



**Coges  
don Milani**  
**Agenzia sociale**  
Lavoro e Formazione

**Coges  
don Lorenzo Milani**  
Società cooperativa sociale

—  
Gruppo  
Coges don Milani  
Mestre

—  
[www.cogesdonmilani.it](http://www.cogesdonmilani.it)

# Carta dei Servizi 2019

## Servizi al Lavoro



Viale San Marco 172  
30173 Mestre Venezia  
T +39 041 5316403  
F +39 041 5318111  
[agenziasociale@cogesdonmilani.it](mailto:agenziasociale@cogesdonmilani.it)

CF/PI 02793590270  
Iscr. Albo Coop. A127513  
Iscr. Albo Reg. Coop. Soc. P/VE/0030  
CCIAA 02793590270  
Onlus di diritto D.Lgs. 460/97 art.10

Organismo di formazione accreditato  
dalla Regione Veneto codice A0416  
ai sensi della L.R. 19/2012 e s.m.i.  
Decreto Dirigenziale n.1068 del 12/12/2013  
Ente accreditato per i servizi al lavoro  
della Regione Veneto n.1071  
ex art.25 L.R.13/03/2009 n.3  
Sistema di Gestione Qualità certificato  
secondo la norma ISO 9001



## Sommario

1. CO.GE.S. don Lorenzo Milani Società cooperativa sociale .....	3
2. Mission.....	4
3. La carta dei Servizi .....	4
4. A chi si rivolge.....	4
5. I Servizi che offriamo alle persone .....	5
6. I Servizi che offriamo alle aziende pubbliche e private.....	6
7. Strutture e modalità di accesso ai Servizi .....	8
8. Come si svolgono i Servizi .....	9
9. Diritti e doveri .....	10
10. Procedure di reclamo e controllo .....	11
11. Politica per la Qualità.....	12
12. Principi.....	13



## 1. CO.GE.S. don Lorenzo Milani Società cooperativa sociale

CO.GE.S. don Lorenzo Milani progetta, sviluppa ed eroga interventi di Formazione Continua (compresa la formazione continua per le figure professionali sanitarie), Formazione Superiore e Orientamento.

3

CO.GE.S. don Lorenzo Milani è stata costituita nel 1994 per intervenire nel settore sanitario, sociale e del lavoro. E' una cooperativa sociale plurima che ai sensi della normativa regionale (L.R 23/2006) ha aperto posizione sia per la tipologia A che per la B. I progetti sanitari, sociali, come i corsi, le ricerche, le attività formative ed i prodotti formativi vengono realizzati sia in autonomia che in partenariato o in collaborazione con esperti.

CO.GE.S. don Lorenzo Milani è

- ✓ Provider per l'educazione continua in medicina (ECM) regionale;
- ✓ Organismo di Formazione accreditato presso la Regione del Veneto con il codice A0416 nei seguenti ambiti:
  - Orientamento al lavoro
  - Formazione continua
  - Formazione Superiore
- ✓ Ente accreditato con il Centro di Valutazione Certificazioni Linguistiche dell'Università per stranieri di Perugia
- ✓ Ente accreditato per l'erogazione dei Servizi al Lavoro presso la Regione del Veneto con il codice L071 ai sensi dell'Art. 25 L.R. 3/2009 e DGR 2238 del 20/12/2011
- ✓ Iscritta all'Albo Regionale delle agenzie per il lavoro e autorizzata all'attività di ricerca e selezione del personale e supporto alla ricollocazione professionale (DGRV 1997 del 28/10/2014)
- ✓ Inserita nella lista di Veneto Lavoro come soggetto accreditato nella prima accoglienza e nell'inserimento socio lavorativo di soggetti svantaggiati e/o provenienti da paesi extra-UE

CO.GE.S. don Lorenzo Milani ha sempre operato in Qualità ed ha sviluppato un proprio Sistema di Gestione Qualità, certificato fin dal 2001 secondo la norma ISO 9001 per progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari, educativi, di orientamento e formativi (Settori: 35 - 37 - 38). Il termine Qualità contiene una serie di caratteristiche intercorrelate cui far riferimento per assicurare in maniera completa la soddisfazione del Cliente. In questo senso, la Qualità è un concetto multidimensionale, dal momento che può essere sinonimo di efficienza, flessibilità, correzione, facilità di "manutenzione", portabilità, facilità di uso, sicurezza, e così via. Il Sistema Gestione Qualità sviluppato agisce oggi in maniera compiuta sulle diverse attività sviluppate dalla Cooperativa e permette di attivare un percorso di miglioramento continuo



basato sulla rilevazione di suggerimenti da parte di clienti, utenti dei corsi e collaboratori o partner.

## **2. Mission**

CO.GE.S. don Lorenzo Milani pone la persona al centro dei suoi interventi. Una persona che sostenuta nel riappropriarsi dei suoi obiettivi, con i suoi limiti e pregi, può costruire dei nuovi orizzonti realizzativi di Sé. Le azioni che i soci della cooperativa mettono in atto hanno infatti l'ambizione di contribuire a produrre un cambiamento nella comunità locale, nei processi sociali e nei processi personali degli individui cui si rivolgono, incidendo positivamente in termini di qualità e stile di vita.

## **3. La carta dei Servizi**

CO.GE.S. don Lorenzo Milani, attraverso la Carta dei Servizi, si pone come obiettivo quello di comunicare ai propri utenti le finalità e i principi delle attività, le modalità di erogazione e i servizi disponibili, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene erogato, i diritti e i doveri dell'utente, le procedure di reclamo e di controllo. Il valore della trasparenza della carta mette l'utente nella condizione di valutare la qualità del servizio e allo stesso tempo di offrire suggerimenti per il perfezionamento.

La Carta dei Servizi viene periodicamente rielaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi offerti ed è il documento di garanzia sui servizi che la Cooperativa offre alla propria utenza rendendosene responsabile.

## **4. A chi si rivolge**

CO.GE.S. don Lorenzo Milani rivolge le proprie attività di servizi al lavoro a persone e aziende. In particolare:

- a. Lavoratori che beneficiano di trattamenti di cassa integrazione o di altri ammortizzatori sociali
- b. Persone che si trovano in situazione di svantaggio rispetto al mercato del lavoro (disoccupati di lunga durata, immigrati, over 45, donne che intendono rientrare nel mercato del lavoro, giovani fuoriusciti precocemente da percorsi scolastici) Direttiva CE n.2204/2002 (L.R. 23/2006)
- c. Persone in condizioni di svantaggio certificato (L.381/91)



- d. Persone invalide certificate iscritte al collocamento mirato obbligatorio (L.68/99)
- e. Persone che necessitano di un progetto personale d'inserimento nel mondo del lavoro
- f. Aziende private, allo scopo di favorire l'inserimento delle persone al lavoro: ricerca e formazione del personale qualificato, consulenza sulla qualità dell'ambiente di lavoro (anche per l'inserimento di persone svantaggiate e disabili)
- g. Aziende pubbliche, allo scopo di contribuire all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e disabili, attraverso la proposta di politiche e progetti innovativi connessi all'inserimento socio-lavorativo

## **5. I Servizi che offriamo alle persone**

CO.GE.S. don Lorenzo Milani offre un supporto all'utente nella ricerca attiva del lavoro.

### **ACCOGLIENZA DELLA PERSONA E VALUTAZIONE/ANALISI DELLA RICHIESTA**

In particolare, fornendo al cliente le informazioni preliminari per poter accedere al servizio e successivamente chiarendo ed orientando il fabbisogno espresso oltre che fornendo indicazioni rispetto alle opportunità offerte dal servizio e dal territorio.

### **ANALISI DELLA DOMANDA E APPROFONDIMENTO DEL "PROFILO" DELL'UTENTE**

L'analisi della domanda prevede la ricostruzione della storia lavorativa e della professionalità posseduta, con un approccio che mira a valorizzare le esperienze lavorative precedenti e chiarendo con l'utente gli elementi di forza sui quali fare leva per la ricerca di un nuovo lavoro in relazione, anche, alle abilità professionali possedute o da potenziare.

### **MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA E OFFERTA**

L'obiettivo della mediazione si esplica con la costruzione di un progetto professionale e mira a definire un piano di ricerca attiva del lavoro tramite la raccolta e diffusione del Curriculum Vitae e la ricerca e segnalazione delle vacancies.

### **DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO**

Garantisce l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro,



dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona.

Garantisce, inoltre, l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.

## **6. I Servizi che offriamo alle aziende pubbliche e private**

CO.GE.S. don Lorenzo Milani realizza attività diversificate nei confronti delle aziende.

### **RICERCA E SELEZIONE**

Attività finalizzata alla risoluzione di una specifica esigenza dell'organizzazione aziendale, principalmente consistente nell'individuazione di candidature idonee a ricoprire una o più posizioni lavorative in seno all'organizzazione medesima, attraverso:

- ✓ Analisi del contesto organizzativo dell'organizzazione committente
- ✓ Individuazione e definizione delle esigenze della stessa
- ✓ Definizione del profilo di competenze e di capacità della candidatura ideale
- ✓ Pianificazione e realizzazione del programma di ricerca delle candidature attraverso una pluralità di canali di reclutamento
- ✓ Valutazione delle candidature individuate attraverso appropriati strumenti selettivi
- ✓ Formazione della rosa di candidature maggiormente idonee
- ✓ Progettazione ed erogazione di attività formative finalizzate all'inserimento lavorativo
- ✓ Assistenza nella fase di inserimento dei candidati
- ✓ Verifica e valutazione dell'inserimento e del potenziale dei candidati

### **PROMOZIONE DEL SERVIZIO NEL TERRITORIO**

In particolare, fornendo alle aziende le informazioni preliminari per poter accedere al servizio e successivamente chiarendo ed orientando il fabbisogno espresso oltre che fornendo indicazioni rispetto alle opportunità offerte dal servizio e dalla rete attivata nel territorio.

### **SENSIBILIZZAZIONE DELLE AZIENDE SUL PROCESSO DI INTEGRAZIONE PROFESSIONALE**

Obiettivo della sensibilizzazione è informare le aziende sulle caratteristiche e potenzialità del processo d'integrazione professionale dei soggetti con svantaggio offrendo consulenza sulla legislazione di riferimento.



#### PROMOZIONE DELL'INFORMAZIONE E DELLA FORMAZIONE

In particolare, si svolgono attività promozionali volte alla informazione e sensibilizzazione delle aziende su temi, problematiche e strumenti dell'integrazione lavorativa delle persone svantaggiate, deboli e disabili.

7

#### POTENZIAMENTO DELLA RETE TERRITORIALE

L'obiettivo è la messa in rete delle risorse pubbliche e private che agiscono a favore dell'orientamento, formazione e inserimento delle persone disabili (e non). Quindi, attraverso l'attivazione di Percorsi di riqualificazione professionale e formativi per lo sviluppo delle competenze trasversali.

Per l'ottimizzazione del connubio tra Azienda e Lavoratore siamo in grado di prenderci cura della crescita professionale delle risorse inserite promuovendo diversi percorsi formativi:

- ✓ Formazione Continua (per sostenere l'aggiornamento, l'adattamento professionale e la riqualifica sul lavoro, compreso l'ambito sanitario)
- ✓ Formazione on the job (in affiancamento sul posto di lavoro)
- ✓ Formazione Superiore (per la specializzazione e la qualificazione)
- ✓ Orientamento al lavoro e alla formazione
- ✓ Partenariato e stage sia con Enti che con Aziende per offrire alle risorse la migliore preparazione possibile in vista dell'inserimento lavorativo.

Le nostre risorse umane godono pienamente dei diritti e dei doveri dei lavoratori sanciti dalla Leggi in materia.

Aziende e utenti, sulla base della legge per la privacy 196/03 e GDPR UE 2016/679, hanno il diritto di chiedere l'eliminazione dei loro dati dai nostri archivi oppure di prolungarne l'iscrizione.



## 7. Strutture e modalità di accesso ai Servizi

L'accesso per i cittadini che vogliono richiedere gratuitamente i servizi può avvenire tramite lo sportello per la cittadinanza o tramite appuntamento. Gli sportelli aperti al pubblico hanno sede in:

Venezia - Mestre - Viale San Marco 172

Responsabile sede dott. Antonio Boschin

Orario sportello aperto al pubblico:

- il lunedì dalle 9.00 alle 13.00, il giovedì dalle 14.00 alle 18.00;
- gli altri giorni per appuntamento telefonando allo 041.5316403 o inviando email all'indirizzo: [lavoro-formazione@cogesdonmilani.it](mailto:lavoro-formazione@cogesdonmilani.it)

San Donà di Piave – Via Garda, 4

Responsabile sede dott.ssa Giovanna D'Iseppi

- colloqui fissati su appuntamento telefonando allo 041.5316403 - int. 3 o inviando email all'indirizzo: [lavoro-formazione@cogesdonmilani.it](mailto:lavoro-formazione@cogesdonmilani.it)

Portogruaro – Via Benedetti, 3

Responsabile sede dott. Antonio Boschin

- colloqui fissati su appuntamento telefonando allo 041.5316403 - int. 3 o inviando email all'indirizzo: [lavoro-formazione@cogesdonmilani.it](mailto:lavoro-formazione@cogesdonmilani.it)

Jesolo – Via Aquileia, 62

Responsabile sede dott.ssa Giovanna D'Iseppi

- colloqui fissati su appuntamento telefonando allo 041.5316403 - int. 3 o inviando email all'indirizzo: [lavoro-formazione@cogesdonmilani.it](mailto:lavoro-formazione@cogesdonmilani.it)

Padova, in Via Ansuino da Forlì 29/31

Responsabile sede dott.ssa Giovanna D'Iseppi

- colloqui fissati su appuntamento telefonando allo 041.5316403 - int. 3 o inviando email all'indirizzo: [lavoro-formazione@cogesdonmilani.it](mailto:lavoro-formazione@cogesdonmilani.it)

Per le attività di ricerca e selezione del personale la sede di Padova è aperta dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

Le aziende che vogliono approfondire/usufruire dei servizi ad esse dedicati possono contattare:

Ufficio Commerciale: [commerciale@cogesdonmilani.it](mailto:commerciale@cogesdonmilani.it)

*Pamela Gatto*

Tel. 041.5316403 Int. 0143 - Mobile: 338.8292929

*Stefania Pagan*

Tel. 041.5316403 Int. 0128 - Mobile: 338.3776060





## 8. Come si svolgono i Servizi

### **I servizi a disposizione degli utenti sono:**

- ✓ Informazione ed Accoglienza
- ✓ Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati (PAI)
- ✓ Bilancio di competenze
- ✓ Scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro

#### Informazione ed accoglienza

La fase dell'informazione e dell'accoglienza stabilisce un primo contatto tra utente ed operatore, in quanto consente all'utente di conoscere e di usufruire dei servizi messi a disposizione, all'operatore invece di raccogliere i dati utili per pianificare e personalizzare l'assistenza.

#### Modalità di erogazione:

- ✓ Informazione e presentazione delle servizio
- ✓ Raccolta CV e documentazione che attesti lo status dell'utente
- ✓ Organizzazione incontri informativi di gruppo per la presentazione dei progetti
- ✓ Breve colloquio per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento

#### Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati

In questa fase si procede all'accertamento delle competenze professionali acquisite da parte dell'utente durante le precedenti esperienze lavorative, individuando eventuali punti di criticità per l'inserimento lavorativo; successivamente si vagliano gli ambiti di disponibilità e le preferenze relativamente sia ai percorsi formativi che all'attività lavorativa. Sulla base delle informazioni raccolte si mette a punto un progetto professionale denominato PAI (Piano di Azione Individuale).

#### Modalità di erogazione:

- ✓ Attività di consulenza qualificata con un operatore che sulla base del cv e delle informazioni fornite, concorda con l'utente un piano di azione individuale. La struttura si impegna ad erogare determinati servizi all'utente e quest'ultimo si impegna a frequentare le attività concordate. Formalizzazione e sottoscrizione del PAI.

#### Bilancio delle competenze

L'utilizzo dello strumento del bilancio di competenze ha lo scopo di aiutare a fare il punto su se stessi, rilevando capacità acquisite, esperienze maturate, interessi, attitudini e aspirazioni spesso inesprese quindi sconosciute allo stesso soggetto.



Modalità di erogazione:

- ✓ Individuazione e valorizzazione delle competenze professionali acquisite durante precedenti esperienze lavorative
- ✓ Comprendere dove si possono trasferire le proprie competenze e abilità
- ✓ Elaborare un progetto per lo sviluppo professionale che ha come scopo il raggiungimento degli obiettivi prefissati

#### Scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro

Lo scouting aziendale indica una serie di azioni a supporto dell'utente per la definizione di un piano di ricerca di lavoro. Questo intervento si pone l'obiettivo della definizione del piano di ricerca attiva del lavoro ed assistenza nel contatto con l'azienda; raccolta e diffusione del c.v.; ricerca e segnalazione delle offerte di lavoro, preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto/visita in azienda.

Modalità di erogazione:

- ✓ Individuazione delle opportunità professionali
- ✓ Valutazione delle proposte di lavoro
- ✓ Invio delle candidature

#### **I servizi rivolti alle aziende sono:**

##### Consulenze:

- ✓ Sviluppo aziendale
- ✓ Change management
- ✓ Coaching
- ✓ Ricerca e selezione
- ✓ Assolvimento L.68/99

##### Formazione:

- ✓ Formazione a catalogo
- ✓ Formazione su misura

## **9. Diritti e doveri**

Il rapporto tra l'utente/azienda e CO.GE.S. don Lorenzo Milani si fonda sul principio della trasparenza e del rispetto degli impegni reciproci che vengono presi.



L'utente/azienda ha diritto a:

- ✓ Essere accolto/a in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e negli orari di servizio sopra citati
- ✓ Essere tutelato/a in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente (196/03 e GDPR UE 2016/679)
- ✓ Essere eliminato/a dalla banca dati dell'Agenzia chiedendo l'eliminazione tramite apposita comunicazione
- ✓ Poter effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti al fine di migliorare la qualità del servizio

L'utente/azienda è tenuto a:

- ✓ Fornire tempestivamente a CO.GE.S. don Lorenzo Milani eventuali aggiornamenti sul/sulla proprio/a stato occupazionale/situazione aziendale;
- ✓ Garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale, alla presa di accordi per finalità di presentazione o alla stipula di contratti
- ✓ Rispettare le disposizioni in materia di privacy relativamente agli accordi e alla documentazione sottoscritta in CO.GE.S. don Lorenzo Milani

## **10. Procedure di reclamo e controllo**

Co.Ge.S. don Lorenzo Milani si impegna a determinare le forme di comunicazione più appropriate per garantire all'utente/azienda un livello d'informazione idoneo.

In particolare vengono gestite le comunicazioni relativamente a:

- informazioni sulle caratteristiche dei servizi offerti;
- gestione di eventuali reclami dell'utente e delle azioni relative a Non Conformità del servizio;
- monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utente.

Il monitoraggio si realizza attraverso l'invio/consegna di un apposito questionario attraverso il quale vengono raccolti dati di soddisfazione degli utenti/aziende rispetto ai diversi servizi proposti.

Le informazioni derivanti dall'analisi di detti questionari sono utilizzate, in occasione del Riesame periodico da parte della Direzione, per individuare eventuali azioni di miglioramento.

Come previsto dalla procedura per la qualità P1021 0, segnalazioni e reclami dei Clienti vengono ricevuti dal Responsabile di Settore o dai Responsabili Agenzia, i quali provvedono ad informare il Responsabile Sistema Qualità.



I reclami relativi ad aspetti puramente commerciali vengono gestiti dal Responsabile di Settore.

Negli altri casi tutte le Non Conformità relative al servizio offerto vengono esaminate dal Responsabile Qualità con la collaborazione del Responsabile di Settore competente, al fine di individuarne la causa e le modalità di risoluzione, che sono sottoposte ad approvazione del Responsabile Sistema Qualità e/o del Presidente.

Il Responsabile Sistema Qualità o un suo incaricato provvederà a informare il Cliente della presa visione e contestuale presa in carico del reclamo entro massimo 3 giorni lavorativi; da quel momento Co.Ge.S si impegna entro massimo 15 giorni lavorativi ed in base alla complessità del reclamo e delle azioni correttive necessarie, a prendere decisioni in merito al trattamento di tutti i tipi di Non Conformità della Cooperativa al fine di rimuovere il problema; definire il procedimento da attuare per autorizzare attività non conformi; definire le azioni necessarie per precludere l'utilizzo di una attività non conforme ed infine informare il Cliente rispetto alle risoluzioni implementate.

Tutti i Rapporti di Non Conformità vengono conservati e archiviati a cura del Responsabile Qualità nella cartella ad esse destinata.

Le Non Conformità rilevate vengono registrate in apposito modulo, che è suddiviso in varie sezioni che permettono di identificare l'origine, le funzioni e le attività coinvolte, le decisioni prese per la risoluzione e la verifica dell'esito. Vengono, infine, previsti gli opportuni interventi necessari a gestire gli effetti derivanti dalle eventuali non conformità rilevate successivamente alla consegna.

## **11. Politica per la Qualità**

La Politica della Qualità è un elemento propulsivo per la competitività della Cooperativa e la sua sostenibilità nel mercato del lavoro. La sfida è quella di operare in ottica di filiera del percorso personale e professionale della persona. La Cooperativa, attraverso il processo di Qualità, conferma il proprio impegno nel raggiungere gli obiettivi di seguito indicati al fine di soddisfare tutti i propri clienti e portatori di interesse.

Il Sistema Gestione Qualità è il motore dello sviluppo e della competitività della Cooperativa, la leva strategica ed organizzativa necessaria ad elevare il livello di qualità dell'intera organizzazione, attualmente inserita in un contesto del mercato del lavoro sempre più ampio, affianco a grandi Enti-Clienti, pubblici e privati, che richiedono un impegno costante nel migliorare progressivamente le proprie performances.

CO.GE.S. don Lorenzo Milani opera seguendo l'approccio per processi, centralizzato sul miglioramento costante dei criteri e dei metodi necessari ad



assicurare che il funzionamento ed il controllo dei vari processi siano effettivamente efficaci, così che ognuno possa conoscere, riconoscere, comprendere e condividere il sistema missione-valori-linee d'azione e le strategie della Cooperativa, finalizzate a migliorare la "Cultura della Qualità" dell'organizzazione.

Co.Ge.S. don Lorenzo Milani per l'anno 2020 si propone i seguenti obiettivi di qualità:

- ✓ Migliorare l'efficacia dell'offerta nella progettazione e nella produzione dei propri Servizi
- ✓ Ridurre la documentazione cartacea
- ✓ Migliorare la propria visibilità sul Web ([www.cogesdonmilani.it](http://www.cogesdonmilani.it)) e la propria promozione
- ✓ Migliorare l'efficacia dei processi
- ✓ Aggiornare le proprie Risorse Umane per migliorare la soddisfazione dei Clienti

La Direzione chiede a tutto il personale, interno ed esterno, ed ai propri portatori di interesse, quali consulenti e clienti, oltre a tutti i fornitori e alle diverse parti interessate, di contribuire attivamente all'attuazione di questa Politica della Qualità.

## 12. Principi

La cooperativa progetta, sviluppa ed eroga i propri servizi nel rispetto dei Principi Fondamentali (Costituzione Italiana artt. nn. 33 e 34, Direttiva del 27 gennaio 1994 PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI, G.U. n. 43 serie generale pt. prima del 22.02.1994) quali Eguaglianza e Pari Opportunità, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza ed efficacia.

CO.GE.S. don Lorenzo Milani per soddisfare in maniera puntuale la Politica della Qualità emessa e le richieste dei propri Clienti, tiene costantemente aggiornati i propri archivi, monitora l'offerta dei concorrenti e intrattiene costanti interrelazioni con i propri Clienti, anche per migliorare le modalità di sviluppo ed erogazione dei servizi offerti nel rispetto dei principi di:

- ✓ Eguaglianza e Pari Opportunità - L'erogazione di tutti i servizi inerenti le attività realizzate è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.



- ✓ Imparzialità - La Cooperativa ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ✓ Continuità - L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono regolati dalla normativa, ma va evidenziato che la Cooperativa, in tali casi, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- ✓ Diritto di scelta - Ove consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.
- ✓ Partecipazione - L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e sottoposto alla L. 196/2003 e GDPR UE 2016/679 in merito alla Privacy. All'utente è concesso di produrre reclami, suggerimenti, osservazioni per il miglioramento del servizio formativo.
- ✓ Trasparenza e Collaborazione - La Cooperativa garantisce trasparenza e partecipazione attiva ai propri Clienti ed Utenti attraverso questa carta dei Servizi e la diffusione sul proprio sito Web [www.cogescoop.it](http://www.cogescoop.it) dell'Offerta. Ogni suggerimento può aiutare a migliorare l'erogazione dei servizi formativi ed a questo proposito ha attivato un servizio di monitoraggio e valutazione della soddisfazione dei clienti e degli allievi, attraverso questionari ad hoc.

#### PRINCIPALI FINALITÀ

La Cooperativa opera in collaborazione con Università, Scuole, Aziende, Enti ed Istituzioni, sia pubbliche che private, nell'ambito della cura della persona e della Formazione, a sostegno del mantenimento dell'occupazione e del miglior inserimento nel mercato del lavoro.

#### MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il miglioramento continuo del Sistema Gestione Qualità della Cooperativa si basa su un sistema Obiettivi ed Indicatori fondati su una partecipazione attiva e responsabile di tutto il personale, degli operatori del lavoro, dei docenti, dei tutor, degli utenti, degli allievi e dei corsisti, oltre che dei Clienti e delle Parti interessate delle attività sviluppate.

Ai Clienti viene regolarmente somministrato un Questionario atto a monitorare e programmare il costante miglioramento dei risultati progressivamente raggiunti.

Coordinatori, operatori del lavoro, docenti e tutor dei corsi, così come il personale incaricato, sono a disposizione dell'utenza per eventuali chiarimenti, informazioni o segnalazioni, per quanto di competenza.

#### DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI



**Coges  
don Milani**  
**Agenzia sociale**  
Lavoro e Formazione

La presente “Carta dei Servizi” comprendente la Politica della Qualità viene resa pubblica mediante la pubblicazione sul sito web [www.cogesdonmilani.it](http://www.cogesdonmilani.it).

Mestre, 22 novembre 2019  
La Direzione

CO.GE.S. don Lorenzo Milani