

SERVIZI AL LAVORO



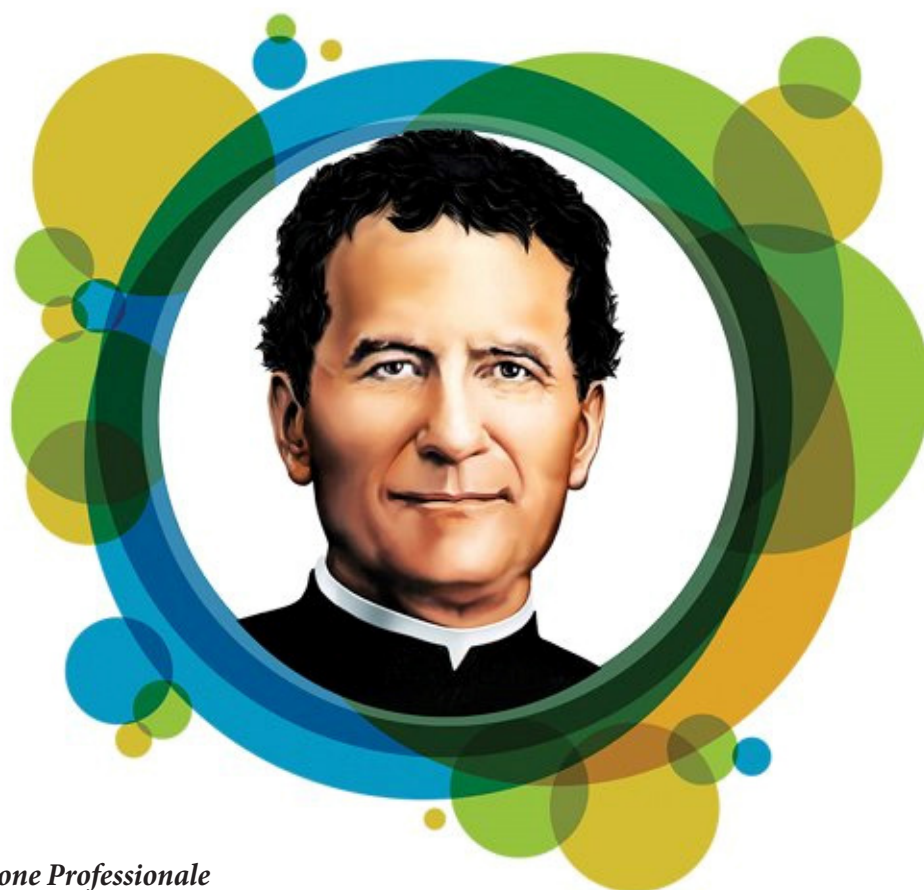
Manfredini

Salesiani Don Bosco *Este*

CARTA DEI SERVIZI

Versione 3

Aggiornata il 24/11/2020



**Centro Formazione Professionale
CNOS-FAP Manfredini**

Via Manfredini 12 – Este (PD)

Tel: 0429 612101 Fax: 0429 612198

P.IVA 03941320289

Email: info@cfpmanfredini.it

PEC: cfpmanfredini@pec.it

- www.cfpmanfredini.it -

- www.formazionecontinuanmanfredini.it -

Sommario

INTRODUZIONE

3

IL "SISTEMA" ASSOCIAZIONE MANFREDINI

4

- 1. *La storia*
- 2. *Destinatari e finalità*
- 3. *Organizzazione*
- 4. *Servizi*
- 5. *Gli interlocutori, i committenti e i partner*
- 6. *Attività*
 - 6.1 *Comunicazione*
 - 6.2 *Ricerca e Sviluppo*
 - 6.3 *Formazione dei formatori*
 - 6.4 *Consulenza e assistenza tecnica*
 - 6.5 *Realizzazione di progetti specifici*

4

5

6

6

9

9

9

9

10

10

10

IMPEGNI CON L'UTENZA

11

- 1. *Prestazioni assicurate*
 - 1.a) *Dimensione: cultura progettuale*
 - 1.b) *Dimensione: cultura organizzativa*
 - 1.c) *Dimensione: cultura della ricerca e della formazione continua degli operatori*
 - 1.d) *Dimensione: cultura delle relazioni*
- 2. *La qualità e le criticità*
- 3. *Privacy*
- 4. *Apertura del servizio al pubblico*
- 5. *Monitoraggio e valutazione dei servizi erogati*
- 6. *Diritti e doveri dell'utenza e gestione reclami*
- 7. *Responsabile di sede*
- 8. *Informazioni Generali*

11

11

12

12

12

12

13

14

14

14

15

15

16

INTRODUZIONE

La Carta dei servizi dell'Associazione CFP CNOS-FAP Manfredini è lo **strumento per descrivere la nostra organizzazione**, le sue finalità, le attività che realizziamo, i valori cui ispiriamo la nostra azione.

Ci rivolgiamo a tutti coloro che desiderano conoscere chi siamo e cosa facciamo:

- **alle Istituzioni e agli enti** che ci affidano e finanziano la realizzazione di progetti e servizi e agli organismi con i quali collaboriamo;
- **agli operatori interni ed esterni** che lavorano nella nostra organizzazione e si impegnano con noi per raggiungere gli scopi per i quali siamo nati;
- **ai giovani, alle famiglie** e alle altre persone che usufruiscono dei nostri servizi.

L'obiettivo del lavoro è rispondere ad un dovere di trasparenza verso i destinatari e i committenti dei nostri servizi e all'esigenza di miglioramento continuo dell'offerta.

La **struttura** della Carta è articolata in **due parti**:

1. la prima parte illustra il **"sistema"** Associazione Manfredini nel suo complesso, presentandone la storia, lo scopo, l'organizzazione e i servizi;
2. la seconda parte dichiara gli **"impegni con l'utenza"** dell'Associazione Manfredini verso i suoi interlocutori ed indica i riferimenti e le modalità per prendere contatto.

1. LA STORIA

Dedicarsi all'educazione dei giovani e specificamente alla loro formazione professionale è stata per i Salesiani, fin dalle loro origini, una delle attività più importanti e caratterizzanti, senza ombra di dubbio.

Don Bosco, il fondatore dei Salesiani, ha iniziato a Torino, intorno al 1846, la sua attività pastorale, educativa e sociale, proprio attraverso il **recupero all'istruzione e alla formazione dei giovani delle fasce deboli**, mediante le scuole serali e domenicali, e i primi laboratori, nei quali ha formato i primi apprendisti, con caratteristiche di professionalità complete e con criteri rispettosi della persona.

Le Scuole Professionali Salesiane si sono sempre caratterizzate per avere, accanto al momento formativo culturale-scientifico-tecnologico, momenti di esercitazioni pratiche, configurati in modo da emulare, per quanto possibile, la realtà di una vera e propria azienda.

I Salesiani sono arrivati ad **Este** per intervento diretto di don Bosco il 10 ottobre 1878, grazie all'attiva promozione di don Agostino Perin, del benefattore Benedetto Pelà e con la benedizione dell'allora vescovo di Padova mons. Federico dei marchesi Manfredini. Don Bosco era conosciuto e ammirato ad Este e nel Veneto ben prima della venuta dei Salesiani. Un folto numero di sostenitori e benefattori, che don Bosco chiamava *Cooperatori salesiani*, lo ha aiutato a portare avanti le sue opere a favore della gioventù. Don Bosco è venuto di persona al "Manfredini" di Este il 2 aprile 1879, e vi si fermò per alcuni giorni.

L'attività educativa e scolastica del "Manfredini" ha avuto inizio nell'antica **villa "Ca' Pesaro", il 19 novembre 1878**, con alcune classi di scuola elementare e ginnasiale. Gli alunni venendo da lontano hanno potuto usufruire della ospitalità del Collegio. Con il crescere delle attività educative e scolastiche, come numero e importanza, sono stati necessari successivi ampliamenti edilizi intorno alla villa Pesaro.

Nel 1922 si è aggiunto anche il Noviziato salesiano per l'Ispettorato delle Tre Venezie che è stato attivo fino al 1947.

L'attività scolastica si è ampliata in breve tempo, aggiungendo alle scuole elementari e ginnasiali (riconosciuti legalmente dal 25 aprile 1929), il Liceo classico (dal 1944, riconosciuto ufficialmente nel 1950), e passato poi allo scientifico, nel 1967.

La generale stima per la serietà scolastica e l'impegno educativo, sono stati premiati con la Medaglia d'oro dei "benemeriti della scuola e della cultura", conferita al "Manfredini" dal Ministro della Pubblica Istruzione, il 26 aprile 1958.

Nel 1992 si è deciso di ospitare e favorire le attività dell'**Associazione CFP CNOS-FAP "Manfredini"**, la quale avvia e gestisce direttamente l'attività educativa e formativa del **"Centro Formazione Professionale"**, riconosciuto e finanziato dalla Regione del Veneto che opera nel territorio delle province di Padova, Rovigo, Verona e Vicenza.

Il Collegio Manfredini, inserito sempre di più nel Territorio, ha usufruito di contributi da parte di Enti e Istituzioni (Regione del Veneto, Provincia di Padova, Comune di Este, Camera di Commercio, Agricoltura e Industria di Padova, Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo, Aziende private), allo scopo di recuperare parti del complesso da adattare alle nuove esigenze e di provvedere e aggiornare le attrezzature di esercitazione pratica nei vari reparti e settori.

2. DESTINATARI E FINALITÀ

I destinatari privilegiati dell'azione dell' Associazione CFP CNOS-FAP Manfredini sono adolescenti e giovani, con particolare riguardo per quelli che si trovano in situazioni di disagio sociale.

Facendo riferimento a valori umani e cristiani, il CFP Manfredini si prende cura dei giovani per offrire loro orientamento, istruzione, formazione e opportunità per l'inserimento lavorativo.

A tal fine il CFP Manfredini:

- **mette a disposizione** o collabora con risorse umane e **tecniche qualificate** e attente alla relazione educativa;
- **stimola la nascita e lo sviluppo** di sempre nuove **reti e relazioni** con le risorse sociali, formative e lavorative presenti nei vari territori;
- **cura la condivisione e la divulgazione dei saperi**, acquisiti al fine di permettere la crescita e l'evoluzione delle persone che operano nel sistema;
- **sviluppa la cultura del lavoro**; sostiene, orienta ed accompagna giovani e non nella ricerca attiva del lavoro, quale mezzo per il sostentamento e strumento per la crescita umana.

Il CFP Manfredini, in forme sempre nuove, presta attenzione alla realtà giovanile nei settori della istruzione, del lavoro e più in generale dei progetti di vita delle persone.

3. ORGANIZZAZIONE

Dal punto di vista **giuridico** il CFP Manfredini è un' **associazione riconosciuta**.
L'Assemblea dei Soci è l'organo sovrano dell'associazione. Il Consiglio Direttivo è organo esecutivo ed è dotato di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione che non spettano all'Assemblea.

4. SERVIZI

Il CFP Manfredini, con codice di accreditamento A0381, è un organismo accreditato alla formazione presso la Regione Veneto per l'ambito:

- **dell'obbligo formativo;**
- **della formazione continua;**
- **della formazione superiore;**
- **dell'orientamento;**

In aggiunta eroga tre tipologie di servizi:

4.1 Servizi per il Lavoro: l'Associazione CFP CNOS-FAP "Manfredini" programma e realizza interventi di orientamento tenendo presenti il profilo e le esigenze degli utenti. I servizi riguardano l'orientamento, l'informazione, la consulenza, le azioni di accompagnamento nei percorsi formativi e lavorativi, le azioni di sostegno alla ricerca attiva del lavoro.

a) INFORMAZIONE

Sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili per orientarsi e promuovere sé stesso nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblica/privata.

- **Informazioni sul sistema dei servizi offerti** dalla rete regionale per la ricerca di lavoro e formazione e sulle modalità di accesso.
- **Rinvio ad altri servizi specialistici** della rete (per lo svantaggio, per la formazione etc.).
- **Rinvio al servizio di accoglienza** e/o presa in carico per la firma del Patto di Servizio.
- **Messa a disposizione di strumenti** di auto-consultazione delle offerte di lavoro.

b) ACCOGLIENZA - PRIMO FILTRO e/o PRESA IN CARICO DELLA PERSONA

Garantire all'utente la possibilità **aggiornare la propria scheda anagrafico-professionale** e di essere preso in carico mediante colloquio individuale per la sottoscrizione del Patto di Servizio.

- **Lettura e rilevazione del bisogno professionale** e di servizi espresso dall'utente.
- **Presentazione delle finalità** e delle modalità di funzionamento del servizio di presa in carico.
- **Verifica della presenza** a sistema su **portale regionale** e su **SAL PLESK** e **aggiornamento scheda** anagrafica e professionale del lavoratore.
- Funzione di **primo filtro** verso gli altri servizi di **politica attiva**.

- **Raccolta adesione e stipula del Patto di Servizio** in cui vengono definiti i reciproci impegni e invio ai servizi di politica attiva.

c) **ORIENTAMENTO PROFESSIONALE**

Sostenere l'utente nella costruzione e definizione di un percorso personalizzato utile a promuovere attivamente il suo inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro o a migliorare la sua posizione nel mercato del lavoro

- **Colloqui di orientamento di 1° livello:** prima ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità, delle attitudini dell'utente; prima analisi della storia professionale dell'utente
- **Valutazione del fabbisogno formativo e professionale** dell'utente
- **Definizione del PAI** (proposta di adesione a misure commisurate al fabbisogno espresso)
- **Supporto nella redazione del curriculum vitae**

d) **CONSULENZA ORIENTATIVA**

Sostenere l'utente che necessita di servizi di supporto per l'individuazione dell'obiettivo professionale, al fine di definire il percorso personalizzato utile a promuoverne attivamente l'inserimento o il reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato.

- **Colloqui di orientamento professionale di 2° livello** specialistico
- **Attività di bilancio delle competenze** e percorso individuale strutturato in più incontri per: ascolto e comprensione della storia personale, scolastica, formativa e professionale dell'individuo
- **Analisi delle capacità e delle aspirazioni professionali:** ricostruzione delle competenze, delle potenzialità e delle attitudini del lavoratore, stesura di un progetto professionale.
- **Supporto nella redazione del curriculum vitae**
- **Individuazione di interventi di supporto all'inserimento lavorativo** coerenti con i bisogni individuati e orientamento verso servizi specialistici e della formazione.
- **Aggiornamento del PAI** sulla base di quanto emerso nell'attività di bilancio delle competenze e colloquio di orientamento specialistico.

e) **ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO**

Supportare l'utente nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di migliorarne l'occupabilità ai fini dell'inserimento al lavoro mediante misure di formazione, tirocinio, stage, etc.

- **Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento** al curriculum vitae e preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro;
- **Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva** di opportunità formative e di inserimento lavorativo;
- **Supporto all'autopromozione;**
- **Assistenza all'adeguamento del progetto formativo** e/o di adeguamento delle competenze di partenza;
- **Promozione di convenzioni** per l'avvio di tirocini e stage;

- **Tutoraggio** nei percorsi di tirocinio e di stage;
- **Consulenza per la creazione di impresa** e rimando a servizi competenti;

f) **INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO**

Sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende.

- **Accompagnamento nella fase di scouting** e promozione dell'utente nei confronti delle imprese;
- **Individuazione delle opportunità lavorative**;
- **Accompagnamento** nella fase di pre-selezione e selezione;
- **Svolgimento** della fase di pre-selezione.

1. Servizi per l'aggiornamento: il CFP Manfredini progetta, coordina ed eroga corsi di aggiornamento professionale, nelle sue diverse tipologie: superiore, continua, permanente ed in alternanza. Le attività realizzate direttamente o in convenzione con altri enti riguardano settori e aree professionali diversi, in riferimento al territorio su cui insistono ed ai bisogni riscontrati.

2. Servizi al territorio e alle imprese: il CFP Manfredini opera in un sistema di rete territoriale nel quale promuove e sostiene gruppi per la progettazione partecipata, realizza azioni di sostegno alla ricerca attiva del lavoro, colloca in stage o tirocinio, realizza percorsi di formazione continua e permanente realizzando le attività direttamente o l'Associazione CPF CNOS-FAP "Manfredini.

5. GLI INTERLOCUTORI, I COMMITTENTI E I PARTNER

Gli interlocutori del sistema Associazione CFP CNOS-FAP Manfredini sono i destinatari dei servizi e delle attività; i committenti di servizi e progetti; i partner nella realizzazione degli stessi.

*In particolare i principali committenti sono le **istituzioni dell'Unione Europea, i Ministeri** (in particolare quelli del Lavoro e dell'Istruzione), **l'ISFOL, la Regioni e la Provincia, le Organizzazioni e reti del mondo cattolico, le parti sociali.***

Alcune attività sono promosse e finanziate autonomamente dal CFP Manfredini.

I principali partners sono le imprese e i loro organismi di rappresentanza, le realtà del terzo settore (cooperative, associazioni, organismi non profit), le Università, le Scuole e altri Organismi di formazione.

6. ATTIVITÀ

*Il CFP Manfredini ha come sua principale attività il **dedicarsi all'educazione dei giovani e specificamente alla loro formazione umana** accompagnandoli all'ingresso nel mondo del lavoro.*

Realizza ciò attraverso servizi ed azioni che coinvolgono i suoi interlocutori, in particolare, di comunicazione, di ricerca e sviluppo.

Oltre a realizzare progetti specifici, organizza azioni di formazione dei formatori, consulenza e assistenza tecnica.

6.1 Comunicazione

Il CFP Manfredini, cura l'informazione e la comunicazione rivolte ad interlocutori addetti ai lavori, ma anche al pubblico interessato, attraverso:

- *la rivista "**Don Bosco al Manfredini**", che esce con cadenza trimestrale su stampa e on-line.*
- ***avvisi e informazioni sul sito internet della rivista** aggiornati con cadenza quindicinale*

6.2 Ricerca e Sviluppo

*Il CFP Manfredini collabora alla realizzazione di **ricerche sul mondo giovanile**, sui bisogni educativi. La finalità dell'attività di ricerca è di favorire lo scambio di esperienze educative per una migliore conoscenza dei giovani e del cambio di stili di vita che sono emersi negli ultimi anni.*

*I risultati delle ricerche sono **pubblicati e diffusi dalla Federazione Nazionale CNOS-FAP** in diversi modi a livello nazionale ed europeo.*

Il CFP Manfredini si impegna a rispettare i tempi e le specifiche tecniche richieste dal committente.

6.3 Formazione dei formatori

*Il CFP Manfredini promuove in collaborazione con La Federazione Nazionale CNOS-FAP con il tramite della sezione CNOS-FAP Veneto, **servizi formativi** e di aggiornamento su tematiche educative **per gli operatori dell'Associazione stessa**.*

Si tratta di seminari di durata variabile (da un minimo di 8 ore fino a 100 ore distribuite in due anni), che si realizzano anche in modalità e-learning. Negli ultimi quattro anni sono stati realizzati in media 5 corsi diversi con la partecipazione di circa 20 operatori per anno.

Nella realizzazione di queste attività sono assicurati elevati standard formativi mediante la selezione di docenti qualificati, la messa a disposizione di ambienti sicuri e adeguati, l'utilizzo di attrezzature e di tecnologie moderne e la valutazione dell'efficacia e della soddisfazione dei partecipanti.

6.4 Consulenza e assistenza tecnica

*Il CFP Manfredini offre **assistenza tecnica** mettendo a disposizione **risorse e strumenti per la progettazione**, la predisposizione di misure per l'**adeguamento normativo**, l'**innovazione metodologica**, la gestione di servizi specifici, la consulenza sulla **normativa nazionale**, la **gestione amministrativa** di attività finanziate e la **gestione di partenariati** nazionali ed internazionali. Si impegna a rispondere puntualmente alle richieste di consulenza e assistenza tecnica. Per mantenere gli standard di qualità, effettua ogni anno azioni di monitoraggio presso i partner dei progetti o degli stage con i quali lavora, per rilevare risultati e livelli di gradimento.*

6.5 Realizzazione di progetti specifici

*L'Associazione CFP CNOS-FAP "Manfredini" realizza progetti negli ambiti della **formazione professionale, dell'inserimento lavorativo (in particolare di persone svantaggiate)**, dell'orientamento e delle pari opportunità. Si tratta per lo più di interventi, a livello regionale e nazionale. Nella realizzazione dei progetti Il CFP Manfredini garantisce la conformità alle specifiche progettuali e il rispetto dei tempi e degli impegni presi.*

Il buon livello della qualità nella realizzazione dei progetti è favorito dalla presenza costante di risorse professionali o collaboratori, dedicate al coordinamento dei progetti, da un sistema di monitoraggio e di valutazione dei processi e dei risultati, da un servizio amministrativo che cura la realizzazione di preventivi, da studi di fattibilità, da stati di avanzamento, dal controllo budgetario e della rendicontazione.

IMPEGNI CON L'UTENZA

1. PRESTAZIONI ASSICURATE

Sono quattro le dimensioni che il CFP Manfredini identifica per determinare gli standard e i servizi e delle prestazioni fornite.

1.a) La cultura progettuale:

Il CFP Manfredini realizza i propri servizi definendo per ciascuno di essi finalità, obiettivi e prodotti da realizzare; ne elabora una programmazione in fasi, attività, risorse, tempi e metodologie di implementazione; ne attua un monitoraggio costante e ne valuta i risultati.

1.b) La cultura organizzativa:

Il CFP Manfredini pone attenzione all'organizzazione come strumento di sviluppo di una metodologia di lavoro coordinata ed articolata a più livelli, che valorizza il know-how dell'Organizzazione, le funzioni ed i ruoli coinvolti nelle azioni.

1.c) La cultura della ricerca e della formazione continua degli operatori

La costante attività di ricerca permette al CFP Manfredini di rispondere prontamente ai cambiamenti e di adeguare le attività ed i servizi ai fabbisogni formativi ed educativi dei destinatari. L'obiettivo cardine di ogni attività o progetto promosso dal CFP Manfredini è la formazione continua degli operatori e dei formatori coinvolti.

1.d) La cultura delle relazioni

Il network del CFP Manfredini è l'elemento strategico che con trasparenza permette di lavorare con altri organismi di formazione professionale, con organizzazioni non profit, con soggetti sociali, con istituzioni pubbliche e private attivando opportune sinergie solidali per il raggiungimento degli obiettivi e in linea con la mission.

Il CFP Manfredini oggi è in grado di garantire gli standard riportati in tabella, a partire dai quali saranno proposti gli obiettivi per il miglioramento della qualità degli interventi.

1.a) Dimensione: cultura progettuale

1.a.1) Progettualità

- *definizione delle linee programmatiche delle azioni del sistema*
- *assegnazione o acquisizione di specifiche risorse professionali per la funzione progettuale;*
- *gestione delle specifiche progettuali, nel rispetto dei tempi e degli impegni assunti verso i committenti.*

1.a.2) Erogazione e monitoraggio

- *definizione di una struttura organizzativa ad hoc per la gestione e la realizzazione di ciascun progetto;*
- *monitoraggio di ogni progetto in riferimento a fasi, tempi, prodotti.*

1.a.3) Valutazione

- *rilevazione annuale della soddisfazione dei partners;*
- *valutazione della qualità della collaborazione con i partner al termine di ogni progetto;*
- *raccolta ed elaborazione di questionari di soddisfazione dei partecipanti in relazione ad attività e servizi.*

1.b) Dimensione: cultura organizzativa

1.b.1) Democrazia

- *realizzazione della CEP (Comunità educativa pastorale).*

1.b.2) Responsabilità

- *pianificazione annuale dei servizi del CFP Manfredini;*
- *presentazione dei prodotti dei servizi e delle attività del CFP Manfredini nel CEP.*

1.c) Dimensione: cultura della ricerca e della formazione continua degli operatori

1.c.1) Ricerca

- *realizzazione e aggiornamento di modelli di riferimento per il Sistema;*
- *realizzazione annuale di almeno una ricerca in ambito dell'educazione giovanile;*
- *costituzione di gruppi mirati di lavoro rappresentativi delle Associazioni Lavoro per l'individuazione di linee di intervento e di miglioramento continuo.*

1.c.2) Formazione

- *realizzazione di almeno un Seminario di Formazione annuale finalizzato a promuovere la riflessione sull'educazione giovanile per gli operatori;*
- *gestione del piano seminariale annuale concordato con la Federazione CNOS-FAP.*

1.c.3) Documentazione

- *aggiornamento annuale della banca dati sul sistema CFP Manfredini;*
- *pubblicazione trimestrale rivista "don Bosco al Manfredini" distribuita gratuitamente.*

1.d) Dimensione: cultura delle relazioni

1.d.1) Lavoro di rete

- *coordinamento attività del sistema CFP Manfredini e partecipazione della **comuni-**cazione con il territorio;*
- *partecipazione regolare ed attiva del CFP Manfredini direttamente ad almeno una rete di orientamento.*

1.d.2) Accoglienza

- *per la realizzazione di incontri, seminari o eventi formativi il CFP Manfredini offre ambienti rispondenti ai requisiti di sicurezza di legge e dotati di attrezzature tecniche appropriate allo scopo di utilizzo;*
- *per la realizzazione di incontri, seminari o eventi formativi il CFP Manfredini può curare anche l'aspetto logistico fornendo assistenza per il trasporto, l'accompagnamento, l'ospitalità in strutture idonee.*

1.d.3) Gestione suggerimenti e reclami

- *le persone che effettuano una segnalazione vengono contattate entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa*

1.d.4) Raggiungibilità

- *il CFP Manfredini può essere contattato tramite telefono, fax e posta elettronica, riportati in ogni sua pubblicazione.*

2. LA QUALITÀ E LE CRITICITÀ

Il CFP Manfredini si impegna a mantenere alta la qualità dei servizi, secondo quanto descritto in questa Carta dei servizi, con i relativi standard. Nonostante ciò, siamo consapevoli che nel nostro lavoro possono esserci aree di criticità in cui si potrebbero manifestare disfunzioni e problemi. Per questo chiediamo il contributo di tutti per migliorare. Chiunque lo desidera, può prendere contatto con noi per avere informazioni o per inviarci segnalazioni. Ci impegniamo a rispondere tempestivamente in ogni caso. Accogliamo volentieri non solo indicazioni su aspetti positivi del nostro lavoro, ma anche su ciò che non funziona. Saranno per noi uno stimolo e un aiuto.

È possibile contattarci inviando la segnalazione al CFP Manfredini, mediante posta tradizionale, telefonando, o mediante fax o e-mail. Le segnalazioni pervenute al CFP Manfredini saranno registrate e catalogate. La persona che ha effettuato la segnalazione sarà ricontattata entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa, per comprendere al meglio quanto ci è stato comunicato e per concordare tempi e modalità di gestione di quanto segnalato.

3. PRIVACY

Un aspetto che riveste fondamentale importanza per l'Associazione CFP CNOS-FAP Manfredini è il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali. Questo elemento è importante sia per poter offrire un adeguato supporto alle aziende clienti e ai loro lavoratori, sia per poter organizzare in modo efficace i processi aziendali.

Un'attenzione molto particolare viene posta nella gestione dei data-base, sia cartacei che digitali, contenenti i curricula vitae, dati sensibili legati a particolari utenze, in conformità con i principi di riservatezza che rappresentano, pertanto, un requisito essenziale che sta alla base di qualsiasi gestione procedurale del CFP CNOS-FAP Manfredini.

4. APERTURA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

Giorno	Orario	Sede
Martedì	14:00 - 16:00	Via Manfredini 12 - 35042 - Este (PD)

5. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Al fine di garantire una corretta ed efficace realizzazione delle attività dei servizi al lavoro, sono previste attività di controllo e di monitoraggio durante la fase di avvio e sullo stato di erogazione e di avanzamento delle attività, nonché nella fase di conclusione del servizio. Il processo sarà monitorato da un costante confronto d'équipe con il referente dei servizi al lavoro e gli OML accreditati, nonché attraverso l'utilizzo di indicatori quantitativi e qualitativi, desumibili dalla raccolta dati e dalle informazioni raccolte, sia concernenti la qualità del servizio, sia sui risultati raggiunti. Attraverso l'analisi, anche informatica-statistica, dei dati raccolti si potranno disporre dati oggettivi per l'elaborazione di informazioni e valutazioni sui risultati raggiunti, al fine di valutarne l'aderenza con gli obiettivi prefissati.

6. Diritti e doveri dell'utenza e gestione reclami

L'Associazione Cfp Cnos-fap Manfredini garantisce la fruibilità delle proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese che ad esso si rivolgono nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo. E' garantita la possibilità di sporgere reclami o formalizzare segnalazioni a seguito di eventuali presunti disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accesso alle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione. In questo senso la partecipazione attiva del cliente è assicurata mediante la raccolta e l'analisi di tutte le lamentele relative alle attività erogate. La procedura può essere avviata dagli utenti con compilazione della segnalazione/reclamo tramite il modulo disponibile presso l'unità operativa o richiedendo lo stesso via email scrivendo all'indirizzo: servizilavoro@cfpmanfredini.it.

L'associazione Cfp Cnos-fap Manfredini si impegna a rispondere ai reclami entro 10 giorni lavorativi e a pubblicare sul sito le principali informazioni riguardanti le rimostranze ricevute.

L'Associazione Cfp Cnos-fap Manfredini provvederà a rielaborare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti pervenuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti. È inoltre garantito il rispetto delle normative vigenti in tema di privacy e sicurezza. Oltre a quanto stabilito dalla normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro, l'Associazione si impegna a rispettare le norme contenute nel D.Lgs. 196/03 sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali utilizzati nel corso dell'erogazione delle diverse attività dei servizi erogati. L'utente, tuttavia si impegna a fornire tempestivamente eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale, a partecipare agli incontri, individuali e di gruppo concordati con l'ente, a rispondere a tutte le convocazioni e a garantire il rispetto di quanto dichiarato alla stipula del Patto di servizio e del Piano di Azione Individuale.

7. Responsabile di Sede

Luigi Bergamin

Via Manfredini, 12 - 35042 Este

Tel. 0429-612101

Email: formazionecontinua@cfpmanfredini.it

8. INFORMAZIONI GENERALI



ASSOCIAZIONE CFP CNOS-FAP MANFREDINI

Via Manfredini, 12 - 35042 Este (martedì, dalle ore 14.00 alle 16.00)

Tel. 0429-612101 - Fax 0429-612198

E-mail: info@cfpmanfredini.it