

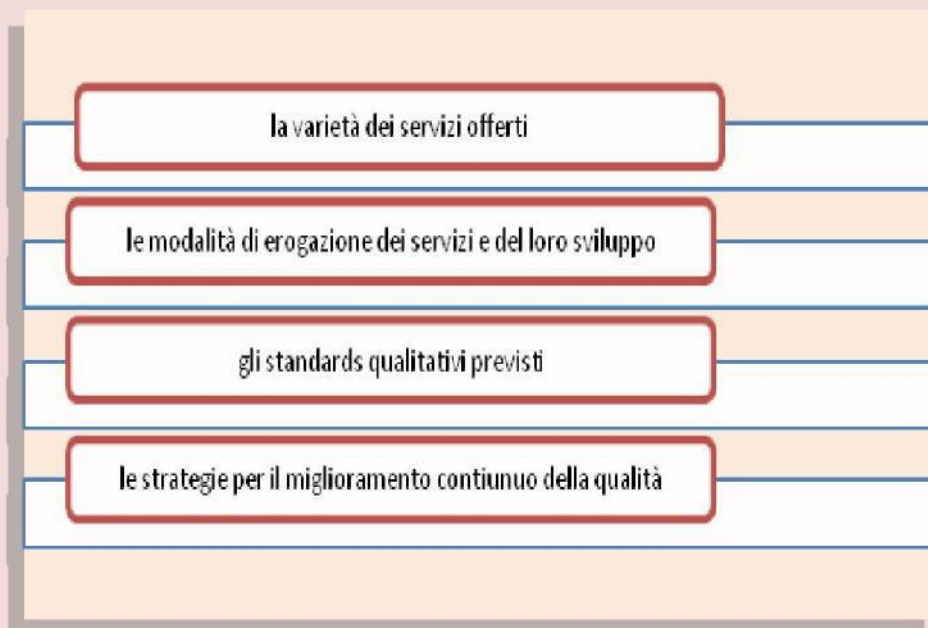
## **CARTA DEI SERVIZI del Centro Servizi CISL (C.S.C.) SRL**

Verona agg. 16/12/2019

### **PRINCIPI ISPIRATORI**

#### **Art.1 – SCOPO DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi del Centro Servizi CISL s.r.l. informa ogni utente su:



Allo stesso tempo, i cittadini e le cittadine possono verificare il livello qualitativo dei servizi di cui usufruiscono e avanzare critiche, reclami, proposte e suggerimenti.

#### **Art.2 – VANTAGGI CONCRETI**

Per il Centro Servizi CISL s.r.l. la Carta dei Servizi è un patto scritto con gli utenti, nei confronti dei quali si impegna a garantire e verificare il rispetto dei livelli di qualità, promuovendone contemporaneamente lo sviluppo e il perfezionamento.

Per il cittadino e la cittadina la Carta dei Servizi è uno strumento non solo di tutela e di garanzia, ma anche di promozione dei propri interessi.

## CARTA DEI SERVIZI del Centro Servizi CISL (C.S.C.) SRL

Verona agg. 16/12/2019

### CHI SIAMO

#### **Art.3 – COS'È IL CENTRO SERVIZI CISL S.R.L.**

Il Centro Servizi CISL s.r.l. è la Società di servizi costituita il 26 settembre 1997 dalle categorie CISL e da U.S.T. CISL di VERONA per fornire a lavoratori, pensionati e cittadini assistenza e consulenza nel campo della formazione, con l'impegno di fornire una gamma servizi sempre più ampia.

Dal 01/01/2014 la Società si occupa prettamente di Formazione tra cui:

1. *La gestione, anche in partnership, di corsi di formazione e riqualificazione.*

2. *Attività di supporto alla mediazione tra domanda/offerta di lavoro ovvero: consulenza generale, indicazioni sull'accompagnamento al lavoro e sulla ricerca attiva.*

3. *La ricerca e lo studio delle materie legate alle problematiche del settore ambientale, energetico, della sicurezza sul lavoro, del lavoro, del campo sociale, socio sanitario, immigrazione, differenze di genere e pari opportunità, sindacale, economico-finanziario e umanitario.*

#### **Art.4 – I NOSTRI VALORI**

Caratteristiche comuni agli operatori e alle operatrici del Centro Servizi CISL s.r.l. sono:

- condivisione della missione *etica e sindacale* della Cisl;
- accoglienza di ogni persona e risposta alle sue esigenze senza alcuna distinzione, rispettando il principio di eguaglianza, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- impegno a garantire parità di trattamento verso tutti gli utenti ispirandosi ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità;
- riconoscere l'importanza della formazione quale strumento essenziale per la valorizzazione del capitale umano per l'adeguamento delle professionalità nel mercato del lavoro e nella vita in genere.

## CARTA DEI SERVIZI del Centro Servizi CISL (C.S.C.) SRL

Verona agg. 16/12/2019

### **Art.5 – I NOSTRI SERVIZI**

#### **FORMAZIONE**

Fornire attività e moduli formativi a tutti i lavoratori e i disoccupati, che per motivi personali o per lavoro, intendano accrescere le proprie conoscenze attraverso la formazione post scolastica.

#### **POLITICHE ATTIVE - SERVIZI PER IL LAVORO**

Come previsto dallo Statuto il CSC svolge attività di supporto per i servizi al lavoro, ovvero: consulenza generale, indicazioni sull'accompagnamento al lavoro e sulla ricerca attiva.

Apertura al pubblico presso la sede di Lungadige Galtarossa 22, Verona – responsabile della sede Marcella Lo Cicero:

- Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00
- Martedì e giovedì dalle 14:00 alle 18:00

Per appuntamento e/o informazioni:

- Tel. 045.80 96 976 - e-mail: [formazione.vr@cislverona.it](mailto:formazione.vr@cislverona.it)

## **CARTA DEI SERVIZI del Centro Servizi CISL (C.S.C.) SRL**

Verona agg. 16/12/2019

### **COSA GARANTIAMO**

#### **Art.6 – DIFFUSIONE**

Attraverso le sedi della Cisl di Verona e provincia è possibile reperire informazioni rispetto al servizio formazione del Centro Servizi Cisl srl.

#### **Art.7 – RISPETTO DELLA PRIVACY**

Il Centro Servizi CISL S.r.l. nello svolgimento dei suoi servizi rispetta le indicazioni previste dalla normativa vigente; in particolare:

- garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza ed al diritto alla protezione dei dati personali
- ha predisposto un insieme di misure di sicurezza richieste dalle leggi in vigore per la protezione degli archivi cartacei e dei sistemi informatici adibiti al trattamento di dati personali
- dispone di una infrastruttura tecnologica e di elaborazione dati in grado di garantire la privacy delle informazioni ricevute dall'utente.

#### **Art.8 – FORMAZIONE CONTINUA**

Il personale impiegato del Centro Servizi CISL segue percorsi di selezione e formazione personalizzata continuativa. La tempestività e la qualità dell'aggiornamento sono garantite da un piano annuale di formazione, e da un canale informativo e di confronto sempre aperto con la Pubblica Amministrazione.

#### **Art.9 – CORRETTA GESTIONE DEI RECLAMI**

La società ha una procedura interna per la gestione dei reclami. Ogni utente può rivolgersi ad un addetto per la presentazione del reclamo. La società si impegna a gestire il reclamo con la massima celerità, dando una prima risposta alla persona entro 3 gg. lavorativi ed a proporre una soluzione entro e non oltre 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo.

## **CARTA DEI SERVIZI del Centro Servizi CISL (C.S.C.) SRL**

Verona agg. 16/12/2019

### **Art.10 – CERTIFICAZIONE DI QUALITA’**

Dal dicembre 2004, il Centro Servizi CISL di Verona è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2008. L’attuale ente certificante è SQS (associazione Svizzera per i sistemi qualità).

### **Art. 11 – RISPETTO DEL D.LGS. 276/2003**

In conformità al dettato normativo del d.lgs. 276/2003 artt. 9 e 10, la società si impegna a non effettuare:

- (art. 9) comunicazioni a mezzo stampa, internet, televisione o altri mezzi di informazione relativamente alle attività di ricerca e selezione del personale;
- (art. 10) indagini o trattamenti di dati o preselezioni di lavoratori in base ai fattori discriminati ivi riportati.

### **Art. 12 – CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO 231/2001**

Il centro Servizi Cisl ha adottato, in conformità alle previsioni della regione Veneto, il modello organizzativo ex d.lgs. 231/2001, finalizzato alla prevenzione degli illeciti amministrativi ivi previsti. Il perno del modello è il codice etico, approvato dal C.d.A. e disponibile per la consultazione al seguente indirizzo:

<http://www.cislverona.it/categorie-servizi/servizi-al-lavoro-formazione/>

## **CARTA DEI SERVIZI del Centro Servizi CISL (C.S.C.) SRL**

Verona agg. 16/12/2019

### **IL NOSTRO IMPEGNO**

#### **Art.13 – CONSULENZA PERSONALIZZATA**

Il Sistema della società lavora per diventare un'importante struttura di orientamento formativo nella provincia di Verona. A tal fine ritiene fondamentale consolidare sempre più il rapporto con gli iscritti e i cittadini attraverso una personalizzazione della consulenza su tutte le problematiche di orientamento formativo.

#### **Art.14 – AMPLIAMENTO DEI SERVIZI**

Il Centro Servizi CISL intende continuare ad allargare la gamma dei servizi offerti nell'ambito della formazione, sia ampliandone il numero sia ricercando nuove e più avanzate forme di erogazione.

#### **Art.15 – RAPIDITA' ED EFFICACIA**

Il Centro Servizi CISL investe nella realizzazione di soluzioni innovative nella gestione delle proprie attività. Le opportunità offerte dalle nuove tecnologie consentiranno di velocizzare l'erogazione dei servizi ed elevarne la qualità in termini di efficacia e sicurezza con lo scopo di fronteggiare sempre con maggiore efficacia bisogni di ogni singolo utente.

#### **Art.16 – ACCOGLIENZA DELLE SEDI**

Il Centro Servizi CISL ritiene che il processo di avvicinamento sempre maggiore alle esigenze dei propri associati e degli utenti passi anche e soprattutto per una politica di investimenti finalizzata ad elevare la qualità dell'accoglienza.

Lo sforzo del Centro Servizi CISL di Verona è quindi rivolto al miglioramento dell'ambiente fisico (arredo e supporti adeguati ed immediatamente riconoscibili), della segnaletica e dell'accessibilità (fisica, telefonica ma anche relazionale nella prima accoglienza).

Il Legale Rappresentante

Samuele De Carli

