

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

Rev .07 agg. 12/05/2022

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

Rev .07 agg. 12/05/2022

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, sociosanitario, 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

Rev .07 agg. 12/05/2022

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 DELLA SEDE LEGALE E OPERATIVA

Gli uffici sono aperti al pubblico in Lungadige Galtarossa 22, 37133 Verona, nei seguenti orari:

- lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00
- martedì e giovedì dalle 14:00 alle 18:00

La responsabile della sede è Marcella Lo Cicero.

Per appuntamento e/o informazioni:

- Tel.: 045.80 96 976
- e-mail: formazione.vr@cislverona.it
- PEC: formazione.csc@pec.it

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

Rev .07 agg. 12/05/2022

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 S.r.l..

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 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 e 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

Rev .07 agg. 12/05/2022

Art.10 – CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

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

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

La Società si impegna a rispettare quanto disposto dal dettato normativo del D.Lgs. 276/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

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

Il Centro Servizi Cisl di Verona 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

Rev .07 agg. 12/05/2022

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 di Verona 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 – RAPIDITÀ ED EFFICACIA

Il Centro Servizi CISL di Verona 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 i bisogni di ogni singolo utente.

Art.16 – ACCOGLIENZA DELLE SEDI

Il Centro Servizi CISL di Verona 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