
Carta dei Servizi 2020

**Ente di
formazione**

**Co.Ge.S. don Lorenzo
Milani**

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.

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 definitivo regionale per l'educazione continua in medicina (ECM) – ID 54
- ✓ 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
- ✓ 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
- ✓ 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)
- ✓ Iscritta all'Albo Regionale dei Consulenti familiari socio-educativi (Decreto 41 del 17 luglio 2018)

- ✓ Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali al n. P/VE/0030
- ✓ Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative Sociali al n. A127513

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.

La Carta dei Servizi di **Co.Ge.S. don Lorenzo Milani** 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. Infatti, la Cooperativa garantisce un sostegno costante ai propri clienti e accompagna il processo formativo dei discenti consentendo ad ognuno di controllare il proprio processo di apprendimento personale e professionale.

Co.Ge.S. don Lorenzo Milani interviene a sostegno del mantenimento dell'occupazione e del miglior inserimento nel Mercato del Lavoro attraverso interventi formativi realmente professionalizzanti realizzati, anche, in collaborazione con altri Organismi di Formazione Professionale, Scuole, Aziende, Enti ed Istituzioni, sia pubbliche che private e/o in accompagnamento a progetti di ricerca.

POLITICA PER LA QUALITÀ 2019

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 il **2020** si propone i seguenti obiettivi di qualità:

- 1) migliorare l'efficacia dell'offerta nella progettazione e nella produzione dell'offerta formativa;
- 2) ridurre la documentazione cartacea;
- 3) migliorare la propria visibilità nel web/social e la propria promozione;
- 4) migliorare l'efficacia dei processi;
- 5) 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.

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, Continuatività, 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.
- Continuatività - 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 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 dell'Offerta Formativa. Ogni suggerimento può aiutare a migliorare l'erogazione dei servizi formativi ed a questo proposito Co.Ge.S. don Lorenzo Milani 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.

OFFERTA FORMATIVA

L'offerta formativa è diffusa principalmente sul sitoweb/social, ma anche attraverso la rete di contatti territoriali, e permette a Clienti ed Utenti di fruire di quelle opportunità, azioni e/o servizi già realizzati in passato e per i quali la Cooperativa possiede una profonda conoscenza e capacità di erogazione a costi contenuti. Fanno parte dell'Offerta Formativa per l'anno in corso tutte quelle azioni e/o servizi con un numero di iscritti idoneo alle esigenze progettuali.

Sede Co.Ge.S. don Lorenzo Milani:

viale San Marco, 172 - 30173 Venezia Mestre

Orari di Apertura: Giorni Feriali: 08:30 – 18:00

Tel. 041.5316403 Fax 041.5318111

e-mail agenziasociale@cogesdonmilani.it

sito web www.cogesdonmilani.it

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, 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 “in entrata” ed un Questionario di “gradimento (aula e tirocinio)” atti a monitorare e programmare il costante miglioramento dei risultati progressivamente raggiunti.

Coordinatori, 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

La presente “Carta dei Servizi” comprendente la Politica della Qualità viene resa pubblica mediante la pubblicazione sul sito web www.cogesdonmilani.it.

Mestre, 13 luglio 2020

La Direzione

Co.Ge.S. don Lorenzo Milani