettivo utile al progetto di riqualificazione o di ricollocamento, nel sostegno alla ricerca attiva di lavoro e nella redazione del proprio curriculum vitae. **Ecipa** adotta idonee procedure per l'accoglienza, l'assistenza e l'orientamento affidandola a personale professionale qualificato.

- **RISPETTO ED EGUAGLIANZA:** l'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 di tutela così come stabilito dalle normative vigenti. La direzione di **Ecipa** si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività previste.
- **RISERVATEZZA**: gli utenti hanno diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti. In tale ambito **Ecipa** si riserva la facoltà di raccogliere, trattare, comunicare e diffondere per finalità istituzionali, in accordo con l'ente regionale, i dati derivanti dalla gestione dei servizi per il lavoro, nei limiti e secondo le disposizioni di legge, di regolamento o atto amministrativo, in particolare nel rispetto delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/2003) e al divieto di indagine sulle opinioni, di cui agli articoli 8, 9 e 10 del decreto legislativo n. 276/2003.

L'utente, al fine di consentire un'efficace erogazione dei servizi ed una corretta fruizione degli stessi è tenuto a rispettare i seguenti "doveri":

- **RESPONSABILITA':** l'utente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto, nella comprensione degli altrui diritti e con la volontà di collaborare attivamente con il personale preposto.
- **RISPETTO E PART**ECIPA**ZIONE:** l'utente è tenuto al rispetto degli impegni presi con **Ecipa** in merito a piani individuali sottoscritti ed alla part**Ecipa**zione agli incontri individuali e di gruppo concordati.
- **TRASPARENZA**: l'utente è tenuto ad informare **Ecipa** riguardo qualsiasi cambiamento intervenuto al proprio stato occupazionale o domiciliare ed a comunicare tempestivamente qualsiasi impedimento alla part**Ecipa**zione alle attività proposte.

Ecipa inoltre, attraverso le proprie modalità operative, si impegna a dare chiara e tempestiva informazione relativamente ad ogni eventuale ulteriore obbligo in carico all'utente sia che questi derivino da norme/bandi regionali, sia che siano definiti autonomamente dall'ente stesso.

L'Ente Pubblico concorre a garantire l'informazione all'utente sui servizi offerti, utilizzando gli strumenti a disposizione o eventualmente quelli che riterrà più idoneo 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.

7. 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 corrispondenti a 15 gg. dal ricevimento della stessa.
Suggerimenti e reclami possono essere inoltrati nelle seguenti modalità ai recapiti indicati:

via e-mail all'indirizzo: info@ecipa.eu
via fax: 041.924128

utilizzando l'apposito modulo disponibile presso tutte le sedi operative e al sito web www.ecipa.eu

8. Le nostre sedi

SEDE REGIONALE E UNITA' LOCALE – ECIPA SOC. CONS. a R.L.

MARGHERA (VE) – VIA DELLA PILA 3/B INT. 1
Tel. 041.928638 – fax 041.924128 –
e-mail: lavoro@ecipa.eu
Responsabile di sede : Polelli Andrea
ORARI: lun – ven 08:30 – 13 / 14 – 17:30 e su appuntamento

VENEZIA - CNA VENEZIA SERVIZI S.R.L.

MIRANO (VE) – VIA CAVIN DI SALA 72/A
Tel. 041/432642 opzione 4 - Fax. 0415701282- e-mail : lavoro@ecipa.eu
ORARI: lun – ven 08:30 – 12:30 e su appuntamento
Responsabile di sede : Pranovi Federica

TREVISO - C.N.A. FORMAZIONE S.R.L.
TREVISO (TV) – VIALE DELLA REPUBBLICA 154
Tel. 0422 3155 Fax 0422 315666 - e-mail: lavoro@ecipa.eu
ORARI: lun – ven 08.30 alle 12.30 e su appuntamento
Responsabile di sede : Guerra Erika

VICENZA - CNA VICENZA S.R.L.
VICENZA *(VI) – VIA G. ZAMPIERI 19*
tel. 0444 569900- fax 0444 961628 - e-mail: lavoro@ecipa.eu
ORARI: lun – ven 08:30 – 12:30 e su appuntamento
Responsabile di sede : Scala Elisabetta

PADOVA - TECNA SOC. CONS. A R.L.

ESTE (PD) – VIA VERSORI 1
Tel. 335 6829534 - Fax. 0429.29.52 – e-mail: lavoro@ecipa.eu
ORARI: lun – ven 9:00 – 12:30 e su appuntamento
Responsabile di sede : Iacoboni Elena

PADOVA (PD) – VIA SAVELLI 128
Tel. 049.8071599 - Fax. 049.80.73.604 - e-mail: lavoro@ecipa.eu
ORARI: lun – ven 8:30 – 12:30 e su appuntamento
Responsabile di sede : Barbuni Massimiliano

ROVIGO – CAF IMPRESE CNA ROVIGO – S.R.L.

ROVIGO (RO) – VIA COMBATTENTI ALLEATI D'EUROPA 9/D
Tel. 0425.473329 Fax. 0425.987777 – e-mail: lavoro@ecipa.eu
ORARI: lun – ven 08.30-12.30 e su appuntamento
Responsabile di sede : Pascutti Alida Maria

BELLUNO - APPIA SERVIZI S.R.L.

AGORDO *(BL) – VIA XXVII APRILE 17*
Tel.0437954463 fax: 0437 63493 - e-mail: lavoro@ecipa.eu
ORARI: lun – ven 08.30 – 12:30 e su appuntamento
Responsabile di sede : Zanella Martina

BELLUNO *(BL) – VIA SAN GERVASIO 17*
Tel. 0437 27600 - fax: 0437 25089- e-mail: lavoro@ecipa.eu
ORARI: lun – ven 14.00 – 17.30 e su appuntamento
Responsabile di sede : Zanella Martina

Tutte le nostre sedi operative sono dotate di spazi adibiti a sportello aperti al pubblico e di locali dedicati ad attività di colloquio individuali.

9. 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 SETTEMBRE 2026 e viene diffusa, a cura del nostro centro, tramite pubblicazione nel sito web www.ecipa.eu ed affissione sulla bacheca presso ogni sede operativa.