Premessa

La presente Carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali inderogabili di cui agli articoli 1, 2, 3, 33 e 117 della Costituzione Italiana. L'Associazione "Lepido Rocco" inserisce i valori sotto elencati tra le finalità permanenti delle iniziative e delle azioni attraverso le quali si esplicano a vantaggio delle persone utenti i Servizi al lavoro, istituiti presso le proprie sedi operative territoriali .

Articolo 1
Uguaglianza

1.1 Nell'erogazione dei Servizi nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. La comunità degli operatori si impegna a dare attuazione a questo principio, prevenendo e scoraggiando comportamenti in contrasto con esso e rimovendo gli ostacoli alla sua piena realizzazione. A tal fine tutte le componenti interessate sono vincolate per offrire pari opportunità a tutti coloro che abbiano i requisiti per accedere ai servizi, secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

Articolo 2
Imparzialità e regolarità

2.1 Gli operatori dei servizi informano la loro azione a criteri di obiettività e di equità, intese come rispetto della persona in relazione al contesto in cui opera ed ai valori culturali di cui è portatrice, esprimendo la loro professionalità in conformità con le indicazioni normative che regolano il servizio emanate dai competenti uffici della Regione del Veneto e garantendo la continuità del servizio stesso, in conformità ai principi e alle norme vigenti ed in applicazione delle disposizioni contrattuali riguardanti le diverse categorie di operatori coinvolti.

Articolo 3
Accoglienza ed integrazione

3.1 Le domande di partecipazione e le segnalazioni dei cittadini avviati a percorsi di politiche attive del lavoro vengono vagliate dal personale addetto e selezionate in ragione delle compatibilità e delle priorità stabilite dalle normative regionali che regolano i servizi al lavoro che gli enti accreditati erogano.

3.2 L'Associazione "accoglie" i beneficiari dei servizi per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa, per favorire l'inserimento nel nuovo ambiente e costruire le condizioni per un rapporto di collaborazione, per prevenire fenomeni di disorientamento, e sviluppare il senso di appartenenza al nuovo percorso e renderne efficace la partecipazione.

3.3 Fase della conoscenza.
I beneficiari del servizio conoscono le persone di riferimento. Familiarizzano con gli spazi, i locali, le attrezzature a loro disposizione; vengono loro illustrati le finalità del servizio , i programmi e le metodologie. Si pattuiscono le reciproche responsabilità e le regole del comune percorso, anche attraverso il Patto di Servizio, al fine di rispondere

alle necessità personali e del contesto aziendale di riferimento, in coerenza con quanto disposto dalle direttive regionali e dal Regolamento dell'Associazione.

3.4 *Definizione del percorso personale.*
Per ogni singolo beneficiario viene definito un percorso personale che favorisca, a partire dalla percezione di sé e dalla riflessione sulle competenze possedute (bilancio delle competenze), la consapevolezza delle proprie scelte ed il miglioramento della capacità di gestire le proprie competenze, al fine della riqualificazione e del reinserimento lavorativo attraverso:

a. l'elaborazione di un piano professionale individuale coerente con la progettualità personale;
b. la gestione dell'incrocio domanda/offerta di lavoro;
c. la consulenza e l'accompagnamento al percorso di inserimento e/o il reinserimento lavorativo;

Articolo 4
Partecipazione, efficienza e trasparenza

4.1 La regolarità della frequenza e la verifica dell'esito delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio sono un indicatore essenziale per garantire l'efficacia del servizio, perciò l'Associazione curerà il monitoraggio costante. Ciascun beneficiario è tenuto alla compilazione ed alla sottoscrizione della documentazione prevista a comprova dei servizi erogati a partire dai registri delle attività e delle attestazioni del servizio lavoro.

4.2 Per favorire la più ampia partecipazione, si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente, nel rispetto dei limiti di riservatezza connessi alla tutela della dignità della persona.

4.3 L'orario di servizio di tutte le componenti dell'Associazione risponde a criteri di efficienza e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi ivi compresi quelli amministrativi.
L'orario delle attività è organizzato in funzione del Piano dell'Offerta Formativa, e delle urgenze di utilizzo complessivo delle strutture, tenendo presenti le esigenze delle varie fasi del progetto individuale e le necessità di ogni singolo beneficiario.
L'orario degli uffici è formulato in modo da garantirne la massima fruibilità da parte dei beneficiari/utenti. Dalle ore 9.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì è presente un operatore del mercato del lavoro in grado di garantire le necessarie informazioni ai cittadini beneficiari dei servizi al lavoro.

Articolo 5
Area del Servizio

5.1 L'Associazione garantisce misure di efficacia del servizio, pertanto i beneficiari hanno la possibilità di interagire continuamente con le persone che coordinano o accompagnano il progetto. La direzione è a disposizione su appuntamento.
E' messa a disposizione una cassetta per i reclami, per consentire il miglioramento continuo delle attività.

5.2 Il rapporto fornitori e fruitori del servizio si ispira a criteri di collaborazione e di reciproco rispetto all'interno del contratto formativo, che stabilisce per ciascuno diritti e doveri.

5.3 L'Associazione garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione di tutti i documenti che integrano la Carta dei servizi (Piano dell'offerta formativa, Programmazioni individuali, Regolamento d'Istituto, Manuale della qualità e Piano di Sicurezza ed Evacuazione).

5.4 L'Associazione garantisce il rilascio di tutte le certificazioni previste dalla normativa in esito al percorso.

Articolo 6
Servizi amministrativi

6.1 L'Associazione garantisce celerità, trasparenza, efficienza, flessibilità ed economicità nel funzionamento degli uffici e commisurate all'organico del personale effettivamente assegnato.

6.2 Orario di ricevimento degli Uffici di Segreteria.
Il ricevimento del pubblico avviene durante gli orari, stabiliti dalla Direzione sulla base dei criteri fissati dal Consiglio d'Amministrazione e a quanto disposto dal CCNL, resi noti mediante avviso. In caso di oggettiva urgente necessità il pubblico è ricevuto, su appuntamento, anche in giorni ed orari diversi. L'orario di servizio del personale di Segreteria si articola in 6 giorni settimanali.

6.3 Il Direttore dell'Associazione riceve il pubblico ogni giorno, durante l'orario d'ufficio, compatibilmente con i propri impegni di servizio e dietro appuntamento.

6.4 La R.I. rilascia le certificazioni e attestazioni di frequenza e/o competenza nel minor tempo possibile dalla richiesta e comunque entro i tempi istituzionali.

6.5 La consegna delle certificazioni o attestazioni originali è effettuata "a vista" soltanto al diretto interessato o al suo rappresentante, con delega nei termini sopra stabiliti.

6.6 L'Associazione assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico mediante modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

6.7 L'organigramma dell'Associazione, del personale referente del servizio, degli uffici, l'organico del personale docente e di segreteria e la tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti sono riportati in appositi spazi adibiti all'informazione.
Sono inoltre disponibili bacheche per:

- comunicazioni sindacali (in aula insegnanti);
- comunicazioni agli utenti;
- pubblicità del Servizio.

6.8 Tutti i documenti che contribuiscono ad un'efficace informazione riguardo le attività erogate dall'Associazione – fatte salve le riserve legate alla tutela della riservatezza dei dati sensibili (Carta dei servizi, Piano dell'offerta formativa, Programmazioni individuali, Regolamento d'Istituto, Contratto formativo, Manuale della qualità, Piano di sicurezza

ed evacuazione) sono reperibili per la consultazione presso gli uffici della segreteria organizzativa. Il contributo spese per la duplicazione cartacea dei documenti eventualmente duplicabili è stabilito, annualmente, con delibera del Consiglio di Amministrazione.

6.9 Le prime informazioni, relative all'erogazione del servizio, sono fornite all'utenza da operatori del mercato del Lavoro dell'Associazione presenti presso l'ingresso e presso gli Uffici. Durante l'orario di apertura delle sedi dell'Associazione è garantita la tempestività del contatto telefonico.

6.10 Gli operatori del mercato del Lavoro indossano il cartellino di identificazione per l'intero orario di servizio.

6.11 L'Associazione dispone di un proprio sito internet in cui l'utente può trovare le informazioni relative alla Carta dei servizi e le principali sezioni di attività che la compongono. Indirizzo web del sito: http://www.lepidorocco.com. L'Associazione dispone altresì di una LAN (rete locale) sia per l'area amministrativa e informativa sia per l'area didattica e dei servizi.

Articolo 7
Condizioni ambientali delle Sedi dell'Associazione

7.1 Condizioni ambientali:
Aule, aule speciali e laboratori a disposizione dei servizi al lavoro

SEDE DI MOTTA di LIVENZA

N°PROGR.	SEDE UBICAZIONE	METRI QUADRI	N° POSTA ZIONI LAVORO
1	Ufficio Segreteria e sportello informativo	54,68 mq	
2	Segreteria amministrativa	44,36 mq	
3	Aula Informatica 3	54,25 mq	n° 22 postazioni
4	Aula Informatica 1	55,08 mq	n°18 postazioni
5	Aula Informatica 2	58,04 mq	n°18 postazioni
6	Aula FP-NET/SIMULIMPRESA	56.17 mq	n°17 postazion i
7	Lab. Macchine utensili	240,63 mq	n°13 postazioni
8	Lab. Aggiustaggio-manutenzione-motoristica	164,34	n°23 postazioni
9	Lab. Cnc	78,27mq	n°16 postazioni
10	Lab. Sistemi pneumatica e oleodinamica	125 mq	n°20 postazioni
11	Lab. Prototipazione e modellazione	55,68mq	n°5 p ostazioni
12	Lab. Bassa Tensione	86 mq	n°20 postazioni
13	Lab. Impianti elettrici 1	90,68mq	n°23 postazion i
14	Lab. Impianti-automazione-misure	189,55 mq	n°19 postazioni
15	Lab. Elettronica industriale	185,97 mq	n°24 po stazioni

16	Lab. Elettronica delle telecomunicazioni	75,33mq	n°36 postazioni
17	Aula A	58,04mq	n°25 postazioni
18	Aula Magna	85,50 mq	n°40 postazioni
19	Aula B	44,36mq	n. 21 postazioni
20	Aula I	46,83mq	n°21 postazioni

Dotazioni - Le aule per le normali attività didattiche sono dotate di lavagna, cattedra, banchi e sedie pari al numero degli allievi. Nelle aule speciali e nei laboratori, secondo la specificità delle attività previste, sono presenti banchi da disegno, banconi, attrezzature e materiali per le esercitazioni. Nei laboratori informatici sono disponibili mediamente 18/20 workstation PC, videoproiettore,scanner e stampanti.

7.2 Spazi esterni
Motta di Livenza: 2 spazi per parcheggi auto e biciclette oltre a spazio verde.

SEDE PRAMAGGIORE

N°PROGR.	SEDE UBICAZIONE	METRI QUADRI	N° POSTA ZIONI LAVORO
1	Ufficio Segreteria e sportello informativo	20 mq	
2	Aula colloquio	12 mq	
3	Aula didattica	55,34 mq	n° 15 postazioni
4	Aula Informatica	70 mq	n°18 postazioni
5	Laboratorio di cucina	55,34 mq	n°20 postazi oni
6	Laboratorio di sala e bar	74,20 mq	n° 20 postazi oni

SEDE CAORLE

N°PROGR.	SEDE UBICAZIONE	METRI QUADRI	N° POSTA ZIONI LAVORO
1	Ufficio Segreteria e sportello informativo	16,69 mq	
	Aula colloquio	15,58 mq	
	Aula didattica	38 mq	n°16 postazione
2	Laboratorio di sala e bar	38,53 mq	
3	Laboratorio di cucina	122,8 mq	
4	Aula Informatica	41,33 mq	n°18 postazioni

SEDE CASTELFRANCO VENETO

N°PROGR.	SEDE UBICAZIONE	METRI QUADRI	N° POSTA ZIONI LAVORO
1	Ufficio Segreteria e sportello informativo	24,17 mq	
2	Aula colloquio	44,76 mq	
3	Aula didattica	45,38 mq	22 postazioni
4	Aula Informatica	60,70 mq	24 postazioni

7.3 Caratteristiche strutturali e impiantistiche degli edifici e organizzazione del Servizio di Prevenzione e Protezione.
L'Associazione ha elaborato il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), il piano delle emergenze e del primo soccorso, dai quali si evincono anche le caratteristiche strutturali e impiantistiche degli edifici, nonché l'organizzazione del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Articolo 8
Procedura dei reclami e valutazione del servizio

8.1 È riconosciuto a chiunque ne abbia interesse, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il diritto di accesso ai documenti amministrativi secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

8.2 Procedura dei reclami - I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

8.3 I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Direttore dell'Associazione, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Direttore dell'Associazione, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

8.4 Valutazione del servizio - L'Associazione utilizza forme di autovalutazione con l'obiettivo generale di creare "percorsi di miglioramento" e di ottimizzare le risorse, secondo le procedure del sistema qualità.
L'autovalutazione viene coordinata dalla Direzione la quale può prevedere le seguenti azioni:

- Tabulazione, analisi e valutazione dei dati sensibili per anno scolastico
- Monitoraggio della percezione dei vari soggetti coinvolti anche attraverso la somministrazione di questionari.

Articolo 9
Attuazione ed entrata in vigore

9.1 La presente Carta dei Servizi è la rev. 04 del 02/04/2012 della Carta dei Servizi adottata dal Consiglio di Amministrazione acquisito preventivamente il parere della direzione durante la seduta del 29/07/2009.

9.2 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

I RIFERIMENTI DEL CENTRO DI FORMAZIONE

DIREZIONE	
IL DIRETTORE	Dott. Alberto Visentin
NR DI TELEFONO	0422.867501
NR DI FAX	0422.863065
E-MAIL	lepidorocco@lepidorocco.com

AMMINISTRAZIONE	
IL SEGRETARIO	Dott.ssa Ilaria Tommasella
NR DI TELEFONO	0422.867501
NR DI FAX	0422.863065
E-MAIL	lepidorocco@lepidorocco.com

PROGETTAZIONE	
IL PROGETTISTA	Dott. Valter Giacomini
NR DI TELEFONO	0422.867501
NR DI FAX	0422.863065
E-MAIL	lepidorocco@lepidorocco.com

SERVIZI LAVORO	
RISORSA INCARICATA	Roberto Zanardo
NR DI TELEFONO	0422.867516
NR DI FAX	0422.863065
E-MAIL	r.zanardo@lepidorocco.com

RESPONSABILE GESTIONE QUALITA’	
IL RGQ	Sara Stecca
NR DI TELEFONO	0422.867522
NR DI FAX	0422.863065
E-MAIL	lepidorocco@lepidorocco.com

SEDE CAORLE	
Il COORDINATORE	Valentina Bellacima
NR DI TELEFONO	0421.299269
NR DI FAX	0421.1849435
E-MAIL	alberghiero.caorle@lepidorocco.com

SEDE PRAMAGGIORE	
Il COORDINATORE	Giovanni Piaser
NR DI TELEFONO	0421.799258
NR DI FAX	0421.203147
E-MAIL	alberghiero.pramaggiore@lepidorocco.com

SEDE CASTELFRANCO	
Il COORDINATORE	Antonino Stinà
NR DI TELEFONO	0423.497950
NR DI FAX	0423.722785
E-MAIL	staff@cfpficiap.com