



Carta dei Servizi

Aggiornamento: Novembre 2019

INDICE

1 . FINALITA'	3
2. UNIONCOOP FORMAZIONE ED IMPRESA S.C.AR.L.	3
3. CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
4. PRINCIPI FONDAMENTALI	6
4.1 UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ ED INTEGRAZIONE.	6
4.2 ACCOGLIENZA.....	6
4.3 EFFICACIA ED EFFICIENZA	6
4.4 PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO ATTIVO	6
4.5 DISPONIBILITÀ	7
4.6 GRATUITÀ.....	7
4.7 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	7
5. LE ATTIVITÀ DELL' ENTE UNIONCOOP FORMAZIONE E IMPRESA SCARL	7
5.1 RICERCHE, INDAGINI ED ANALISI PRELIMINARI ALLA PROGETTAZIONE	7
5.2 INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA	8
5.3 COLLOQUI PRELIMINARI PER LA PIANIFICAZIONE DI PERCORSI FINALIZZATI.....	9
5.4 FORMAZIONE PER L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE E PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO	9
5.5 UN TUTOR PER L'AIUTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO	10
6. STRUTTURA ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO	10
6.1 SEDE.....	10
6.2 PERSONALE	10
6.3 STANDARD DI SICUREZZA ED IGIENE	11
7. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	11
8. GESTIONE DEI SUGGERIMENTI E/O RECLAMI	12
9. REPERIBILITÀ DELL'INFORMAZIONE	12

1 . FINALITA'

Nel contesto produttivo e lavorativo formazione e lavoro sono sempre più connessi per offrire alle persone servizi finalizzati ad un inserimento lavorativo stabile e soddisfacente, in linea con le aspirazioni e le esigenze di ciascuno.

Gli ambiti della formazione e del lavoro si sono sviluppati, dapprima, mediante percorsi spontanei e poi attraverso un adeguato inquadramento e coordinamento svolto, nel contesto regionale di riferimento, dalla Regione del Veneto, supportate dalle politiche e da fondi messi a disposizione, anche dall'Unione Europea.

La Formazione Professionale costituisce un servizio d'interesse pubblico ed è strumento della politica attiva del lavoro. Essa ha per scopo il contribuire alla crescita professionale dei lavoratori, attraverso l'acquisizione di una cultura professionale e di rendere effettivo l'esercizio del diritto al lavoro, favorendo l'occupazione, la produzione e l'evoluzione dell'organizzazione del lavoro, in armonia con il progresso scientifico e tecnologico, nel quadro degli obiettivi della programmazione economica e del piano regionale di sviluppo. A tal fine la Formazione Professionale garantisce un sistema in crescita continua e permanente atto ad assicurare le conoscenze teoriche e pratiche relative ai vari ruoli professionali ed in ogni settore produttivo, subordinato, autonomo, associato, libero. L'attività di Formazione Professionale è rivolta all'orientamento, alla qualificazione, alla specializzazione, all'aggiornamento, al perfezionamento, alla riqualificazione dei lavoratori e ad ogni altra iniziativa finalizzata a soddisfare particolari esigenze formative.

Nell'attuale contesto lavorativo i processi di formazione sono l'inevitabile risposta ad un mutato mercato del lavoro, nel quale la flessibilità ed il possesso di competenze trasversali appaiono come elementi necessari ed irrinunciabili.

Non da ultimo, la stagnazione economica, maturata su scala nazionale pone, la necessità per gli enti pubblici, per gli organismi di orientamento e di formazione, per gli enti datoriali e per i singoli lavoratori di disporre di una formazione professionale idonea ad affrontare i casi nei quali si tratta di reintrodurre il lavoratore espulso dal contesto lavorativo, anche in età matura e quindi con percorsi di formazione, qualora presenti, spesso inadeguati.

2. UNIONCOOP FORMAZIONE ED IMPRESA S.C.AR.L.

La Cooperativa Unioncoop è una realtà dinamica e ricca di esperienza, che opera dal 1989 al servizio del settore della pesca e dell'acquacoltura. La sua attività si inserisce nell'area veneta ed in particolare nella zona della Provincia di Venezia.

Unioncoop ha assunto, seguendo una domanda di formazione sempre più ampia e trasversale ai diversi settori, un ruolo operativo nel comprensorio meridionale della provincia, occupandosi di fatto delle richieste formative dell'area.

La Cooperativa ha inoltre collaborato con l'Agenzia Regionale per l'Impiego alla formulazione di proposte per il ri-orientamento di lavoratori in mobilità nel comprensorio di Cavarzere e Chioggia.

Nell'ottobre del 2002 Unioncoop Formazione e Impresa Scarl, ha ottenuto la Certificazione di Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 nel settore EA 37-35 "Progettazione ed erogazione di servizi di formazione – Erogazione di servizi alle cooperative ed imprese del settore ittico: per informazioni sulle leggi regionali, nazionali e comunitarie; predisposizione domande di finanziamento".

L'impegno nel campo della pesca ha portato fin dal 1992 alla progettazione ed alla realizzazione di corsi di F.S.E., specificatamente indirizzati agli operatori della Maricoltura e della Molluschicoltura, all'uso degli strumenti e degli attrezzi da pesca, alla formazione per il conseguimento dei titoli professionali marittimi di Capobarca alla pesca e di Meccanico Navale e/o Motorista abilitato.

Attualmente l'Organismo di Formazione è certificato con Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Ai sensi della LR n. 19 del 09 agosto 2002 Unioncoop, nell'agosto del 2003, viene accreditata come organismo di formazione dalla Regione Veneto negli ambiti della formazione continua e superiore.

Gli ambiti formativi e di progettazione nei quali Unioncoop Formazione e Impresa Scarl si è distinta nel comprensorio della Regione Veneto sono le risorse umane, il turistico, il Cad e, per quanto riguarda la riqualificazione, il meccanico navale. La struttura ha recentemente gestito e completato, con ottimi risultati, otto progetti rivolti a personale disoccupato, approvati con DGR n. 4100 del 31 dicembre 2002, un progetto per disoccupati approvato con DGR n. 253 del 06 febbraio 2004 ed uno approvato con DGR n. 1829 del 18 giugno 2004.

Ha inoltre ottenuto l'approvazione di altri otto progetti per disoccupati con DGR n. 4203 del 22 dicembre 2004 e nove corsi per occupati con DGR n. 2581 del 07 agosto 2006.

Ha progettato e realizzato n. 03 progetti con la Misura C4 e n. 05 progetti del Piano annuale 2007 per gli istituti penitenziari del Veneto. Il tasso di realizzazione dei corsi, approvati nell'esercizio dei due bienni precedenti (2000/2001 e 2002/2003) risulta del 100%.

Unioncoop ha attivato, inoltre, tra il 2008 e il 2009, un corso per disoccupati con DGR n. 1010/2008 ed uno per utenza mista con DGR n. 2331/2008.

Nell'ambito della legge regionale n. 10 del 1990, sono stati approvati e conclusi i seguenti progetti:

- Progetto DGR 2467 del 4 agosto 2010: piano annuale degli interventi formativi nel settore primario 2010 - tipologia 2 "Progetti formativi settore pesca".
- Progetto DGR 1920 del 27 luglio 2010: piano annuale degli interventi formativi nel settore primario 2010 - tipologia 2 "Valorizzazione e accrescimento delle competenze per gli operatori della pesca".

Inoltre:

- Progettista cad per settore edile DGR 2033 del 23 agosto 2012
- Progetti per l'Area Penitenziaria anno 2010 DGR 1565 del 8 giugno 2010 (4 progetti)

Non da ultimo, con decreto regionale n. 83 del 3 febbraio 2012, Unioncoop Formazione e Impresa Scarl ha ottenuto l'accREDITAMENTO anche per l'ambito dell'Orientamento.

Unioncoop ha partecipato alle politiche attive del lavoro con approvazioni sulla DGR 840 del 26/06/2015 avviando 4 corsi.

Ha avviato nove corsi in Work Experience con DGR 1358 del 09/10/2015 e cinque corsi con DGR 717 del 21/07/2018.

Ha gestito quindici corsi per beneficiari di Assegno per il Lavoro con duecento utenti.
Con la DGR 2007/2017 e 1508/2018 ha orientato e formato 123 destinatari iscritti al collocamento mirato.
Ha avviato con DGR 765/2019 tirocini transnazionali ed è in corso la valutazione quale membro di EURES.
E' soggetto idoneo per ANPAL lo svolgimento delle Politiche Attive sul Lavoro.

Attualmente Unioncoop segue in prima linea la fase di evoluzione del settore della pesca, sospinto dalle politiche europee verso il concetto di 'pesca sostenibile', elemento che pone l'assoluta necessità di una riconversione del mondo del lavoro della pesca verso impieghi coerenti con le conoscenze di base dei lavoratori del settore ittico e con percorsi formativi ad essi adeguati.

Ha operato nell'ambito delle Doti formative per il triennio 2010-2011-2012, delle politiche attive nel 2013/2014 con tre progetti; delle Work Experience con un progetto e dei tirocini di inserimento lavorativo con tre progetti.

3. CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'ente di formazione Unioncoop Formazione ed Impresa Scarl costituisce un vero e proprio vademecum per definire l'azione formativa.

Gli obiettivi contenuti nella carta sono di:

- stabilire i principi fondamentali cui l'ente si ispira nella erogazione dei servizi formativi;
- fissare gli standard dei servizi didattici ed amministrativi;
- organizzare l'attività individuale e di gruppo in linea con le esigenze dell'utenza;
- impegnare lo staff a pubblicizzarla ed applicarla mediamente supporti informatici e materiale promozionale.

Unioncoop, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle istituzioni e della società civile, garantisce la piena osservanza dei principi contenuti nella carta dei servizi. Si impegna quindi ad aggiornarla sulla base delle problematiche che emergono dal contesto locale in evoluzione e in linea con le problematiche a livello nazionale.

Unioncoop nel tempo ha sviluppato un notevole grado di raccordo con i sistemi produttivi locali lo dimostra il fatto che a partire dal 2013 nell'ambito delle Politiche Attive, delle Work Experience, dei tirocini di inserimento e del piano Garanzia Giovani ha coinvolto circa 150 aziende, circa 250 allievi, oltre che le loro associazioni di categoria. Unioncoop svolge le proprie attività presso sedi accreditate dalla regione del Veneto, oltre che con laboratori convenzionati sul territorio. L'organico è formato per lo più da personale dipendente (6) specializzato nella comunicazione, progettazione, gestione e rendicontazione e accreditato come Operatore del Mercato del Lavoro. Per lo svolgimento dell'attività formativa l'Ente si avvale della collaborazione di docenti qualificati con anni di esperienza nella formazione e/o in attività professionali inerenti al contenuto delle unità formative. Nel corso del 2016 l'ente ha iniziato ad allargare la propria offerta formativa nella provincia di Padova, di Vicenza e nel Comune di Venezia.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

4.1 Uguaglianza, imparzialità ed integrazione.

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio formativo può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, credo politico, condizioni psico-fisiche e socio - economiche, nel pieno rispetto dei principi di pari opportunità.

Tali principi vengono perseguiti attraverso:

- criteri di trasparenza e collegialità;
- integrazione culturale grazie ad iniziative formative.

4.2 Accoglienza

Porre al centro del servizio la persona. Sviluppare un'azione preventiva in vista di una possibile perdita del posto di lavoro e della disoccupazione di lunga durata. Favorire la ricerca attiva di lavoro.

Attivare:

- iniziative atte a far conoscere strutture e l'offerta formativa agli utenti;
- sistemi di valutazione del potenziale e della situazione dei candidati attraverso un bilancio di competenza reale, consapevole, concreto e comunicabile;
- l'aggiornamento continuo del sito web www.unioncoop.com e sulla pagina facebook

4.3 Efficacia ed efficienza

Garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico. Nel rapporto con gli utenti è ritenuto essenziale un linguaggio che, senza pregiudicare i contenuti, risulti il più semplice e vicino possibile all'esperienza dei destinatari. Il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti sono considerati fattori essenziali e non formali della qualità del servizio. Protezione e riservatezza dei dati personali e sensibili.

4.4 Partecipazione e coinvolgimento attivo

Favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi del servizio. Il cittadino o il committente dei servizi può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Vengono monitorati il grado di soddisfazione dei servizi erogati da parte dell'utenza, coinvolgendola con questionari comprensivi dell'autovalutazione e contenenti gli elementi per eventualmente ri-orientare i servizi e le politiche pubbliche.

L'Ente si impegna ad esaminare periodicamente il grado di soddisfazione dell'utenza, attraverso:

- La raccolta ed analisi dei questionari;
- L'elaborazione di un quadro di sintesi dei risultati;
- L'analisi dei risultati per possibili miglioramenti dei servizi erogati;
- Coinvolgendo, all'occorrenza opportuni Enti/Strutture per il miglioramento dei servizi erogati.

4.5 Disponibilità

All'utenza, Unioncoop garantisce una presenza costante ed un punto di riferimento certo, anche al di fuori dello stretto ambito dei percorsi formativi, restando a disposizione per chiarimenti, consigli ed informazioni.

4.6 Gratuità

Tutti i Servizi contenuti in questa Carta Servizi, più quelli eventualmente resi disponibili da apposite Direttive o finanziamenti della Regione del Veneto, sono erogati a titolo gratuito.

4.7 Diritti e doveri degli utenti

Unioncoop Formazione e Impresa Scarl, garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti che ad esso si rivolgono nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

Unioncoop Formazione e Impresa Scarl garantisce di svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati.

Unioncoop Formazione e Impresa Scarl si impegna ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8, 9 e 10 del D.Lgs. 276/2003.

5. LE ATTIVITÀ DELL' ENTE UNIONCOOP FORMAZIONE E IMPRESA SCARL

5.1 Ricerche, indagini ed analisi preliminari alla progettazione

Analisi del contesto territoriale

- socioeconomiche settoriali e territoriali;
- mercato del lavoro e delle professioni;
- contesto lavorativo dell'utente;
- fabbisogni formativi;
- ricerca valutativa.

Progettazione e Gestione

- attività di ricerca;
- piani formativi territoriali o settoriali con finanziamento FSE, per l'adeguamento delle competenze professionali del personale occupato nelle PMI e nelle MPMI;
- progettualità discendente dalla legge sullo 'Statuto delle Imprese';
- voucher formativi individuali;
- alta formazione;
- Progettazione di corsi con tirocini transnazionali;

Assistenza Tecnico-Methodologica, normativa e Rendicontazione

- Assistenza ad aziende, PMI e MPMI per richieste di finanziamento per l'aggiornamento professionale delle risorse umane;
- monitoraggio e valutazione dei processi formativi, assistenza sotto l'aspetto organizzativo, metodologico e normativo;
- assistenza nelle attività di gestione amministrativa e finanziaria dei piani di formazione professionale e per la rendicontazione del finanziamento pubblico nel rispetto della normativa vigente.

Obiettivi:

- migliorare la possibilità di occupazione della persona nel Mercato del Lavoro Territoriale;
- aggiornare le competenze professionali della persona;
- fornire conoscenze e competenze in linea con le richieste delle aziende sul territorio;
- operare in un contesto coerente con le previsioni della legge sullo 'Statuto delle Imprese'.

Modi di erogazione del servizio:

- le attività formative, suddivise in moduli, sono personalizzate sulla base delle esigenze dell'utente e quindi potranno avere durata e contenuti variabili.

Valutazione e qualità:

- attività formative per massimo 15 persone, con un docente e un tutor di aula;
- l'avvio della formazione avviene entro 30 giorni dalla stipula del Piano di Azione Individuale.

5.2 Informazione e accoglienza

Obiettivi:

- diffondere sul territorio la conoscenza del servizio;
- favorire il matching più opportuno tra caratteristiche, esperienze lavorative pregresse, necessità ed ambizioni di inserimento/reinserimento del lavoratore con le caratteristiche e le opportunità che il servizio può offrire all'utenza;
- orientare il lavoratore su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se più in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento lavorativo;
- Fornire gratuitamente al lavoratore materiale spendibile nel suo percorso di riqualificazione e ricollocamento lavorativo (Materiale informativo della Regione Veneto, Curriculum vitae, lettere di accompagnamento, dossier delle evidenze, indirizzari, sitografia, risultati dell'apprendimento etc...)
- Orientare e formare soggetti collocati nelle liste del collocamento mirato.

Modi di erogazione del servizio:

- informazioni e presentazione delle principali caratteristiche del servizio;
- stesura e raccolta dei Curricula e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente;
- realizzazione di incontri informativi di gruppo per la presentazione in dettaglio dei progetti e colloquio breve per la raccolta di informazioni di corredo al CV utili per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento.

Valutazione e qualità:

- sessione informativa breve, individuale, con modalità di erogazione, anche a sportello;
- sessione informativa di gruppo, per analizzare in dettaglio le opportunità del servizio;
- sessione finalizzata alla raccolta dati dell'utente potenziale e all'analisi del CV.

5.3 Colloqui preliminari per la pianificazione di percorsi finalizzati

Colloqui preliminari per:

- la pianificazione di percorsi personalizzati, i colloqui individuali di informazione orientativa, forniscono le informazioni di base legate all'offerta formativa.

Colloquio individuale per:

- L'accertamento e la verifica dell'effettive disponibilità dell'utente;
- Analisi delle competenze, aspettative e motivazioni della persona;
- Illustrazione delle opportunità del mercato del lavoro e ruolo dei servizi pubblici per l'impiego nel sostegno alla ricerca attiva del lavoro;
- Definizione, insieme alla persona, di un percorso ad hoc;
- Analisi di alcune tematiche coerenti con il percorso finalizzato dell'utente, comprensive di elementi formativi opportuni e non solo necessari e basilari, quali la conoscenza degli elementi di comunicazione interpersonale, la conoscenza del contesto economico territoriale di riferimento, la conoscenza della legislazione sul lavoro (Costituzione, leggi sul lavoro, tipologie contrattuali), la presentazione del contesto istituzionale, in particolare delle istituzioni europee, informazioni sulla busta paga, analisi del contesto lavorativo dell'utente.
- Orientamento di I livello e II livello nell'ambito di Garanzia Giovani
- Orientamento soggetti iscritti al collocamento mirato (DGR 2007/2017; DGR 1508/2018)

5.4 Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo

Attività di consulenza qualificata, con operatori del mercato del lavoro accreditati dalla Regione Veneto. L'operatore del mercato del lavoro, sulla base del CV e delle informazioni fornite, concorda con l'utente un PAI (Piano di Azione Individuale) personalizzato. L'accordo impegna la struttura ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività concordate, avendo osservanza della necessaria flessibilità oraria e lavorativa.

Valutazione e qualità:

- una sessione personalizzata, di durata variabile da 1 a 4 ore, a seconda della tipologia di utenza per garantire una Formazione Professionale di aggiornamento e di inserimento lavorativo.

La Formazione svolta da Unioncoop si sviluppa su più fronti per dare un servizio globale e soddisfacente ai suoi utenti.

5.5 Un tutor per l'aiuto all'inserimento lavorativo

Obiettivi:

- favorire e aiutare la ricerca attiva dell'utente;
- informare le aziende sulle persone che il servizio sta seguendo;
- attivare le reti formali/informali presenti sul territorio ai fini di aumentare le opportunità di ricollocazione dell'utente.

Modi di erogazione del servizio:

- pianificazione delle attività in accordo con l'utente;
- monitoraggio periodico delle attività realizzate e analisi degli esiti;
- promozione del profilo dell'utente e del suo CV verso le aziende e le reti territoriali finalizzate all'inserimento lavorativo.

Valutazione e qualità:

- resoconto sull'esito del monitoraggio delle attività condiviso con l'utente.

6. STRUTTURA ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Sede

La sede legale e operativa è sita in Via Maestri del Lavoro, 50 – 30015 Chioggia (VE) tel. 041.5541616; Sito INTERNET www.unioncoop.com - email: info@unioncoop.com e domandaoffertalavoro@unioncoop.com - pagina Facebook www.facebook.com/unioncoopformazioneelavoro.impresa;

La sede è aperta per avere informazioni di carattere generale, per le attività di formazione e per l'erogazione dei servizi per il lavoro, dal lunedì al venerdì con i seguenti orari: dalle ore 08.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00. Durante l'orario di apertura della sede è sempre presente almeno un Operatore del mercato del Lavoro abbinato con contratto subordinato.

Oltre all'orario di ufficio e nei giorni festivi, è in funzione la segreteria telefonica, la posta elettronica, il sito internet e la pagina Facebook, l'Ente ha anche a disposizione un cellulare di servizio per eventuali comunicazioni urgenti con gli allievi.

Il Responsabile dell'Unità Organizzativa è il Legale Rappresentante nella persona di Marco Spinadin.

6.2 Personale

La responsabilità per la definizione della struttura organizzativa interna è di esclusiva competenza del Consiglio di Amministrazione e, per delega, del Presidente di UNIONCOOP FORMAZIONE E IMPRESA S.C.AR.L..

Ogni qualvolta sia necessario introdurre variazioni alla struttura esistente, egli si avvale della collaborazione del Responsabile Amministrativo, del Responsabile di Organizzazione e Gestione Corsi, del Servizio Assicurazione Qualità e di ogni altro Responsabile di funzione che egli ritenga sia in grado di fornire indicazioni utili. Tra questi ultimi, notevole

importanza viene assegnata alla figura del Coordinatore, del Tutor, del Docente, del Responsabile Unità Operativa, dell'Addetto Accoglienza Informazioni, degli Operatori del Mercato del Lavoro.

Il Coordinatore gestisce e valuta le risorse professionali esterne ed interne che intervengono all'interno del progetto, realizza l'attuazione del percorso formativo secondo le normative regionali pubblicate dalla delibera in vigore, presiede e gestisce la riunione preliminare di coordinamento, interviene nella gestione della micro-progettazione ed è riferimento per tutti i soggetti coinvolti nell'attività formativa. Fornisce indicazioni e strategie operative per tutto quello che non può essere pianificato.

Il compito del Tutor è quello di garantire il rispetto delle normative durante lo svolgimento dell'attività di formazione, controllando che i docenti siano puntuali e competenti nelle loro attività.

Monitora le ore di presenza individuali di ogni allievo, coordina e assiste gli allievi durante l'attività formativa aula/stage. È l'interfaccia immediata tra l'Organismo di formazione, il coordinatore e gli allievi stessi.

Il Docente è la figura di riferimento per specifiche e determinate attività formative. In base al suo know how interviene nei moduli facenti parte dell'intero percorso formativo, in linea con la propedeuticità degli argomenti e il coordinamento con gli altri docenti. Fornisce al termine della sua docenza una relazione di efficacia e di valutazione sul potenziale e la predisposizione degli stessi allievi.

Il responsabile dell'unità operativa (RUO) è la figura di riferimento dell'ente per ogni questione attinente all'attività progettuale e formativa dell'organismo di formazione.

L'addetto all'accoglienza informazioni (AAI) si interfaccia con l'utenza, rendendo effettive le previsioni della presente Carta dei Servizi.

Gli operatori del mercato del lavoro (OML) seguono l'utenza, compiendo e concretizzando i contenuti del progetto formativo assegnato.

6.3 Standard di sicurezza ed igiene

Unioncoop si impegna ad operare affinché siano garantiti i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene ed accoglienza:

- a) la sicurezza degli utenti all'interno della struttura, da perseguire attraverso l'adozione di adeguate forme di vigilanza dei dipendenti;
- b) l'igiene dei servizi;
- c) l'affissione in ogni locale delle nostre strutture del piano di emergenza per la prevenzione degli incendi;
- d) Visibilità dell'accreditamento della sede dell'ente per facilitare l'accessibilità da parte dell'utenza.

7. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al termine di ogni servizio significativo viene consegnato all'utente un questionario che riporta domande sugli aspetti significativi del servizio svolto, con la richiesta di rispondere, in forma anonima, alle domande formulate e di riportarvi, se ritenuto opportuno, delle considerazioni sugli elementi di forza e/o sulle criticità rilevate. I dati emersi verranno

periodicamente analizzati al fine di identificare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato. Appositi report saranno inviati alle istituzioni di riferimento.

8. GESTIONE DEI SUGGERIMENTI E/O RECLAMI

Unioncoop attribuisce grande importanza alla gestione dei reclami e dei suggerimenti poiché consente di migliorare il servizio erogato grazie ai contributi forniti dall'utente che aiutano a orientare ed eventualmente correggere l'attività formazione. Viene così garantita un'attività costante di feedback attraverso l'utilizzo di e-mail, fax e una modulistica chiara, di facile comprensione e reperibile presso la struttura.

Ciascun suggerimento e/o reclamo viene raccolto e archiviato dal personale aziendale così da osservare nel tempo le migliorie apportate sulla base di quanto evidenziato dagli utenti.

Dopo aver così individuato i punti di criticità viene fissato il termine massimo di 30 giorni per fornire la risposta in merito ai reclami presentati.

Gli operatori pertanto accolgono con grande entusiasmo quanto emerge dalle e-mail e dalla modulistica, poiché è un'occasione privilegiata di crescita e di consapevolezza di quali passi sono ancora da compiere per migliorare i servizi erogati.

9. REPERIBILITÀ DELL'INFORMAZIONE

La segreteria dell'ente Unioncoop Formazione e Impresa Scarl mette a disposizione dell'utenza il testo della presente Carta, del regolamento dell'Ente di Formazione – Unioncoop Formazione e Impresa Scarl e del piano annuale delle attività in linea con il principio della trasparenza e accesso agli atti.