



**Fondazione ENAC Veneto C.F.P. Canossiano**

Via S. Giuseppe, 11 - 37123 Verona

Tel. 045 8006518 Fax 045 594644 [enacveneto@enac.org](mailto:enacveneto@enac.org)

**C.F./P. IVA 04489420234**

# CARTA DEI SERVIZI

**Fondazione ENAC Veneto C.F.P. Canossiano**

Rev 01 del 4.11.2018

---

## L'ACCREDITAMENTO

L'art. 25 della legge regionale veneta 13 marzo 2009 n. 3 "Disposizioni in materia di occupazione e servizi per l'impiego" istituisce nella Regione il sistema di accreditamento per i servizi al lavoro. Tale sistema, definito dal D.lgs 24 settembre 2003 n. 276, è stato introdotto per assicurare ai lavoratori in cerca di occupazione una rete di servizi adeguati, per competenze e professionalità, ai propri bisogni.

La Regione pertanto, oltre al sistema pubblico dei servizi per l'impiego, per effetto della legge regionale, con DGR 1445 del 19 maggio 2009 ha dato il via al riconoscimento di altri operatori pubblici o privati che sono ritenuti idonei ad essere presenti nel mercato del lavoro erogando servizi, in particolar modo quelli di incrocio tra domanda ed offerta di lavoro, anche mediante l'utilizzo di risorse pubbliche in ambito regionale.

L'elenco dei soggetti accreditati è finalizzato a permettere ai soggetti privati la presa in carico dei lavoratori e l'utilizzo delle risorse che saranno stanziare dalla Regione per gli accompagnamenti al lavoro, in particolare percorsi di riqualificazione professionale, misure di incentivo e sostegni al reddito.

Gli operatori accreditati garantiscono le prestazioni e i servizi nelle seguenti aree di prestazione:

- a) informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto;
- b) mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro e formazione professionale;
- c) progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro.

**Fondazione ENAC Veneto C.F.P. Canossiano** nasce dalla confluenza di 3 storie ricche di esperienza:

**CFP Madonna del Grappa**, a Treviso, nato nel 1957 come Corso per Segretarie d'Azienda finanziato dal Consorzio Provinciale

**CFP Istituto Canossiano** a Verona, presso Casa Madre dell'Istituto Canossiano, opera dal 1950

**ENAC in Veneto**, ramo d'azienda di ENAC Ente Nazionale Canossiano, con sedi in Verona, Schio, Feltre e Treviso.

Il nuovo soggetto copre tutta la filiera formativa del Long Life Learning, essendo accreditato per tutti gli ambiti della formazione (formazione iniziale, superiore e continua e orientamento)

Si configura inoltre quale agenzia di servizi per il lavoro, volendo dare un'offerta ampia e integrata alle persone e alle imprese dei territori in cui è presente

## Linee portanti della missione educativa/formativa canossiana

**(cfr. Documento Canossiano del 2 Febbraio 1996)**

### **Finalità**

"La formazione del cuore" (RD 115), centro propulsore di tutta la persona, perché attraverso relazioni positive maturi nella conoscenza e nella stima di sé e della realtà che la circonda, fino a scoprire l'amore personale di Dio nei suoi confronti e la propria missione nella società.

### **Obiettivi**

La Fondazione opera per:

- l'educazione, l'istruzione e formazione professionale dei giovani e adulti, allo scopo di prepararli ad assumere il proprio compito nella società con competenza professionale e responsabilità;
- la promozione morale, cristiana e sociale delle persone mediante proposte che favoriscono lo sviluppo di una economia socialmente sostenibile e solidale;
- le pari opportunità e l'integrazione sociale di soggetti svantaggiati, maggiormente esposti a rischio di marginalità;
- promuovere l'inserimento e/o reinserimento delle persone nel mondo del lavoro, favorendo la crescita delle economie e dei sistemi produttivi del territorio.

3. La Fondazione persegue tali scopi assumendo come riferimenti:

- Una particolare attenzione alla centralità della persona con un'apertura preferenziale ai giovani più poveri e/o svantaggiati;
- Una formazione attenta ed aderente all'evoluzione della società nel tempo;
- Una valorizzazione dell'attività lavorativa, intesa come mezzo di dignità e di affermazione personale, familiare e sociale;
- Una visione attuale dell'identità, dei valori e dello stile educativo Canossiano.

## VISION

**Realizzare il potenziale di ognuno e creare una società più giusta formando persone che migliorino il mondo**

Noi crediamo nel potenziale della persona. Ognuno deve poter aver accesso ai beni che gli consentono di vivere secondo la dignità propria della persona umana, cioè nella consapevolezza del proprio valore. Noi crediamo in una società senza esclusione e senza scarti e vogliamo essere luogo di questa inclusione senza omologazione, valorizzando l'eccellenza che c'è in ognuno.

## MISSION

**Un'impresa sociale che attraverso la formazione ed i servizi al lavoro fa la differenza: per le persone, la comunità e la società**

Per noi l'educazione, che si sviluppa durante tutto l'arco della vita, è anzitutto il nostro modo di guardare la realtà ed intervenire sui problemi. Perché tramite l'educazione valorizziamo ed abbiamo cura della dignità della persona. Accompagniamo le persone nel mondo che cambia, supportandole nel costruire cammini che valorizzino il loro io.

## VALORI

I NOSTRI VALORI SONO ALLA BASE DI OGNI NOSTRA MISSIONE. CI AIUTANO NEL FAR DIVENTARE LE NOSTRE PRESTAZIONI ECCELLENTI.

**AMORE**

**ECCELLENZA**

**ACCOGLIENZA**

**LUNGIMIRANZA**

**RESPONSABILITA'**

**La Carta dei Servizi** rappresenta un ulteriore passo avanti nella direzione della qualità, della trasparenza, del corretto rapporto con i destinatari dei nostri servizi.

Per redigere la Carta tutte le nostre strutture si sono messe in gioco al fine di coniugare al meglio le leggi che regolano i servizi con l'agire concreto e quotidiano di ogni operatore. Ci impegniamo perché venga raggiunto quello che per noi resta l'obiettivo primario, e cioè agevolare l'accesso ai servizi e garantire la qualità nei confronti dei beneficiari, nel rispetto di quanto la nostra carta prevede.

Grazie alla Carta dei Servizi è stato formalizzato un patto, che impegna ENAC Veneto a realizzare obiettivi di qualità, di efficacia ed efficienza e ad aiutare l'utente nell'utilizzo del servizio fornito, coerente con i propri bisogni. Ci sarà anche l'opportunità di verificare la qualità delle prestazioni e controllare la rispondenza tra quanto enunciato e la prestazione erogata. L'utente potrà infatti inoltrare suggerimenti per collaborare al miglioramento dei servizi e reclami per segnalare problemi, disfunzioni e difformità tra le prestazioni erogate e quanto scritto sulla Carta.

Si tratterà necessariamente di una carta in movimento, che crescerà e si modificherà con i progredire dei servizi stessi e con il loro adeguamento a esigenze sempre nuove. L'onere che ci assumiamo è, dunque, quello di aggiornarla continuamente, mantenendo fermi i principi di fondo che ne hanno ispirato la redazione: migliorare il rapporto con gli utenti, essere più trasparenti, fornire informazioni puntuali, assumere impegni reciproci precisi, migliorare la qualità delle prestazioni.

## 1) CARTA DEI SERVIZI PER GLI STUDENTI E PER LE LORO FAMIGLIE

ENAC VENETO è da anni attivo nei territori delle proprie sedi, con iniziative rivolte ai giovani in diritto dovere, attraverso percorsi formativi e di orientamento,

Il servizio è finalizzato a fornire una consulenza personalizzata per riflettere sulla scelta scolastica e professionale, per evidenziare e chiarire le aspettative, le difficoltà e i dubbi legati all'ingresso nel mondo del lavoro.

- **Accoglienza e informazione:** gli studenti e loro famiglie possono rivolgersi allo Sportello Informativo per avere le prime informazioni sul servizio offerto, sulle diverse fasi del percorso che si può intraprendere, a seconda della necessità della persona. Le informazioni possono riguardare sia il mondo della scuola e quindi della formazione, sia il mondo del lavoro.
- **Azioni informative** alle famiglie per supportarle nella scelta scolastico/formativa dei figli in modo da garantire il successo formativo.
- **Colloqui di orientamento** destinati ai ragazzi delle ultime classi in relazione alla scelta del percorso formativo o professionale con l'obiettivo di prevenire possibili abbandoni/insuccessi.
- **Percorsi di inserimento lavorativo**, in alternanza scuola lavoro

### Tempi

E' possibile avere informazioni recandosi personalmente nelle sedi negli orari di apertura al pubblico (vedi pag.11), o tramite mail e telefono . I colloqui informativi iniziali sono preferibilmente su appuntamento e durano mediamente 30 minuti.

### A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a:

- ❖ Adolescenti di età compresa tra i 14 e i 18 anni;
- ❖ Famiglie.

## **2) CARTA DEI SERVIZI PER GLI ADULTI**

ENAC VENETO è specializzato da alcuni anni in progetti di:

- **Formazione Superiore** con corsi di secondo livello prevalentemente per qualificazione e riqualificazione di soggetti inoccupati e/o disoccupati che ricercano una preparazione più mirata dopo l'ottenimento di un diploma superiore o universitario.
- **Formazione Continua** con corsi rivolti a persone già inserite professionalmente, sia derivanti da commesse aziendali che richiesti direttamente dalle persone.
- Attività di **Orientamento** a tutti coloro che sono alla ricerca di un aiuto, dalla semplice informazione orientativa a veri e propri bilanci di competenze. ENAC VENETO sviluppa progetti finanziati da Regione Veneto e, tramite un lavoro di rete, collabora all'offerta dei seguenti servizi di orientamento: informazione mirata attraverso l'analisi della domanda della persona, bilancio delle risorse personali, servizi di ricerca attiva del lavoro, gestione di una banca dati per favorire l'incrocio tra domanda / offerta di lavoro.
- **Inserimento lavorativo**, con progetti imperniati sulla sottoscrizione di un Patto di Servizio, che definisce gli impegni che ENAC VENETO ed persona beneficiaria assumono rispettivamente, e di un Piano di Azione Individualizzato (PAI). Quest'ultimo viene progettato e periodicamente rivisto da operatori qualificati e dal beneficiario stesso, e prevede tutte le azioni che saranno intraprese per accrescere l'occupabilità del beneficiario finale e trovargli un'occupazione. I progetti sono spesso portati avanti con una rete di realtà territoriali qualificate per l'area dell'inserimento lavorativo.

Secondo quanto definito dalla nostra *mission*, uno sguardo particolare verrà rivolto alle fasce deboli della popolazione, donne in difficoltà, giovani in cerca di prima occupazione, immigrati, attraverso la collaborazione continua in rete con enti pubblici e privati ed associazioni del privato sociale del territorio.

### **Tempi**

E' possibile avere informazioni recandosi personalmente nelle sedi negli orari di apertura al pubblico (vedi pag.11), o tramite mail e telefono . I colloqui informativi iniziali sono preferibilmente su appuntamento e durano mediamente 30 minuti.

### **A chi è rivolto**

Il servizio è rivolto a:

- ❖ Adulti inoccupati e disoccupati;
- ❖ Adulti occupati in cerca di altra occupazione;
- ❖ Coloro che sono interessati a corsi universitari, di formazione e/o di specializzazione.

### **3) CARTA DEI SERVIZI PER LE AZIENDE/PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

Si prevedono 3 tipologie di servizi:

#### **a) Servizi di informazione e consulenza:**

Il servizio offre alle aziende informazioni generali e consulenza circa progettazione negli ambiti formativi, di orientamento, outplacement, inclusione sociale e pari opportunità.

In tal senso l'impegno sarà reciproco: da una parte il Centro si impegna a:

- Esplicitare con chiarezza le informazioni fruibili;
- Aggiornare le informazioni anche in relazione ai mutamenti delle norme vigenti;
- Tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute.

Dall'altra parte le aziende si impegnano a:

- Fornire i propri dati ai fini di un costante aggiornamento del data base.

#### **b) Servizio di pre-selezione – Ricerca del personale**

Il servizio è finalizzato ad agevolare l'incontro tra domanda e l'offerta di lavoro attraverso l'incrocio tra la richiesta di professionalità espressa dalle aziende e le competenze ed aspirazioni in possesso di chi cerca lavoro.

Il servizio sarà erogato attraverso la seguente modalità:

- L'azienda indica il profilo professionale richiesto, le competenze e le caratteristiche personali necessarie, le condizioni contrattuali e il contesto aziendale di inserimento. L'operatore del servizio estrapola dalla propria banca dati i nominativi dei disponibili al lavoro in possesso delle specifiche competenze e propone all'azienda una lista di candidati pre-selezionati tramite colloquio. Se l'azienda desidera procedere autonomamente alla selezione del candidato, può richiedere i nominativi delle persone in possesso delle competenze richieste e contattare direttamente i potenziali candidati;
- L'azienda può richiedere la diffusione della propria offerta di lavoro attraverso l'inserimento nell'apposita pagina del sito internet di ENAC VENETO o attraverso l'esposizione nelle bacheche;

Alla fine del percorso viene effettuata la verifica dell'esito delle selezioni aziendali.



### **c) Servizio di tirocini formativi e di orientamento**

E' un servizio finalizzato a promuovere il tirocinio come esperienza di formazione e orientamento al lavoro mediante l'inserimento del tirocinante in azienda.

Il tirocinio tende ad agevolare l'incontro tra aziende e risorse umane, a favorire la crescita professionale del tirocinante, ad orientarlo nelle scelte professionali attraverso la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

Non costituisce un rapporto di lavoro subordinato, pertanto non è prevista alcuna retribuzione né contribuzione.

A sua discrezione, l'azienda ospitante può riconoscere eventuali rimborsi spese.

Il servizio sarà erogato attraverso la seguente modalità:

#### Per le aziende:

- Colloquio informativo sulle caratteristiche e modalità del tirocinio;
- Stipula di apposita convenzione tra datore di lavoro ed ENAC VENETO;
- Supporto al tutor aziendale;
- Inserimento del tirocinante.

#### Per gli utenti:

- Colloquio informativo sulle caratteristiche e modalità di tirocinio e verifica delle competenze di base e della motivazione del potenziale tirocinante;
- Inserimento del tirocinante in azienda;
- Tutoraggio e monitoraggio durante tutto l'arco del tirocinio.

L'**impegno** sarà di ENAC VENETO, dell'azienda e del tirocinante: da una parte ENAC VENETO si impegna a:

- Stipulare la convenzione di tirocinio formativo nei tempi prestabiliti;
- Coadiuvare l'azienda nella ricerca dei lavoratori da impiegare;
- Coadiuvare l'azienda nella stesura del progetto formativo;
- Monitorare il percorso formativo/lavorativo del tirocinante.

Le aziende si impegnano a:

- Rispettare il programma formativo concordato;
- Attivare le assicurazioni obbligatorie;
- Compilare e sottoscrivere la scheda di valutazione finale del tirocinio.

Il tirocinante si impegna a:

- Comunicare tempestivamente al Centro eventuali interruzioni;
- Rispettare gli obiettivi e le modalità concordati nel progetto formativo.

### **Tempi**

E' possibile avere informazioni recandosi personalmente nelle sedi negli orari di apertura al pubblico (vedi pag.11), o tramite mail e telefono . I colloqui informativi iniziali sono preferibilmente su appuntamento e durano mediamente 30 minuti.

### **A chi è rivolto**

Il servizio è rivolto a:

- ❖ Imprese;
- ❖ Pubbliche amministrazioni
- ❖ Disoccupati, inoccupati.

## **SUGGERIMENTI / RECLAMI**

### **➤ SUGGERIMENTI:**

Il suggerimento è una segnalazione che l'utente inoltra ad ENAC VENETO per migliorare la qualità dei servizi erogati, prospettando le opportune osservazioni.

Può essere effettuato su apposito stampato disponibile presso la struttura stessa, oppure presentato in qualunque altra forma scritta e va spedito via posta tramite Raccomandata A/R, oppure consegnato direttamente ad ENAC VENETO.

### **➤ RECLAMI:**

Gli utenti possono presentare un reclamo al fine di segnalare una difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato o per segnalare un qualsiasi disservizio.

I reclami possono essere anticipati in qualsiasi forma: verbale, telefonica, scritta, via fax, via e-mail.

Al fine di facilitare l'accertamento del fatto segnalato, è opportuno formulare il reclamo con precisione, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema. Il reclamo anticipato in forma verbale o telefonica dovrà essere successivamente presentato in forma scritta. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

A tutti gli utenti che avranno inviato una segnalazione o reclamo verrà inviata una risposta scritta o via e-mail entro 30 giorni dal ricevimento.

## **INFORMAZIONI UTILI**

### **Sede di Feltre ENAC FELTRE**

Via Monte Grappa, 1 32032 Feltre, BL

Tel 0439840947 Fax 0439849157

E mail: [feltre@enacveneto.it](mailto:feltre@enacveneto.it) Sito: [feltre.enaclab.org](http://feltre.enaclab.org) FB: <https://www.facebook.com/enac.feltre>

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.00

### **Sede di Schio ENAC SCHIO**

Via Fusinato, 51, 36015, Schio (VI)

Tel 0445524212, Fax 0445530519

E mail: [schio@enacveneto.it](mailto:schio@enacveneto.it) Sito: [schio.enaclab.org](http://schio.enaclab.org) FB: <https://www.facebook.com/enacschio/>

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.00

### **Sede di Treviso ENAC TREVISO -Scuola di Formazione Professionale Madonna del Grappa**

Viale Europa, 20

Tel 328/5833170 Fax 0422/267452

E mail: [treviso@enacveneto.it](mailto:treviso@enacveneto.it) Sito: [treviso.enaclab.org](http://treviso.enaclab.org) FB: <https://www.facebook.com/enactreviso>

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.00

### **Sede di Verona ENACLAB**

Via San Giuseppe, 10

Tel 0459209989 Fax 045594644

E mail: [verona@enacveneto.it](mailto:verona@enacveneto.it) Sito: [verona.enaclab.org](http://verona.enaclab.org) FB: <https://www.facebook.com/enacverona>

Orario di apertura: lunedì e mercoledì e venerdì dalle 9 alle 13.00

### **Sede di Verona -Scuola di Formazione Professionale Istituto Canossiano**

Via San Giuseppe, 11

Tel 0458003043 Fax 0458001690

E mail: [info@cfpcanossianovr.it](mailto:info@cfpcanossianovr.it) Sito: [www.cfpcanossianovr.it](http://www.cfpcanossianovr.it)

Orario di apertura: martedì e giovedì dalle 9 alle 13.00