



**Coges
don Milani**
Cooperativa sociale

Carta dei Servizi

Servizi al Lavoro

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	5
7.	Strutture e modalità di accesso ai Servizi	7
8.	Come si svolgono i Servizi.....	8
9.	Diritti e doveri	9
10.	Procedure di reclamo e controllo	10
11.	Politica per la Qualità	11
12.	Principi	12

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

CO.GE.S. don Lorenzo Milani è stata costituita nel 1994 per intervenire nel settore sanitario, sociale e del lavoro. È 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:

- ✓ 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);
- ✓ 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
 - Formazione continua
 - Formazione Superiore
- ✓ Ente accreditato con il Centro di Valutazione Certificazioni Linguistiche dell'Università per stranieri di Perugia;
- ✓ Inserita nella lista di Veneto Lavoro come soggetto accreditato alla prima accoglienza e all'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 dal 2001 a novembre 2024 secondo la norma ISO 9001 per progettazione ed erogazione di servizi sociosanitari, educativi, di orientamento e formativi (Settori: 35 – 37 – 38).

A novembre 2024 la Cooperativa ha maturato la volontà di sospendere la certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità per procedere alla revisione completa dello stesso, alla luce di una serie di cambiamenti organizzativi in fase di definizione e implementazione.

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 CIG 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 disabile, 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.

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 ottimizzare il 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 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 – Viale San Marco, 172

Responsabile sede dott. Luca Breda

Orario sportello aperto al pubblico il mercoledì dalle 14.00 alle 18.00
su appuntamento telefonando allo 041 5316403 – int. 4
oppure al cell. 353 4411075
o inviando email all'indirizzo: lavoro-formazione@cogesdonmilani.it

Jesolo – Via Aquileia, 62

Responsabile sede dott.ssa Silvia Bezzi

Orario sportello aperto al pubblico il giovedì dalle 9.00 alle 11.00
su appuntamento telefonando allo 041 5316403 – int. 4
oppure al cell. 353 4411075
o inviando email all'indirizzo: lavoro-formazione@cogesdonmilani.it

Padova – Via Ansuino da Forlì, 29/31

Responsabile sede Elisa Travaglia

Orario sportello aperto al pubblico il lunedì dalle 9.00 alle 11.00
su appuntamento telefonando allo 041 5316403 – int. 4
oppure al cell. 353 4411075
o inviando email all'indirizzo: lavoro-formazione@cogesdonmilani.it

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

lavoro-formazione@cogesdonmilani.it Tel. 041 5316403 – int. 4

8. Come si svolgono i Servizi

I servizi a disposizione degli utenti sono:

- ✓ Informazione ed Accoglienza
- ✓ Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati (PPA)

- ✓ 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 del 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 PPA (Proposta di Politica Attiva del lavoro).

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 della PPA.

Bilancio delle competenze

L'utilizzo dello strumento del bilancio di competenze ha lo scopo di aiutare a fare il punto su sé stessi, rilevando capacità acquisite, esperienze maturate, interessi, attitudini e aspirazioni spesso inespresse 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 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. Entro una settimana dal ricevimento del questionario Co.Ge.S. don Lorenzo Milani si impegna a dare risposta all’eventuale reclamo ricevuto.

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.

È stato, inoltre, predisposto un sistema di gestione delle Non Conformità che comprende il trattamento dei reclami dei Clienti/Utenti.

Tale sistema ha i seguenti obiettivi: 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.

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 continua a rappresentare per Co.Ge.S. don Lorenzo Milani un elemento strategico per garantire coerenza, efficacia e sostenibilità nella propria azione sociale e nel contesto del mercato del lavoro.

Anche in assenza dell'attuale certificazione formale, la Cooperativa mantiene un approccio ispirato ai principi del Sistema di Gestione per la Qualità, integrando nella quotidianità operativa logiche orientate al miglioramento continuo e all'ottimizzazione dei processi. La sfida che la Cooperativa raccoglie oggi è quella di rafforzare la propria capacità di rispondere in modo efficace e integrato ai bisogni delle persone, lavorando in ottica di filiera all'interno dei percorsi personali e professionali.

È già in atto un percorso interno di revisione, miglioramento e aggiornamento delle procedure e dei processi esistenti, finalizzato alla riattivazione di un sistema di qualità formalmente accreditato. L'impegno della Cooperativa si esprime attraverso:

- la promozione di una cultura organizzativa basata sulla trasparenza, sulla partecipazione e sul coinvolgimento di tutte le risorse;
- l'utilizzo dell'approccio per processi, come metodo per assicurare il monitoraggio, il controllo e il miglioramento delle attività;
- la centralità della persona nei servizi offerti, nella gestione delle risorse umane e nelle relazioni con stakeholder, enti pubblici e privati.

Obiettivi attuali della Politica della Qualità:

- Rafforzare l'efficacia dell'offerta progettuale e dei servizi erogati
- Semplificare e digitalizzare i processi, riducendo l'uso della documentazione cartacea
- Migliorare la visibilità online della Cooperativa e la sua capacità di comunicare verso l'esterno
- Consolidare la cultura interna del miglioramento continuo
- Valorizzare e aggiornare le competenze del personale per migliorare la soddisfazione di utenti e committenti

La Direzione invita tutto il personale, i collaboratori, i consulenti, i fornitori, i clienti e tutti i portatori di interesse a contribuire attivamente alla realizzazione di questa Politica, in un'ottica condivisa di responsabilità e qualità diffusa.

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, 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 e GDPR 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 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

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

Mestre, 06 giugno 2025
La Direzione

CO.GE.S. don Lorenzo Milani