



CARTA DEI SERVIZI CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA “ESEV-CPT”

Elenco regionale Operatori accreditati per i
Servizi al Lavoro
cod. accreditamento L014
provvedimento di accreditamento n. 482 del
14/05/2012

REV. 2 del 10/09/2019

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

Sommario

Premessa	2
Presentazione aziendale.....	3
Principi fondamentali – Carta dei valori.....	4
Servizi offerti.....	7
Servizi per le persone	7
Servizio di consulenza ai Sistemi dei Servizi al Lavoro della Regione Veneto	9
Servizio di consulenza Borsa Lavoro Edile Nazionale (blen.it)	9
Servizi per le imprese	10
Diritti e doveri dell'utente	11
Rilevazione della qualità dei servizi	12
Gestione dei reclami	12
Privacy	14
Struttura recapiti e orari	14

Premessa

La carta dei servizi del CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA "ESEV CPT" si ispira al D.lgs 30.07.1999 n. 286 art. 11 comma 2 così come sostituito dall'art. 28 del D.lgs 27.10.2009 n. 150, nonché della legge 24.12.2007 n. 244 art. 2 comma 461.

All'interno della carta dei servizi sono illustrati:

- I principi fondamentali
- I servizi offerti
- i diritti e doveri dell'utente e le procedure di gestione reclami
- le modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

Presentazione aziendale

IL CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA "ESEV CPT" è un ente gestito in forma paritetica dal Collegio Costruttori Edili e dalle Organizzazioni Sindacali dei Lavoratori Edili (FENEAL-UIL; FILCA-CISL; FILLEA-CGIL) della Provincia di Verona ai sensi dall'art. 93 del C.C.N.L. dell'Edilizia.

E' stato costituito il 12/06/1996 sulla base di un accordo sindacale stipulato il 12/05/1996.

L'ente assume la nuova denominazione "ESEV CPT" dal 1 ottobre 2015 a seguito dell'approvazione e attuazione del progetto di fusione per incorporazione in ESEV - ENTE SCUOLA EDILE VERONESE PER L'EDILIZIA ED AFFINI del COMITATO PARITETICO TERRITORIALE PER LA PREVENZIONE INFORTUNI, L'IGIENE E L'AMBIENTE DI LAVORO DELLA PROVINCIA DI VERONA.

Scopi statuari di ESEV CPT (art 4 dello Statuto) sono:

nell'area formazione "la promozione, l'organizzazione, l'attuazione nel proprio ambito territoriale di: iniziative di prima formazione per i giovani che entrano nel settore, iniziative di formazione continua, qualificazione, riqualificazione, specializzazione ed aggiornamento per operai, impiegati amministrativi, tecnici e quadri secondo le esigenze del mercato del lavoro".

Nell'ambito dei servizi al lavoro "attivare iniziative volte a favorire lo sviluppo dell'occupazione e l'incontro tra domanda e offerta di lavoro attraverso i servizi di Borsa Lavoro (BLEN.IT)"

Nell'area sicurezza "lo studio di problemi generali e specifici inerenti la prevenzione infortuni, l'igiene del lavoro e l'ambiente di lavoro.

ESEV CPT è iscritto al nr d'ordine 824 del Registro Regionale delle Persone Giuridiche di diritto privato della Regione Veneto.

E' iscritto al nr A0143 nell'Elenco Regionale degli Organismi di Formazione Accreditati per gli ambiti: Orientamento, Obbligo Formativo, Formazione Continua e Formazione Superiore.

Orientamento: attua attività di orientamento e partecipa alla rete provinciale veronese per l'orientamento ORIENTAVERONA

Obbligo Formativo: gestisce e coordina il triennio a qualifica per Operatore Edile

Formazione Continua e Superiore: gestisce e coordina la formazione esterna per apprendisti con contratto di apprendistato professionalizzante oltre a numerosi progetti di formazione continua e superiore finanziati da Regione Veneto, FSE, FONDIMPRESA. Ha coordinato progetti europei Leonardo da Vinci.

E' iscritto al nr. L014 nell'Elenco dei soggetti accreditati per i Servizi al Lavoro in ambito regionale (Art. 25 L.R. 13.03.2009 n. 3).

Il Sistema Qualità è certificato da DASA-RÄGISTER S.p.A. ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 per gli ambiti: progettazione ed erogazione di formazione professionale nel settore delle costruzioni per operai e tecnici occupati ed inoccupati (orientamento, obbligo formativo, formazione continua, formazione superiore); consulenza e supporto alle imprese e ai lavoratori in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA ESEV-CPT

Via G.V. Zeviani, 8

Tel.045/523366

esev@esev.it

37131 Verona

fax 045/8489829

www.esevcpt.it

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

Principi fondamentali – Carta dei valori

Finalità della Carta dei servizi ESEV-CPT è quella di informare adeguatamente cittadini e imprese sui servizi offerti . Nell'esercizio della propria attività di SERVIZI AL LAVORO ESEV-CPT garantisce un'efficiente operatività in tema di:

ACCESSO AI SERVIZI : l'accesso ai servizi è garantito ad ogni persona con pari opportunità di trattamento. Nessuna discriminazione di sesso, età, religione, handicap, nazionalità, orientamento sessuale, convinzioni personali, può frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro

RISERVATEZZA

A meno di autorizzazione scritta, gli operatori ai servizi si impegnano a non divulgare informazioni che riguardino attività ed interessi degli utenti e di cui sia venuta a conoscenza durante lo svolgimento dell'attività . Tali notizie sono coperte da segreto professionale e di conseguenza sono considerate riservate.

TRASPARENZA

Gli operatori si impegnano a fornire ampia informazione affinché il fruitore del servizio possa autonomamente compiere le sue scelte. Si impegnano nel contempo a fornire tutte le referenze che saranno realmente controllabili.

PRIVACY

Verranno fornite a tutti gli utenti le modalità di trattamento dei loro dati personali, attraverso la consegna di una specifica Informativa a tutela della Privacy.

PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il personale dei servizi si prefigge di sostenere gli utenti con azioni specifiche atte a valorizzare le loro conoscenze pregresse, la loro esperienze, le loro aspirazioni e caratteristiche personali. Garantisce la massima attenzione ai bisogni specifici del cliente e alla ricerca di risposte mirate alla soluzione dei casi individuali, ponendo al centro del servizio la persona.

QUALITA'

Esev-Cpt punterà a raggiungere la massima soddisfazione da parte degli utenti garantendo con continuità e regolarità il servizio definito nell'offerta. Ci si avvarrà di specifiche tecniche di monitoraggio dell'attività per coglierne eventuali criticità e adottare soluzioni più adatte a migliorare la performance professionale.

MATCHING DOMANDA OFFERTA

Sarà cura degli operatori informare l'utenza sul servizio di Borsa Lavoro Edile Nazionale (BLEN.IT). Gli utenti che lo chiederanno potranno essere supportati nell'inserimento della propria candidatura in BLEN.IT con l'obiettivo di facilitare il matching domanda e offerta di lavoro .

I principi fondamentali cui il CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA "ESEV CPT si ispira sono contenuti nella Carta dei Valori dell'Ente. I valori di seguito indicati e illustrati ne rappresentano le idee-forza che:

- si richiamano alla storia e al patrimonio etico e culturale della formazione edile veronese, con riguardo particolare alla Fondazione Edilscuola

CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA ESEV-CPT

Via G.V. Zeviani, 8

Tel.045/523366

esev@esev.it

37131 Verona

fax 045/8489829

www.esevcpt.it

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

- fungono da principi fondamentali cui riferire la nostra complessiva attività, con lo scopo migliorare i livelli di coerenza tra le nostre scelte quotidiane e tali principi.
- sono condivise da tutti coloro che collaborano all'attività ESEV-CPT, dagli organismi dirigenti, al personale dipendente, ai collaboratori.
- sono proposte all'attenzione, in termini di confronto e discussione, a tutti coloro che utilizzano i servizi formativi ESEV-CPT

Valore 1

ALTA CONSIDERAZIONE DEI MESTIERI DELLE COSTRUZIONI

La professionalità nel costruire intesa quale applicazione ragionata di conoscenze e competenze allo scopo di rispondere nel migliore dei modi (a regola d'arte) alle richieste del progetto, rappresenta per ESEV-CPT un valore fondamentale. La consapevolezza della grande complessità e ricchezza dei mestieri del costruire e degli aspetti di creatività e autonomia ci induce a ritenere che tutte le nostre attività formazione debbano sempre prendere le mosse dal riconoscimento valore morale della regola d'arte e del gusto per il proprio lavoro fatto bene e con precisione. La necessità di conoscere gli antichi modi di costruire non contraddice l'apertura nei confronti dell'innovazione tecnologica. La pratica quotidiana del presente valore e la sua costante promozione sia all'interno, sia all'esterno del nostro Ente rappresentano inoltre un contro-condizionamento necessario con riferimento ad alcuni stereotipi sociali che intendono erroneamente il lavoro in edilizia quale lavoro di "seconda scelta"

Valore 2

ASCOLTO, FIDUCIA E RISPETTO PER LA PERSONA

L'ascolto è alla base del nostro lavoro: è la prima azione che si compie nel contatto con la nostra utenza, che si tratti di accoglienza, orientamento, formazione, accompagnamento. L'atteggiamento di ascolto è essenziale al fine di poter riconoscere e individuare sia le attese con cui ogni persona si avvicina alle nostre attività, sia il vissuto professionale. Elementi di base per costruire un percorso formativo individualizzato ed efficace. L'atteggiamento di ascolto è connesso al rispetto e alla fiducia per la persona. Considerazione della persona e valorizzazione delle sue potenzialità e risorse sono elementi essenziali per stimolare l'autostima, la motivazione a progredire e il desiderio di utilizzare la risorsa-formazione. Tali principi andranno praticati quotidianamente dal nostro personale nei confronti degli utenti ma, nel contempo, anche nei rapporti reciproci sia all'interno dei nostri collaboratori, sia all'interno dei nostri corsisti. Nessuno spazio per discriminazioni di razza, sesso, religione e condizione sociale.

Valore 3

OFFERTA DI STRUMENTI E RISORSE PER LA CRESCITA PROFESSIONALE

L'intera nostra attività è un'attività di servizio al nostro "pubblico" (tutte le persone che si rivolgono a noi). E' pertanto fortemente orientata dai bisogni e dalle richieste del nostro pubblico.

CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA ESEV-CPT

Via G.V. Zeviani, 8

Tel.045/523366

esev@esev.it

37131 Verona

fax 045/8489829

www.esevcpt.it

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

La crescita professionale dei lavoratori del settore delle costruzioni è il cuore della nostra “mission”. Il nostro impegno è favorire costanti miglioramenti nelle condizioni, negli strumenti e nei mezzi che producono crescita professionale. Produrre apprendimento si qualifica pertanto come impegno collettivo al miglioramento continuo dei percorsi didattici: ogni nostro docente deve essere stimolato a costruire nuove modalità didattiche, a rimettere in discussione le vecchie, a introdurre innovazione, confrontandosi con il team. ESEV-CPT individua pertanto un importante valore nella tensione verso un contesto di lavoro in cui la “crescita professionale” rappresenti insieme sia un obiettivo del nostro pubblico, sia dei nostri collaboratori e della nostra struttura.

Valore 4

IMPEGNO A LAVORARE COMUNICANDO E COLLABORANDO

Far interagire competenze diverse e diversi punti di vista, praticare il confronto tra esperienze e sensibilità diverse, assemblare contributi di tipo vario ed eterogeneo, saper negoziare i conflitti. Essere in grado, nel lavoro collettivo di porsi in un rapporto di co-responsabilità, pur senza abbandonare il senso della responsabilità individuale. Per tali finalità diviene necessario la pratica costante del confronto costruttivo, della trasparenza e dell'esplicitazione delle regole del gioco, dell'interesse per il nuovo e il diverso. Saper comunicare ad altri e con altri e saper collaborare e lavorare in rete rappresentano vere e proprie competenze che saranno sempre più utili e decisive nel nostro lavoro. Questo valore ha una precisa valenza non solo all'interno della nostra struttura (i nostri team docenti, ad esempio), ma deve essere proposto e trasmesso anche ai nostri corsisti in considerazione del fatto che la “cooperazione autoregolata” è elemento portante della professionalità collettiva.

Valore 5

SALUTE E SICUREZZA NEL LAVORO

Lavorare bene (a regola d'arte e in modo professionalmente corretto) e lavorare in sicurezza devono tendere a coincidere. Una corretta formazione professionale è anche, contestualmente, formazione alla sicurezza. Il rispetto della propria persona e della propria salute rappresentano un valore assoluto. In nessun caso e in nessun modo i formatori avvalleranno comportamenti non sicuri e/o contrari alle norme di prevenzione degli infortuni. In positivi va riaffermato che il nostro messaggio educativo deve tendere a far divenire il lavorare in sicurezza un atteggiamento intrinsecamente collegato al lavorare in modo qualitativo e professionale.

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

Servizi offerti

Servizi per le persone

ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE ED AUTOCONSULTAZIONE

FINALITA' DEL SERVIZIO

Consentire all'utente di sottoporre la propria richiesta e di essere indirizzato al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso.

ATTIVITA' SVOLTE

- breve colloquio preliminare in cui si recepisce la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni
- invito e supporto all'autoconsultazione

DESTINATARI

- giovani in cerca di prima occupazione
- disoccupati in cerca di occupazione
- occupati che intendono cambiare lavoro
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative

TEMPI

Accesso al servizio: Sportello lunedì e mercoledì 08.30-13.30 previo appuntamento telefonico

Durata del colloquio: 1 ora circa

CONSULENZA ORIENTATIVA E/O STESURA DEL PROGETTO PERSONALE/ PROFESSIONALE E/O INDIVIDUAZIONE VALIDAZIONE COMPETENZE

FINALITA' DEL SERVIZIO Sostenere l'utente nella scelta di un percorso professionale e/o formativo.

ATTIVITA'SVOLTE

- primo colloquio orientativo in cui si raccolgono le informazioni sulla storia professionale dell'utente, sulle sue aspettative e disponibilità per il lavoro (esperienze lavorative e formative, competenze di base e professionali possedute, strategie utilizzate per la ricerca di un impiego, preferenze-vincoli-disponibilità per il lavoro, obiettivi formativi e/o professionali) e lo si supporta, se necessario, nella stesura del curriculum vitae.
- eventuale consulenza orientativa individualizzata e/o stesura di un progetto personale\professionale e\o Individuazione validazione competenze per chi ha bisogno di un approfondimento

CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA ESEV-CPT

Via G.V. Zeviani, 8

Tel.045/523366

esev@esev.it

37131 Verona

fax 045/8489829

www.esecpt.it

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

- definizione di un programma di azioni volte a raggiungere l'occupazione e sottoscrizione del Patto di Azione Individuale (PAI)
- sostegno nella scelta di un'occupazione tra le offerte disponibili, oppure, di un percorso formativo tra quelli esistenti nel territorio, oppure, di un'esperienza pre-lavorativa (tirocini, lavori socialmente utili, piani di inserimento professionale, ecc.)

DESTINATARI'

- giovani in cerca di prima occupazione
- disoccupati in cerca di occupazione
- occupati che intendono cambiare lavoro
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative

TEMPI

- Accesso al servizio: Sportello lunedì e mercoledì 08.30-13.30 previo appuntamento telefonico
- durata del primo colloquio orientativo con la compilazione del PAI: mediamente 1 ora
- consulenza orientativa individualizzata: uno o due colloqui della durata media di 1 ora ciascuno
- stesura del progetto personale professionale : due o tre colloqui della durata media di 1 ora ciascuno

ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

FINALITA' DEL SERVIZIO Sostenere l'utente nel percorso di ricerca di un'occupazione

ATTIVITA'SVOLTE

- supporto nella ricerca attiva di un lavoro o nella scelta e nello svolgimento di un percorso formativo professionalizzante
- monitoraggio del Piano di Azione Individuale

DESTINATARI

- giovani in cerca di prima occupazione
- disoccupati in cerca di occupazione
- occupati che intendono cambiare lavoro
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità Formative

TEMPI

- verifica dello stato di avanzamento delle azioni concordate: max ogni 4 mesi oppure alla fine delle specifiche azioni di accompagnamento al lavoro
- durata del PAI: max 12 mesi, trascorsi i quali si riattiva il servizio di orientamento e di accompagnamento al lavoro (in questo caso il PAI ha validità per il tempo necessario, da definire di volta in volta)
- durata del colloquio per l'aggiornamento del PAI: mediamente 30 minuti

CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA ESEV-CPT

Via G.V. Zeviani, 8

Tel.045/523366

esev@esev.it

37131 Verona

fax 045/8489829

www.esevcpt.it

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

Servizio di consulenza ai Sistemi dei Servizi al Lavoro della Regione Veneto

FINALITA' DEL SERVIZIO

Accompagnamento informativo degli utenti agli strumenti di accesso ai servizi al lavoro della Regione Veneto VENETO LAVORO-CLICK LAVORO-IDO al fine di favorire un proficuo inserimento\reinserimento nel mondo del lavoro e facilitare la scelta sulle opportunità occupazionali e far acquisire competenze professionali utili per l'accesso al lavoro (servizio attivato anche in collaborazione con il Centro per l'Impiego della provincia di Verona)

ATTIVITA'SVOLTE

- informazione e accompagnamento sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso ai Sistemi dei servizi della Regione Veneto e dei Centri per l'Impiego
- assistenza all'inserimento del proprio CV Europass e al matching
- assistenza all'individuazione delle opportunità esistenti nel territorio
- informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali

DESTINATARI

- persone inoccupate o disoccupate
- persone interessate al reinserimento lavorativo (lavoratori in mobilità, in Cassa Integrazione Guadagni Speciale, in deroga e ordinaria, donne, ecc.)
- soggetti in situazioni di difficoltà personale e/o sociale

TEMPI

- Accesso al servizio: Sportello lunedì e mercoledì 08.30-13.30 previo appuntamento telefonico
- agenda appuntamenti di consulenza successivi (4-5 incontri per un massimo di 10 ore complessive)

Servizio di consulenza Borsa Lavoro Edile Nazionale (blen.it)

FINALITA' DEL SERVIZIO

Sostenere l'utente nel percorso di ricerca di un'occupazione
Supportare le imprese nella ricerca di personale

ATTIVITA'SVOLTE

- Colloquio di orientamento iniziale a lavoratori e imprese
- Colloquio di approfondimento imprese per la corretta individuazione della figura richiesta
- Colloqui di approfondimento per aggiornamento CV e individuazione competenze(non formali) secondo Repertorio Nazionale delle Competenze Professionali nell'area costruzioni
- Supporto alla costruzione dossier delle evidenze

CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA ESEV-CPT

Via G.V. Zeviani, 8

Tel.045/523366

esev@esev.it

37131 Verona

fax 045/8489829

www.esevcpt.it

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

- Consulenza alla predisposizione del Piano di Azione Individuale e proposta di corsi di formazione integrativi per colmare i gap di competenze
- Supporto all'Inserimento candidatura lavoratori e imprese in www.blen.it per favorire il matching domanda offerta di lavoro

DESTINATARI

- Lavoratori edili disoccupati, in cassa integrazione straordinaria e in mobilità
- Imprese edili che applicano i contratti dell' edilizia
- lavoratori occupati in altri settori

TEMPI

- Accesso al servizio: Sportello lunedì e mercoledì 08.30-13.30 previo appuntamento telefonico
- Durata dei colloqui : 1 ora circa

Servizi per le imprese

ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE

FINALITA' DEL SERVIZIO

Consentire al cliente Azienda l'accesso ai servizi loro dedicati in modo mirato alla richiesta espressa.

Colloquio di primo contatto per analizzare la richiesta o il bisogno, fornire le prime informazioni sui servizi offerti

ATTIVITA'SVOLTE

Colloquio di primo contatto per analizzare la richiesta o il bisogno, fornire le prime informazioni sui servizi offerti

DESTINATARI

- Datori di lavoro e referenti di imprese

TEMPI

- Accesso al servizio: Sportello lunedì e mercoledì 08.30-13.30 previo appuntamento telefonico
- Durata del colloquio: 30-40 minuti

MEDIAZIONE OFFERTA/DOMANDA DI LAVORO

FINALITA' DEL SERVIZIO

Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le richieste di personale da parte delle aziende e le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro.

CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA ESEV-CPT

Via G.V. Zeviani, 8

Tel.045/523366

esev@esev.it

37131 Verona

fax 045/8489829

www.esevcpt.it

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

ATTIVITA'SVOLTE

- raccolta delle offerte di lavoro da parte delle aziende ed inserimento nel data base Blen.it e nel portale di Veneto Lavoro Click lavoro
- ricerca delle candidature proponibili alle aziende
- preselezione dei candidati (mediante colloqui telefonici o diretti) e invio\ inserimento nei portali sopra citati dei nominativi e dei rispettivi curricula utili alle aziende interessate
- monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati e segnalati dallo sportello

DESTINATARI

Aziende che cercano personale da assumere

TEMPI

- accoglienza referenti aziendali per presentazione diretta di offerte di lavoro: su appuntamento (per telefono o e-mail), entro n. 3 giorni dalla richiesta
- inserimento delle offerte di lavoro pervenute: entro 1 g. dal ricevimento e fino a verifica della loro validità
- disattivazione delle offerte di lavoro che hanno avuto esito positivo o non rappresentano più interesse per l'azienda: entro 1 g. dall'esito
- invio nominativi di candidati alle aziende: entro n. 5 giorni dal ricevimento della richiesta (se immediatamente disponibili candidature; altrimenti si risponde di non avere candidati)

Diritti e doveri dell'utente

IL CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA "ESEV CPT si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità; ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali in accordo con la normativa vigente, sin dalle prime fasi della presa in carico del servizio; ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti.

L'utente, ha il diritto di ricevere i servizi nei tempi e nei modi previsti dalla Carta dei servizi e/o dalle normative che regolamentano la disciplina delle politiche attive del lavoro. Egli ha, nel contempo, il dovere di rispettare quanto previsto dalle normative di riferimento e si impegna ad essere proattivo e collaborativo.

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

Rilevazione della qualità dei servizi

Il monitoraggio dei servizi è garantito dalle procedure di qualità interne all'ente relative alla soddisfazione del cliente/utente.

Gestione dei reclami

Per la gestione dei reclami facciamo riferimento alle procedure interne del Sistema Qualità:
Procedura Operativa per la Gestione dei reclami
(PR 10-02 Sistema Qualità ESEV-CPT)

La gestione dei reclami dei Clienti trova sviluppo per fasi secondo l'ordine di seguito riportato:

- a) - ricevimento del reclamo
- b) - valutazione, accettazione del reclamo
- c) - registrazione del reclamo
- d) - trattamento del reclamo
- e) - archiviazione e trattamento della documentazione di attestazione e registrazione dei reclami Clienti.

MODALITA' OPERATIVE

Con riferimento alla sequenza richiamata al cap. 2.0, le modalità operative per la gestione dei reclami dei Clienti risultano:

☒ per sequenza in a) "ricevimento del reclamo"

al ricevimento di reclamo scritto da parte del Cliente, il servizio Segreteria provvede nel far pervenire il documento in ingresso al SQA; il servizio, nella persona del RQ, provvede ad informare, se del caso, l'area Commerciale e la Direzione;

☒ per sequenza in b) "valutazione, accettazione del reclamo"

RQ, DR e EST provvedono anche congiuntamente alla valutazione del reclamo (condizioni di reclamo significativo e scritto), contattando se ritenuto necessario il Cliente stesso, individuando il grado di responsabilità e coinvolgimento dell'ente in relazione all'oggetto del reclamo e decretando se il reclamo può essere dichiarato "conclamato" ovvero se risulta chiara e inequivocabile la responsabilità ESEV CPT; nel caso di rifiuto del reclamo, il SQA anche su indicazione della DR e ES

☒ per sequenza in c) "registrazione del reclamo"

il reclamo accettato, definito conclamato, viene trascritto dal RQ sul registro dedicato, codificandolo con un numero progressivo; richiamando il riferimento di protocollo/comunicazione

CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA ESEV-CPT

Via G.V. Zeviani, 8

Tel.045/523366

esev@esev.it

37131 Verona

fax 045/8489829

www.esecpt.it

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

del Cliente, oggetto di reclamo, la data di emissione del reclamo, il nome/ragione sociale del Cliente, l'eventuale riferimento ad incarico, corso, altro; inoltre viene riportata sul registro la data di trascrizione, le eventuali note e la firma per responsabilità;

☒ per sequenza in d) "trattamento del reclamo"

Il trattamento del reclamo prevede:

- l'istruzione della richiesta di azione correttiva ,
- la comunicazione, a mezzo protocollo/fax, dell'azione di contromisura proposta al Cliente,
- l'accordo preventivo tra le parti per quanto proposto ed eventualmente per la controproposta del Cliente,
- l'attuazione dell'azione correttiva e la gestione del reclamo in massimo 20 giorni lavorativi,
- la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva in riferimento al conseguimento della piena soddisfazione del Cliente;

l'attività di azione correttiva viene svolta secondo modalità enunciate nel documento di prescrizione per la gestione delle azioni correttive e/o preventive, richiamato ai documenti applicabili della presente;

☒ per sequenza in e) "archiviazione e trattamento della documentazione"

i documenti afferenti il reclamo del Cliente, sono conservati, mantenuti ed archiviati per un periodo determinato, secondo modalità espresse alla sezione 4 cap. 4.2.4 del MQ per il mantenimento ed il controllo delle registrazioni.

MINIMI CRITERI DI ACCETTAZIONE

Sono definiti minimi criteri di accettazione per la gestione dei reclami dei Clienti, i seguenti:

- il reclamo deve presentarsi in forma scritta, via fax o attraverso il modulo interno
- il reclamo, per essere considerato tale, deve risultare valutato, accettato e quindi di tipo conclamato
- il reclamo, se conclamato deve risultare registrato
- per ogni reclamo accettato, ovvero conclamato, deve corrispondere un'azione correttiva e l'invio della comunicazione al Cliente della proposta finalizzata alla sua piena soddisfazione
- tutta la documentazione riferita al reclamo, sia essa di origine interna o esterna, deve risultare registrata, mantenuta, conservata e facilmente rintracciabile
- il reclamo può presentarsi anche al momento del rilevamento del grado di soddisfazione degli utenti

CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA ESEV-CPT

Via G.V. Zeviani, 8

Tel.045/523366

esev@esev.it

37131 Verona

fax 045/8489829

www.esecpt.it

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

Privacy

Il Centro Paritetico per la formazione “ESEV-CPT” applica la vigente normativa in tema di privacy e tratta i dati secondo le prescrizioni del DLGS 196/2003 e Reg. UE 679/2016 con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza obbligatorie per il trattamento dei dati personali e sensibili. Ogni utente viene informato, attraverso l’apposita Informativa agli utenti, ei propri diritti e delle procedure adottate dall’Ente; ESEV-CPT garantisce inoltre l’osservazione delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 9 e 10 del Dlgs 276/2003.

Struttura recapiti e orari

ESEV-CPT via Zeviani 8, 37131 Verona

Orari di apertura della sede: da lunedì a venerdì con orario 8.00-17.00

Referenti Sportello servizi al lavoro: dott.ssa M.Grazia Veronesi e dott.ssa Sara Figarolli

Lo Sportello Servizi al lavoro viene garantito nei giorni di lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 13.30, previo appuntamento telefonico al nr. 045/523366

Responsabile della sede operativa: Marco Perizzolo – Legale rappresentante