

Carta *dei* Servizi



FONDAZIONE SAN NICOLÒ
Sede legale via Risorgimento n. 29, 35027
Noventa Padovana (PD)
C.F. 92292350284
P.I. 05304730285
fondazione.me

SOMMARIO

PRESENTAZIONE _____	3
FINALITÀ _____	3
EROGAZIONE DEI SERVIZI _____	4
<i>MODALITÀ</i>	4
<i>CRITERI</i>	4
<i>TIPOLOGIA</i>	5
<i>STRUTTURE</i>	6
DIRITTI E DOVERI UTENTE _____	8
PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO _____	8
METODOLOGIA DI CONTROLLO QUALITÀ _____	9

PRESENTAZIONE

Fondazione San Nicolò è una fondazione iscritta al registro delle persone giuridiche della prefettura di Padova, non ha scopo di lucro ed ha come obiettivo esclusivo il perseguimento, direttamente o indirettamente, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, mediante lo svolgimento di attività di interesse generale in ambito educativo, scolastico, formativo e di inserimento lavorativo, anche con riferimento alle persone in stato di svantaggio personale e sociale. Fondazione San Nicolò intende realizzare i propri scopi sociali collaborando, secondo il principio della sussidiarietà, con le istituzioni, le associazioni e le comunità di riferimento del territorio.

FINALITÀ

La Regione del Veneto promuove la piena e buona occupazione, ponendo al centro delle proprie politiche la persona e la qualità del lavoro; valorizza e favorisce la crescita delle persone e delle imprese promuovendo la coesione sociale, l'accesso ai saperi e alle competenze quali strumenti di sviluppo della comunità. In particolare la Legge Regionale n. 3 del 2009 ha lo scopo di riordinare, coordinare e armonizzare le disposizioni regionali vigenti in materia di occupazione, mercato del lavoro e orientamento.

In funzione del miglioramento dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, della prevenzione della disoccupazione di lunga durata, della promozione dell'inserimento, del reinserimento, del mantenimento e dell'integrazione lavorativa delle persone svantaggiate e disabili, del sostegno alla mobilità geografica del lavoro, del sostegno al reinserimento lavorativo dei lavoratori a rischio di espulsione dal mercato del lavoro, della promozione della conciliazione dei tempi di lavoro e di cura e al fine della costruzione di un mercato del lavoro aperto e trasparente la Regione promuove un sistema di servizi per il lavoro fondato sulla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati o accreditati ed affidando agli operatori accreditati lo svolgimento di servizi per il lavoro.

A tal fine Fondazione San Nicolò (di seguito *Fondazione*) mediante le proprie Scuole della Formazione Professionale, nello specifico, quattro Centri di Formazione Professionale rivolti a ragazzi in obbligo scolastico (13-16 anni) in Veneto con circa 1000 allievi all'anno (scuoledieffe.it), e l'Accademia delle Professioni, polo didattico per l'alta formazione e la formazione professionale negli ambiti Food&Beverage e Tech&Digital dedicata agli adulti (+18 anni) che desiderano inserirsi o riqualificarsi nel mercato del lavoro, con circa 2000 allievi all'anno nelle sedi dislocate nel territorio nazionale (accademia.me), accompagna coloro che sono alla ricerca di un'occupazione o sospesi dalla propria azienda, lungo un percorso di servizi qualificati e risposte concrete quali colloqui di orientamento, corsi di formazione e accompagnamento al lavoro.

La Fondazione intende tutelare i diritti e riconoscere ai propri utenti la possibilità di verificare e migliorare la qualità dei servizi offerti. Per questo scopo, la Carta dei Servizi descrive in modo semplice e chiaro i servizi offerti, come accedervi e i livelli di qualità che si intendono rispettare nell'erogarli.

EROGAZIONE DEI SERVIZI

MODALITÀ

La formazione costituisce uno degli strumenti, a disposizione della Fondazione, per elevare il livello di professionalità richiesta dall'evoluzione del mercato del lavoro. 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 alla comunità.

CRITERI

La Fondazione nell'offrire ed erogare i servizi ai propri utenti, qui descritti, osserva i seguenti principi:

- **Controllo qualità**

Azioni volte a ricercare e perseguire la soddisfazione degli utenti del servizio, mantenendo sempre una condotta onesta e mirata al compimento della missione, e contrastando allo stesso tempo ogni iniziativa illegittima.

- **Eguaglianza ed imparzialità**

Garanzia di pari trattamento agli utenti, agendo con obiettività, imparzialità, etica e trasparenza senza discriminazioni di età, sesso, nazionalità, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

- **Partecipazione e trasparenza**

Agevolazione della partecipazione attiva degli utenti alla gestione e al miglioramento dei servizi offerti con la Carta dei Servizi di ogni informazione utile in forma comprensibile e chiara, garantendo allo stesso tempo la riservatezza ove richiesto dalle norme vigenti.

- **Efficienza ed efficacia**

Utilizzo delle risorse umane in maniera efficiente ed efficace, promuovendo la valorizzazione delle stesse, definizione di parametri di riferimento e tecniche di

monitoraggio per individuare eventuali criticità, correzione per il miglioramento continuo dei servizi.

L'organizzazione interna dell'azienda e le attività verso l'esterno vengono disciplinate attraverso l'applicazione delle seguenti norme:

- D. Lgs. 231/01 Modello Organizzativo
- Codice Etico
- D. Lgs 196/03 Legge sulla privacy e adeguamenti regolamento UE 679/2016 – GDPR Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati
- D. Lgs n. 276/03 art. 8-9-10

TIPOLOGIA

I servizi qui descritti, e le modalità con cui vengono erogati, sono:

- **Accesso e Informazione circa le attività occupazionali, mediante le seguenti modalità:**
 - *Informazione sui servizi disponibili e le modalità di accesso*
 - *Informazioni e invio ad altri servizi territoriali*
 - *Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali*
 - *predisposizione del portale di ricerca/offerta lavoro Jobbooster*
- **Valutazione del caso individuale, mediante le seguenti modalità:**
 - *Colloquio di orientamento al lavoro*
 - *Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro*
- **Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro, mediante le seguenti modalità:**
 - *Raccolta e diffusione curriculum vitae*
 - *Ricerca e segnalazione delle opportunità lavorative*
 - *Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto*
- **Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo, mediante le seguenti modalità:**
 - *Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (compilazione del Questionario di Profilazione Professionale)*

- Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.

La Fondazione considera il rispetto degli standard qualitativi una condizione fondamentale per la gestione dei servizi e per la soddisfazione degli utenti diretti e indiretti. 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.

Di seguito sono definiti gli standard qualitativi dei servizi:

- presenza delle sedi operative attive con continuità;
- esistenza di un servizio di accoglienza e informazione;
- conformità delle sedi operative rispetto alle normative vigenti e disponibilità di strutture, attrezzature e tecnologie adeguate atte allo svolgimento del servizio rispetto agli standard richiesti;
- personale responsabile atto a garantire l'erogazione del servizio;
- coerenza dei servizi offerti rispetto alla domanda e alle esigenze per le diverse tipologie di utenti;
- esistenza di procedure per ciascun tipo di servizio formativo offerto e per la rilevazione della soddisfazione del cliente;
- esistenza di servizi amministrativi in grado di eseguire tutte le operazioni inerenti alla gestione amministrativa dei servizi in conformità con le norme vigenti e nel rispetto delle scadenze previste.

STRUTTURE

Le strutture dedicate alla gestione dei servizi descritti consistono in uffici ed ambienti adeguati per la formazione e la consulenza personalizzata riservata, nonché in attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività. I servizi descritti nella presente Carta sono erogati attraverso uno sportello dedicato che opera nel territorio regionale, aperto negli orari sotto indicati:

- **Padova**
Noventa Padovana (PD) via Risorgimento, 29
Tel. 049/9865000
Fax 049/9865001
numero verde 800 272 565
pec@pec.fondazione.me

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30

Responsabile sede operativa
dott. Enrico Rancan

Fondazione San Nicolò è presente anche nel resto del territorio regionale con le proprie sedi periferiche nelle provincie di:

- **Vicenza**
Lonigo (VI) via S. Daniele, 60 - Tel. 0444/432639
Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.00
- **Venezia**
Spinea (VE) via delle Industrie 18/a - Tel. 041/936042
Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.00
- **Treviso**
Valdobbiadene (TV) via Centro la Filanda, 18 - Tel. 0423/972443
Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.00
- **Verona**
Stradone Antonio Provolo, 24 - 045/595639
Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.00

DIRITTI E DOVERI UTENTE

Diritti e doveri saranno regolamentati dagli strumenti attraverso i quali la Fondazione e l'utente sanciscono i rispettivi impegni e ruoli, secondo modalità definite dalle vigenti normative regionali e nazionali in materia. In particolare la Fondazione assicura l'erogazione dei servizi descritti dalla presente Carta dei Servizi e si impegna a una corretta e continuativa informazione sugli standard di qualità offerti, sui risultati raggiunti, nonché sui diritti degli utenti e sulle modalità di loro tutela, sui loro obblighi e sugli adempimenti ad essa relativi. In particolare individua 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.

PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

Nel rispetto della normativa tutela la privacy del destinatario del servizio, la Fondazione si impegna ad analizzare con tempestività e attenzione i reclami e suggerimenti ricevuti. A livello qualitativo, intende individuare le azioni correttive e le opportunità che possono contribuire ad un miglioramento dei processi. Al tale scopo, secondo i criteri previsti dalle proprie procedure interne, in occasione di reclami, vengono messe in atto tutte le azioni necessarie per:

- valutare la segnalazione ricevuta con la collaborazione del Responsabile di Funzione dell'area interessata;
- fornire una puntuale risposta al cliente/utente con le modalità di risoluzione della non conformità evidenziata;
- definire le eventuali attività di modifica / miglioramento delle procedure aziendali ove necessario;
- verificare l'efficacia delle azioni di miglioramento intraprese.

Le modalità per presentare un reclamo possono avvenire mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo della sede principale di Padova, oppure, tramite e-mail a segnalazioni@accademia.me, o altro strumento ritenuto idoneo allo scopo, che riporti tutti i riferimenti possibili dell'azione e dell'utente utili alla raccolta delle informazioni necessarie, indirizzata al Responsabile dell'attività o alla Segreteria della Fondazione.

Alla ricezione di un reclamo scritto ne viene data tempestiva comunicazione alla funzione Responsabile; quest'ultimo si attiva con la Direzione aziendale per mettere in atto le azioni sopra indicate. Le tempistiche previste per la risposta ai reclami sono di 24/48 (ventiquattro/quarantotto) ore dalla ricezione degli stessi.

La Fondazione, nell'ottica del miglioramento continuo, al fine di rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione e per comprendere meglio i problemi esistenti, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti per prevedere i possibili miglioramenti dei servizi erogati. Allo scopo di miglioramento contribuiscono anche le azioni di monitoraggio ed analisi della

soddisfazione del cliente, per questo, a coloro che usufruiscono di più servizi, al termine del periodo di follow-up viene somministrato un questionario di soddisfazione dei servizi allo scopo di monitorare periodicamente la qualità dell'offerta.

METODOLOGIA DI CONTROLLO QUALITÀ

La Fondazione ha definito procedure e prassi operative per assicurare che i servizi erogati siano mantenuti sotto controllo.

Nello specifico la Fondazione ha individuato le responsabilità e le modalità operative per:

- l'erogazione delle attività di formazione nel rispetto delle norme applicabili e dei requisiti dell'accreditamento;
- il controllo dei documenti e delle registrazioni previste per l'erogazione dei servizi di formazione con particolare riferimento ai requisiti dell'accreditamento;
- la verifica sui prodotti e servizi approvvigionati;
- la progettazione della formazione a partire dall'acquisizione dei dati e dei requisiti fino alla elaborazione dei parametri necessari all'avvio della fase di erogazione del servizio formativo;
- la gestione delle attività di marketing e commerciali verso i clienti / utenti;
- la gestione dei documenti e delle comunicazioni sia informato elettronico che cartaceo;
- la gestione economico-finanziario e amministrativa;
- le modalità e le responsabilità per la selezione e valutazione periodica dei fornitori;
- la gestione delle risorse umane e tecniche e delle infrastrutture, anche nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa applicabile in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- la valutazione della soddisfazione dei clienti / utenti.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata al mese di novembre 2020 e può essere soggetta a revisioni. La presente carta viene diffusa tramite pubblicazione sul sito www.accademia.me

Il responsabile dell'Unità Operativa

Dott. Rancan Enrico



