



FORCOOP
CORA VENEZIA
PROGETTI, FORMAZIONE, ORIENTAMENTO

CARTA DEI SERVIZI

FORCOOP CORA VENEZIA SC

Sede Legale Via Santa Teresina 7, 30020 Noventa di Piave (VE)

Sede Operativa Galleria Vidussi 9, 30027 San Donà di Piave (VE)

P.Iva 02263920262

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n.: A163064

Accreditamento presso Regione del Veneto n. A0162 per Formazione Superiore, Continua e Orientamento

Accreditamento presso Regione del Veneto n. L126 per i Servizi al Lavoro

INDICE

1-I RIFERIMENTI DI FORCOOP CORA VENEZIA SC

2-PRESENTAZIONE DI FORCOOP CORA VENEZIA SC

2.1 FINALITA'

2.2 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI E QUALI SONO LE SUE FINALITA'

2.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE

3 -ATTIVITA' EROGATE

4 - MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E STRUTTURE

4.1 LE AREE DI ATTIVITA'

4.2 LA PROGETTUALITA'

4.3 L'ACCOGLIENZA

4.4 LE FIGURE DI RIFERIMENTO

4.5 LA GIORNATA FORMATIVA

4.6 L'ASSISTENZA E LA PERSONALIZZAZIONE

5 - DIRITTI, DOVERI E TUTELA DEGLI UTENTI

1-I RIFERIMENTI DI FORCOOP CORA VENEZIA SC

DIREZIONE	
IL DIRETTORE	PATRIZIA LOIOLA
TELEFONO FISSO SEDE	0421 307741
TELEFONO MOBILE SEDE	348 3017434
E-MAIL	patrizia.loiola@progettagroup.com

AMMINISTRAZIONE	
IL RESPONSABILE	PATRIZIA LOIOLA
TELEFONO FISSO SEDE	0421 307741
TELEFONO MOBILE SEDE	348 3017434
E-MAIL	patrizia.loiola@progettagroup.com

RESPONSABILE FORMAZIONE/ORIENTAMENTO/SERVIZI LAVORO	
IL RESPONSABILE	ELEONORA BARBIERI
TELEFONO FISSO SEDE	0421 307741
TELEFONO MOBILE SEDE	348 3017434
E-MAIL	eleonora.barbieri@progettagroup.com

COORDINAMENTO	
IL RESPONSABILE DIDATTICO	BEATRICE BONIFATI
TELEFONO FISSO SEDE	0421 307741
TELEFONO MOBILE SEDE	348 3017434
E-MAIL	beatrice.bonifati@progettagroup.com

RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'	
IL RGQ	UMBERTO FOSSALI
TELEFONO FISSO SEDE	0421 307741
TELEFONO MOBILE SEDE	348 3017434
E-MAIL	ufossal@alice.it

RESPONSABILE SERVIZI AL LAVORO	
IL RESPONSABILE	ELEONORA BARBIERI
TELEFONO FISSO SEDE	0421 307741
TELEFONO MOBILE SEDE	348 3017434
E-MAIL	eleonora.barbieri@progettagroup.com
Sedi servizi al lavoro Forcoop Cora Venezia: San Donà di Piave (VE) Galleria Vidussi 9 30027	Sportello: tutti i giorni dalle 9.00 alle 13.00 Servizi: su appuntamento

RESPONSABILE DI SEDE: PATRIZIA LOIOLA	
TELEFONO FISSO SEDE	0421 307741
TELEFONO MOBILE SEDE	348 3017434
E-MAIL	patrizia.loiola@progettagroup.com

2-PRESENTAZIONE

Forcoop nasce nel 1990 con l'obiettivo di ideare e realizzare percorsi formativi, sia per qualificare nuove risorse da inserire in aziende dei settori afferenti all'esperienza specifica dei soci (agroalimentare, florovivaistico, turismo, ecc.), sia per promuovere attività di aggiornamento e specializzazione a favore degli addetti occupati.

Nel tempo gli interventi si sono estesi anche ad altri settori, in particolare nell'area dei servizi alle imprese e nel settore dell'Economia Sociale.

Forcoop opera nell'ambito della formazione professionale: la maggior parte delle iniziative di formazione sono state sviluppate a valere sui Programmi operativi dell'Unione Europea, in particolare Programmi Regionali e Multiregionali (formazione post-diploma e post-laurea, formazione continua, formazione per le donne, extracomunitari, orientamento) e con contributi della Regione Veneto. Forcoop ha realizzato inoltre progetti di formazione personalizzata per le aziende, in particolare nel settore agroalimentare, florovivaistico; negli ultimi anni, attraverso le strutture associate, ha rafforzato le attività di consulenza e supporto alla gestione di strutture cooperative.

Forcoop è partner in numerosi progetti Nazionali, Multiregionali e Comunitari.

Negli anni Forcoop Cora Venezia ha sviluppato diverse azioni rivolte alle donne, individuando bisogni territoriali e di settore e ricercando possibilità di collaborazioni con altri soggetti/partner (Associazioni di categoria, Aziende, Enti di formazione, Associazioni, Amministrazioni pubbliche, ecc.).

Attraverso le diverse azioni realizzate sono state offerte opportunità formative e di orientamento a donne in possesso di titoli di studio deboli e difficilmente spendibili nel mercato del lavoro, a donne che desideravano reinserirsi nel mercato del lavoro e a donne extracomunitarie. Per rafforzare e certificare questa strategia, nel 1996 Forcoop aderisce a C.O.R.A. (Centri Orientamento Retravailler Associati) indirizzando maggiormente i suoi interventi nel campo dell'orientamento e della formazione per le donne e i soggetti maggiormente svantaggiati, e, in particolare, rinforzando le competenze metodologiche rivolte all'utenza "di genere". Le attività di Orientamento e Formazione sono affidate prevalentemente ad Orientatrici CORA regolarmente iscritte all'Albo.

I centri C.O.R.A. sono nati in Italia nel 1986, per favorire l'inserimento-reinserimento lavorativo delle donne: il metodo Retravailler, a cui i Centri si ispirano, ha individuato l'orientamento come scelta strategica. I metodi, le esperienze, i moduli vengono adeguati ai cambiamenti della realtà e ai nuovi bisogni degli individui. *In un mondo in continuo mutamento diventa centrale la capacità dei soggetti di saper interpretare il cambiamento con consapevolezza, flessibilità ed intelligenza.*

Le metodologie di orientamento sono centrate sulla persona considerata nella sua globalità e sulla conoscenza del mondo del lavoro: la professionalità degli orientatori e delle orientatrici è certificata da un iter formativo specifico che abilita all'utilizzo delle metodo.

Forcoop dispone di un gruppo di formatrici/formatori che da tempo si dedicano alla formazione, all'orientamento "di genere" e non discriminante ed ai servizi delle Politiche Attive, all'interno di programmi regionali, nazionali e comunitari.

2.1 FINALITA'

Le finalità e gli obiettivi strategici di Forcoop per le azioni formative e di orientamento prevedono:

- La comprensione delle specificità del soggetto per ottenerne informazioni al fine del miglioramento della qualità dei progetti rivolti ai diversi target di utenza
- La promozione di una rete di relazione tra diversi soggetti che si occupano di azioni rivolte a specifici target di utenza
- La risposta al fabbisogno formativo attraverso interventi adeguati, anche nelle modalità organizzative
- L'attivazione di una programmazione didattica, delle metodologie e delle modalità di comunicazione didattica rivolte a specifici target di utenza
- La promozione di azioni di supporto a quelle formative quali: formazione formatori, attività transnazionali, servizi informativi ecc.

Tali strategie si concretizzano in azioni e servizi con specifiche attenzioni "di genere".

Forcoop Cora Venezia è ente accreditato in Regione del Veneto negli ambiti della Formazione Superiore, Formazione Continua, Orientamento, Servizi al Lavoro.

2.2 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI E QUALI SONO LE SUE FINALITA'

La carta dei Servizi di Forcoop Cora Venezia è uno strumento di informazione e di comunicazione per gli utenti; è l'atto con cui si dichiara l'impegno a mantenere elevati standard di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati; attraverso i servizi offerti ha lo scopo di informare e supportare l'utente nell'orientamento e nella ricerca attiva di lavoro; è destinata a persone disoccupate, inoccupate o occupate ma che sono alla ricerca di nuova occupazione.

Questo strumento è utile per la tutela degli utenti ma anche per FORCOOP CORA VENEZIA stessa che ha a disposizione nuovi riferimenti e stimoli per migliorare i propri servizi e il proprio operato considerando le esigenze dell'utenza.

La carta dei servizi verrà diffusa mediante le seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede operativa
- Pubblicizzazione sul sito web di FORCOOP CORA VENEZIA (<https://www.forcoop.eu/>)
- Consegna diretta di una copia della carta ove richiesta.

2.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

- Nell'erogazione dei servizi FORCOOP CORA VENEZIA SC si ispira al principio di uguaglianza dei diritti delle/degli utenti senza distinzioni o discriminazioni di alcun tipo. Viene garantita imparzialità, obiettività e parità di trattamento.

CORTESIA

- Sarà cura di FORCOOP CORA VENEZIA SC improntare i rapporti con l'utente a criteri di gentilezza e di cortesia.

TRASPARENZA

- Nei rapporti con l'utenza, FORCOOP CORA VENEZIA SC pone particolare attenzione a favorire la chiarezza e la comprensibilità della comunicazione, garantendo, tra l'altro l'identificabilità e la disponibilità del proprio personale addetto.

PARTECIPAZIONE

- Ogni utente potrà, in qualsiasi momento, verificare o sospendere l'utilizzo dei propri dati. Potrà avanzare proposte, richieste, suggerimenti, segnalazioni e reclami: entro 30 giorni riceverà una risposta in merito a quanto espresso.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

- FORCOOP CORA VENEZIA SC si pone come obiettivo il graduale e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività formative e di orientamento offerte.

CONTINUITA'

- FORCOOP CORA VENEZIA SC pone tra i propri obiettivi la continuità del rapporto ente/utente, con verifiche periodiche dei risultati, con incontri aperti che potranno essere informativi, formativi, di indagine, ecc., anche a seconda delle esigenze dell'utenza stessa.

3- ATTIVITA' EROGATE

FORCOOP CORA VENEZIA SC é una cooperativa che eroga servizi formativi, di orientamento, di inserimento lavorativo, di supporto alla creazione d'impresa e di ricerca ed opera sul mercato regionale, nazionale ed europeo con particolare attenzione alle innovazioni nell'ambito dei processi formativi e di orientamento con particolare riferimento al tema delle Pari Opportunità, allo sviluppo di qualità specificatamente nella progettazione, alla funzionalità delle partnership e alle azioni transnazionali, all'innovazione tecnologica, nei servizi per le imprese cooperative.

FORCOOP CORA VENEZIA SC ha assunto la Qualità come proprio obiettivo strategico, quale fattore competitivo di successo per leggere ed elaborare le aspettative implicite ed esplicite dei propri utenti/clienti ed offrire risposte sotto forma di servizi capaci di contribuire ad affrontare e risolvere i problemi. FORCOOP CORA VENEZIA SC intende essere riconosciuta dai propri utenti/clienti come un'organizzazione costantemente impegnata nel migliorare e innovare la propria offerta formativa e di orientamento anche attraverso la documentazione, la valutazione, la pubblicizzazione, la diffusione dei propri risultati.

I principali utenti/ clienti di FORCOOP CORA VENEZIA SC sono:

- **L'utenza privata** rappresentata da persone disoccupate, in cerca di occupazione di varia tipologia (donne, giovani, fasce deboli, ecc.) o che necessitano, se occupate, di riqualificazione e aggiornamento, attraverso attività formative, di orientamento, di inserimento lavorativo, di supporto alla creazione d'impresa sia di breve che lunga durata, in particolare partecipando ad iniziative che godono di contributi e finanziamenti di Enti Pubblici (Regioni, Ministeri, Comunità Europea, Province ecc.). In questo senso diventano clienti di Forcoop gli stessi **Enti finanziatori** delle iniziative (progetti formativi e di orientamento, corsi, progetti, ecc.). Rispetto a questa tipologia di utenti/clienti (privati ed Enti Pubblici) la cooperativa si impegna ad erogare i servizi rispettando le normative previste, nonché ad assicurare i livelli di qualità richiesti e la trasparenza e correttezza nelle informazioni trasmesse.

Verso questi clienti Forcoop Cora Venezia si impegna a:

- produrre *una lettura approfondita e una rielaborazione puntuale dei fabbisogni sociali e formativi* per offrire risposte progettuali efficaci, traducibili in obiettivi di impatto sociale ed occupazionale;
- *controllare la fase di erogazione del servizio formativo e di orientamento*, verificando la coerenza e la conformità delle azioni realizzate rispetto all'offerta predisposta e dichiarata;
- *rielaborare e diffondere i risultati delle proprie progettazioni formative e di orientamento* anche attraverso la promozione di iniziative culturali che riconoscano e valorizzino il ruolo di tutti i soggetti coinvolti.
- Le **aziende**, con particolare riferimento al **sistema cooperativo e delle PMI** e altre tipologie di società che richiedano interventi formativi e di consulenza nelle aree dello sviluppo d'impresa e delle risorse umane, dell'organizzazione dei processi di lavoro, dello smartworking e conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, della sostenibilità (green skills), dell'invecchiamento attivo e strategie per over 50, dello sviluppo delle digital skills, della promozione del benessere delle persone nei luoghi di lavoro.
- Gli **Enti Formativi** committenti di servizi consulenziali, o partner in progetti comuni (progettazione di percorsi formativi e di orientamento individuale e di gruppo, realizzazione e gestione di attività di formazione e di orientamento individuale e di gruppo, valutazione dei progetti, ecc...)

Verso tali soggetti e strutture Forcoop é impegnata:

- a fornire *un'adeguata traduzione ai fabbisogni di servizio formativo e di orientamento* espressi attraverso *efficaci progettazioni e l'attivazione di servizi complementari* quali la ricerca, la documentazione e la produzione di materiale informativo e didattico, la valutazione, la diffusione e la pubblicizzazione dei risultati.
- a garantire ai propri utenti/clienti la *correttezza formale dei servizi resi e il rispetto dei tempi concordati*.

Nella consapevolezza che gli esiti di qualità si raggiungono con il concorso e il **coinvolgimento attivo di tutti gli operatori**, la cooperativa promuove:

- momenti di informazione e di sensibilizzazione per condividere i valori, gli obiettivi strategici e la politica della qualità di Forcoop,
- uno stile partecipato nell'affrontare le criticità e i problemi, valorizzando le capacità e le competenze di ciascun dipendente/collaboratore nel trovare soluzioni di miglioramento continuo,
- specifiche occasioni formative per innovare e potenziare la professionalità degli operatori a tutti i livelli (direttivo, tecnico ed operativo).



4- MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E STRUTTURE

Lo stile e la professionalità è uno degli aspetti che contraddistinguono l'operato di FORCOOP che ha organizzato una struttura formativa in grado di rispondere ai fabbisogni di sviluppo delle competenze dei clienti. FORCOOP vuole mettere la propria esperienza al servizio dei propri clienti.

Questo caratterizza ogni momento di relazione con i partecipanti, dall'accoglienza, all'ambiente formativo, alla selezione dei docenti, alla disponibilità delle tecnologie formative. I percorsi formativi nascono da una ricerca sistematica dei fabbisogni dei clienti che danno luogo a un progetto formativo complesso e articolato, con una estrema cura dei dettagli, di cui i momenti formativi rappresentano solo la parte visibile e finale del processo.

Per fare questo FORCOOP mette a disposizione una struttura organizzativa che integra le capacità professionali dei propri collaboratori, in modo da trasferire le proprie esperienze e competenze con un taglio pratico e efficace, come richiesto dal mercato.

4.1 LE AREE DI ATTIVITA'

AREA ORIENTAMENTO

Forcoop mette a disposizione dei partecipanti ai corsi/progetti (e di chiunque lo desidera) gli strumenti di analisi e sviluppo di competenze, in particolare quelle maggiormente idonee al/ai profilo/i professionali desiderati, alle proprie attese e alle proprie motivazioni, sempre tenendo conto delle dinamiche e dei bisogni del mercato del lavoro.

AREA FORMAZIONE SUPERIORE

Vengono progettati percorsi formativi specifici per i fabbisogni dell'utenza e delle aziende del territorio in ambito manageriale, sviluppo RU, comunicazione e marketing, tecnico e per specifiche professionalità delle persone, competenze digitali, della sostenibilità, dell'innovazione sociale.

AREA FORMAZIONE CONTINUA

Quest'area è stata progettata pensando ai bisogni dell'azienda, nella quale oltre alle competenze tecniche, è necessario sviluppare/migliorare le competenze relazionali e gestionali.

AREA SERVIZI LAVORO

Quest'area risponde alle esigenze di presa in carico nello specifico di giovani, disoccupati, inoccupati, lavoratori impiegati in imprese in crisi occupazionale, allo scopo di favorire l'impiego/reimpiego e prevenire la disoccupazione di lunga durata. Forcoop si impegna ad erogare informazioni sui "servizi al lavoro" disponibili, sul mercato del lavoro locale, sulle eventuali opportunità occupazionali o formative/di tirocinio; realizzare attività di consulenza per la messa a punto di un progetto individuale di inserimento/reinserimento lavorativo; effettuare l'analisi e il miglioramento degli strumenti per una efficace presentazione di sé e per la ricerca attiva del lavoro; verificare e programmare l'accesso a misure di sostegno; gestire azioni specifiche per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro in particolare attraverso analisi del curriculum vitae, analisi della vacancy, supporto alla gestione del contatto, ecc. Le attività dei Servizi al Lavoro vengono svolte da Operatori del Mercato del Lavoro (OML), selezionati e censiti in apposito elenco accreditato in Regione del Veneto. Vengono pensate ed offerte opportunità formative e di orientamento specifiche per donne in possesso di titoli di studio deboli e difficilmente spendibili nel mercato del lavoro, che desiderano reinserirsi nel mercato del lavoro, necessitano di rafforzare la propria professionalità per migliorare carriera o mobilità e a donne extracomunitarie, sempre più frequentemente in partenariato con reti locali, nazionali e transnazionali.

4.2 LA PROGETTUALITA'

I percorsi formativi sono progettati dopo un'analisi sistematica di fabbisogni dei clienti e degli orientamenti dei mercati di riferimento. FORCOOP utilizza il proprio sistema CRM per sviluppare una conoscenza approfondita dei clienti e delle decisioni di acquisto. I fabbisogni nascono grazie all'apporto continuo dell'area formazione, dell'area tecnico-scientifica e dell'area formazione.

Quando sorge un nuovo fabbisogno formativo viene creato ad hoc un team di progettazione per sviluppare i contenuti e le modalità formative del nuovo percorso.

I progettisti vengono scelti tra figure professionali competenti sugli argomenti trattati ed esperti di progettazioni formative.

La progettazione dei nuovi corsi viene ispirata ai principi guida di FORCOOP ed è alla continua e costante ricerca di metodologie e contenuti innovativi e efficaci.

4.3 L'ACCOGLIENZA

I clienti vengono presi in carico dal momento dell'iscrizione dal nostro personale che si occupa di fornire tutte le informazioni disponibili per raggiungere le sedi formative e riguardo all'organizzazione dei corsi. Il Servizio qualità si occupa di accompagnare in aula i partecipanti, fornirgli il materiale formativo e introdurlo alla giornata. La sede di erogazione dei servizi (di accoglienza, formativi, orientativi,...) è progettata appositamente per creare un atmosfera serena e accogliente. Forcoop si impegna inoltre ad utilizzare le sedi più idonee in base alla tipologia di utenza, sia in termini logistici che in termini di accessibilità.

4.4 LE FIGURE DI RIFERIMENTO

LA DIREZIONE GENERALE

Il gruppo responsabile dell'Area Direzione/Formazione/Orientamento ha la missione di organizzare e gestire per i clienti percorsi individuali e di gruppo interessanti, motivanti ed efficaci; è responsabile del palinsesto percorsi e di come essi vengono gestiti.

LA SEGRETERIA

Si prende cura del cliente/utente nel momento dell'accoglienza e per tutta l'erogazione dei servizi.

LA GESTIONE E IL CONTROLLO AULE

Si occupa di garantire la perfetta efficienza delle aule e delle tecnologie formative e informative; rimane a disposizione dei clienti per le loro necessità.

I FORMATORI/CONSULENTI

I formatori/consulenti vengono selezionati in base al loro curriculum professionale, all'esperienza nel settore e alla capacità comunicativa e formativa. Al termine della prestazione il formatore viene valutato per verificare la piena rispondenza alle aspettative dei partecipanti. Il formatore ha la missione di trasferire ai partecipanti una esperienza importante e gratificante professionalmente. Tutti i collaboratori di Forcoop sono formati e hanno a disposizione dei piani formativi permanenti per la crescita della loro motivazione e delle loro competenze, vengono coinvolti nella programmazione delle attività e sollecitati a dare il proprio contributo per la circolazione delle idee ed il confronto volto all'ideazione di nuove proposte.

4.5 LA GIORNATA FORMATIVA/ORIENTATIVA

All'arrivo, i partecipanti vengono accompagnati nelle aree formative o nei laboratori in funzione della formazione prevista; subito dopo l'accoglienza, viene consegnato il materiale formativo, ci si prepara per l'attività e iniziano i percorsi formativi. All'inizio della lezione/attività il Formatore illustra il programma della giornata, ascolta le aspettative dei partecipanti e avvia il percorso.

Ad inizio percorso individuale o di gruppo viene definito il "patto formativo" attraverso il quale vengono dichiarate le motivazioni e le aspettative dei partecipanti alla fruizione dei servizi dell'ente e gli impegni reciproci che ente e partecipanti si assumono per il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Le aule e i laboratori sono a disposizione così come organizzato nel programma di dettaglio.

A seconda del programma e della calendarizzazione, l'attività può essere realizzata nella mezza giornata o nella giornata intera; in ogni caso la scelta organizzativa viene fatta in base alla tipologia di contenuti da affrontare (può essere fruttuoso avere un'intera giornata a disposizione per acquisire contenuti e poi avere il tempo di rielaborare in gruppo casi specifici), oppure può essere efficace frazionare gli incontri in interventi molto brevi che non appesantiscano e diano il tempo alle persone di interiorizzare concetti/idee/spunti...) ma soprattutto in base alla tipologia di partecipanti coinvolti: particolare attenzione viene data a chi ha problemi negli spostamenti (per questioni logistiche od economiche) e/o deve conciliare attività e famiglia/lavoro (bambini o genitori da accudire, ecc...), in modo tale da poter offrire realmente un servizio di supporto alla crescita personale e professionale, soprattutto per quelle persone che rimangono costantemente escluse dalle opportunità formative/orientative tradizionali.

Per alcune attività inoltre (ad esempio l'orientamento di gruppo) o per alcune tipologie di clienti (es. personale dipendente in orario di lavoro, occupati fuori orario di lavoro) è più efficace programmare l'erogazione dei servizi sulla mezza giornata (mattino o pomeriggio a seconda delle esigenze dei partecipanti) o su orario serale/fine settimana per agevolarne la frequenza e la conciliazione con gli altri impegni di lavoro/personali.

Nel caso di programmazione su intera giornata, dopo la pausa pranzo, le attività riprendono fino alla chiusura finale da calendario e alla verifica della soddisfazione dei partecipanti, che avviene attraverso feedback diretto (discussione di gruppo con formatore/OML/tutor...) e/o attraverso la compilazione di apposito questionario di rilevazione somministrato a fine percorso e, in base alla durata dello stesso, anche in itinere.

Per i servizi di accoglienza, orientamento, accompagnamento alla ricerca del lavoro, di norma le attività sono programmate con colloqui individuali su appuntamento, e, se ritenuto efficace, anche con colloqui di gruppo.

4.6 L'ASSISTENZA E LA PERSONALIZZAZIONE

Su richiesta dei clienti, FORCOOP organizza percorsi formativi o orientativi personalizzati; organizza il piano formativo dell'azienda e si fa carico della crescita dei collaboratori; organizza percorsi individuali di orientamento, servizi al lavoro per le varie tipologie di utenza.

5- DIRITTI, DOVERI E PROCEDURE DI RECLAMO

FORCOOP CORA VENEZIA nell'erogazione dei servizi s'impegna a:

- tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute da utenti e aziende e utilizzarle esclusivamente ai fini dell'erogazione efficace del servizio
- garantire la riservatezza durante i colloqui individuali
- prestare attenzione alle esigenze e agli interessi degli utenti
- operare garantendo equità di trattamento nei confronti dell'utenza, nel rispetto dei contenuti degli artt. 9 -10 del DLgvo n. 276/2003
- fornire il servizio nei tempi stabiliti con l'utente
- garantire il supporto necessario per la realizzazione del progetto professionale individuato
- rispettare la Privacy Policy, coerente con l'impianto normativo vigente alla luce del Reg. Ue2016/679 (c.d. GDPR).
- garantire la piena conoscenza ed applicazione di tali disposizioni da parte di tutti i suoi collaboratori ed operatori nello svolgimento degli incarichi a cui ciascuno è addetto in base alle proprie mansioni e al proprio ruolo.

L'**utente** si impegna a:

- a. perseguire quanto reciprocamente concordato e comunicare al servizio eventuali impossibilità nel rispettare data e orari degli appuntamenti
- b. rispettare gli impegni e le azioni concordate nel progetto formativo e nella dichiarazione di disponibilità
- c. rispettare gli ambienti e le attrezzature dell'ente ospitante

Procedure per Reclami

FORCOOP CORA VENEZIA rileva il grado di soddisfazione dei clienti analizzando le informazioni raccolte dai contatti con gli stessi o i contenuti delle osservazioni dei reclami pervenuti o le risposte ai questionari di soddisfazione e di valutazione. L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi proposti e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto. In particolare, Forcoop si impegna a rilevare la soddisfazione dei partecipanti alle proprie attività, attraverso colloqui individuali (ad es. con tutor), feedback di gruppo, possibilità di compilare schede di "suggerimenti e reclami" - anche in forma anonima - su fogli prestampati e messi a disposizione, poi raccolti in apposita cassetta con etichetta "suggerimenti e reclami", presente in ogni sede operativa, oppure da spedire a forcoop@progettagroup.com, in alternativa a Forcoop Cora Venezia sc - Galleria Vidussi 9, 30027 San Donà di Piave (VE).

In ogni caso, vengono sempre effettuati feedback individuali e/o di gruppo in ogni progetto/azione e vengono quindi gestiti eventuali segnalazioni/reclami accogliendoli anche solo verbalmente. Qualora necessario, alcune segnalazioni possono essere riportate, discusse e valutate nelle riunioni periodiche dello staff di Forcoop.

Sia in caso di suggerimenti e reclami che per effettuare verifica periodica della qualità dei servizi erogati, attraverso qualsiasi forma di rilevazione, specifica attenzione viene prestata alle criticità che dovessero insorgere: per ciascuna, con apposita procedura, viene stabilito se aprire una "non conformità" o "un'azione di miglioramento" e procedere con la valutazione, risoluzione e chiusura delle stesse in tempi brevi, laddove le condizioni lo permettano (entro 5 giorni lavorativi), oppure, qualora fosse necessario effettuare verifiche ed approfondimenti, si procederà e si chiuderà entro 30 giorni lavorativi.

Per quanto riguarda il grado di soddisfazione dell'utenza, oltre ai feedback individuali e di gruppo già descritti, è prevista la somministrazione di questionari sia su format regionale (in caso di progetti finanziati FSE-Regione del Veneto) che su format specifico di Forcoop.