



CARTA DEI SERVIZI

Anno formativo 2025/2026

1. PREMESSA

2. FINALITA'

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 UGUAGLIANZA

3.2 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

3.3 DIRITTO DI SCELTA

3.4 PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE

3.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

3.6 AUTONOMIA DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

4. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI

4.1 ATTIVITA' FORMATIVO DIDATTICA

4.2 PROGETTO FORMATIVO

4.3 PROGRAMMAZIONE FORMATIVA

4.4 PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

4.5 VERIFICA E VALUTAZIONE DEI PROCESSI E DEI RISULTATI

4.6 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIDATTICO

4.7 ORIENTAMENTO

4.8 SERVIZI PER IL LAVORO

5. SERVIZI AMMINISTRATIVI

5.1 TRASPARENZA AMMINISTRATIVA

6. CONDIZIONI ORGANIZZATIVE STRUTTURALI GENERALI

7. VALUTAZIONE DEI SERVIZIO EROGATO

8. RECAPITI

Sede centrale:

37047 SAN BONIFACIO (Verona)
Via Zampieri, 9
Tel.: 045 7610198

Uffici Amministrativi:

37047 SAN BONIFACIO (Verona)
Via Zampieri, 11
Tel.: 045 6103121
Fax: 045 7610188

Indirizzo posta elettronica:

E-mail: info@fondazioneangaetano.org
Partita IVA: 02548370234



1. PREMESSA

La Carta dei Servizi della Fondazione San Gaetano Centro Servizi Formativi ETS (sigla CSF) rappresenta uno strumento per determinare, procedure, standard e criteri di valutazione e controllo. Si propone di migliorare la qualità generale del servizio introducendo nel sistema maggiore efficienza ed efficacia. Ha quindi natura essenzialmente dinamica perché tende ad adeguare continuamente gli strumenti che garantiscono risultati migliori all'interno di una organizzazione in continua trasformazione. La sua composizione comporta: l'enunciazione dei principi fondamentali che fanno riferimento alle finalità descritte nello statuto dell'Ente; la precisazione degli standard di qualità dei servizi offerti dal Centro Servizi Formativi; la tutela dell'utente attraverso idonei strumenti di collaborazione e dialogo.

2. FINALITA'

Il CSF ha come scopo la formazione delle persone e specialmente dei giovani, degli svantaggiati e dei disabili, con ogni iniziativa di promozione globale della persona e principalmente attraverso l'attività di formazione professionale di 1° e 2° livello, formazione continua e superiore, l'attività di orientamento al lavoro e sul lavoro, l'avviamento al lavoro, consulenza a piccole e medie aziende.

L'Ente persegue il proprio scopo in particolare con la gestione di servizi di pubblica utilità, in collegamento con le autorità competenti, legati alle attività di formazione professionale, assumendo l'impegno di continuare l'opera iniziata dalla comunità cristiana di San Bonifacio (VR) a favore di giovani e adulti.

Il CSF è al servizio di un territorio che copre la zona ad est di Verona, sulla direttrice Verona-Vicenza. E' presente, come istituzione formativa ed educativa, nel territorio suddetto dal 1951.

Ha ottenuto il riconoscimento della Personalità Giuridica di diritto privato con decreto della Regione del Veneto n. 215 del 17/09/2010 ai sensi del dpr 361/2000 e 616/1977.

Ha ottenuto l'accreditamento dalla Regione Veneto in base alla L.R. 09.08.02 n° 19, cod. A0045, nei seguenti ambiti:

- 1) Orientamento (OR.) scolastico e professionale rivolto a giovani e adulti, con servizi di sportello rivolti a lavoratori;
- 2) Formazione Iniziale (F.I.) – intesa come progettazione, gestione e verifica di corsi di formazione professionale di durata triennale finalizzati all'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e formazione e all'assolvimento dell'obbligo formativo;
- 3) Formazione Superiore (F.S.) intesa come progettazione, gestione e verifica di corsi di formazione professionale, post-qualifica o post diploma, rivolti ad adulti;

Inoltre ha ottenuto l'accreditamento anche per i "Servizi per il lavoro" con DDL n. 4475 del 11/11/2010 cod. E039 – L011.

Il CSF imposta la propria attività anche per fornire una risposta alla seguente gamma di bisogni formativi:

- Formazione per Apprendisti;
- Formazione per la Pubblica Amministrazione;
- Formazione per le Aziende;
- Stage aziendali.

Alla data del presente documento tutti gli accreditamenti suddetti sono confermati.

Con decreto n. 818 del 13/07/2023 della Regione del Veneto la Fondazione San Gaetano Centro Servizi Formativi ETS (Ente del Terzo Settore) ha ottenuto l'iscrizione al RUNTS Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.



3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

3.1 UGUAGLIANZA

Il CSF vuole essere una comunità formativa, nella quale entrano a diverso titolo, ma con pari dignità e nel rispetto dei ruoli e delle competenze specifiche tutte le figure coinvolte.

L'erogazione del servizio è ispirato al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti: le regole di accesso e di fruizione sono uguali per tutti. Nessuna discriminazione viene compiuta nel corso della gestione dei servizi per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche.

3.2 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Il CSF garantisce, a tutti i giovani ed adulti che chiedono un servizio formativo, imparzialità di trattamento e regolarità di funzionamento dell'attività. Per eventuali e non prevedibili casi di funzionamento irregolare, o di interruzione del servizio, vengono attivate le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

3.3 DIRITTO DI SCELTA

Ogni persona ha diritto di iscriversi presso la nostra sede formativa purché ne accetti liberamente le finalità e i regolamenti che ne ispirano l'azione.

3.4 PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE

In generale per tutte le azioni di orientamento o di formazione predisposte l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del CSF S. Gaetano. Inoltre è garantita la partecipazione degli utenti alla prestazione, sia al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia allo scopo di favorire la collaborazione tra erogatore e fruitore dei servizi.

Formazione Iniziale

In particolare per i corsi di F.I. le strutture di partecipazione (Collegio dei formatori, Consiglio dei formatori dello specifico corso, Assemblea degli allievi dello specifico corso, Assemblea dei genitori,) incrementano e creano le condizioni ideali per una sempre maggiore corresponsabilità e collaborazione fra formatori, allievi e genitori.

Il CSF promuove la più ampia e agile possibilità di comunicazione con le famiglie attraverso:

- l'utilizzazione del Libretto personale degli allievi;
- la consegna di Circolari per le varie scadenze ed attività dell'anno;
- la individuazione di orari e modalità di colloquio con i formatori anche in occasione delle valutazioni bimestrali, quadrimestrali e finali.

Queste condizioni organizzative rispondono alla logica del modello comunitario di educazione ed alla nostra tradizione educativa.

Il CSF con la sua struttura organizzativa garantisce:

- per tutte le tipologie corsuali proposte una scrupolosa osservanza dei calendari, tenendo conto anche delle esigenze specifiche presentate dagli allievi ;

- per i corsi di F.I.:

- un accurato, capillare e tempestivo controllo delle assenze, in una costante e pronta comunicazione e dialogo con le famiglie;
- la prevenzione e il recupero della dispersione scolastica anche mediante percorsi personalizzati, attività di orientamento o riorientamento volti a favorire il passaggio tra sistema scolastico - sistema formativo e viceversa;
- interventi di recupero culturale e motivazionale; strategie di orientamento in dialogo con la famiglia.

3.5 PRINCIPI NEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati relativi agli utenti sono trattati esclusivamente in quanto necessari al raggiungimento delle finalità formative, educative, di orientamento e per i servizi al lavoro del CSF.

Il trattamento dei dati da parte del CSF fa inoltre propri i seguenti principi:

- liceità e correttezza del trattamento;
- finalità del trattamento;

Sede centrale:

37047 SAN BONIFACIO (Verona)
Via Zampieri, 9
Tel.: 045 7610198

Uffici Amministrativi:

37047 SAN BONIFACIO (Verona)
Via Zampieri, 11
Tel.: 045 6103121
Fax: 045 7610188

Indirizzo posta elettronica:

E-mail: info@fondazione.sangaetano.org
Partita IVA: 02548370234

- esattezza e aggiornamento dei dati;
- pertinenza, completezza e non eccedenza dei dati raccolti rispetto alle finalità del trattamento;
- conservazione dei dati per un tempo non superiore a quello necessario rispetto agli scopi per i quali è stato effettuato il trattamento, fatte salve le disposizioni normative.

Nella erogazione dei servizi al lavoro il CSF fa propri i principi previsti dagli artt. 8, 9, 10 del d.lgs. 276/2003, e del GDPR 2016/679, e in particolare:

- il CSF non effettua comunicazioni o pubblicità in forma anonima;
- in tutte le comunicazioni verso terzi, anche a fini pubblicitari, utilizzando qualsiasi mezzo di comunicazione, ivi compresa la corrispondenza epistolare ed elettronica, e nelle inserzioni o annunci per la ricerca di personale, il CSF indica gli estremi del provvedimento di accreditamento al fine di consentire a chiunque ne abbia interesse la corretta e completa identificazione del CSF;
- fatta salva la necessità di fornire specifici servizi o azioni mirate per assistere le categorie di lavoratori svantaggiati nella ricerca di una occupazione, il CSF non effettua indagini o trattamento di dati ovvero di preselezione di lavoratori, anche con il loro consenso, in base alle convinzioni personali, alla affiliazione sindacale o politica, al credo religioso, al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato matrimoniale o di famiglia o di gravidanza, alla età, all'handicap, alla razza, all'origine etnica, al colore, alla ascendenza, all'origine nazionale, al gruppo linguistico, allo stato di salute nonché ad eventuali controversie con i precedenti datori di lavoro, a meno che non si tratti di caratteristiche che incidono sulle modalità di svolgimento della attività lavorativa o che costituiscono un requisito essenziale e determinante ai fini dello svolgimento dell'attività lavorativa. IL CSF non tratta dati personali dei lavoratori che non siano strettamente attinenti alle loro attitudini professionali e al loro inserimento lavorativo.

Per l'attuazione di tali principi il CSF assicura la predisposizione, il mantenimento e l'aggiornamento di una struttura adeguata in termini di persone, mezzi e risorse.

3.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi formativi sono erogati in maniera tale da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione di misure idonee e l'elaborazione di piani per il miglioramento della qualità del servizio.

3.7 AUTONOMIA DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Ogni formatore, nel rispetto delle normative vigenti ha ampia libertà di insegnamento.

In relazione all'offerta formativa del CSF costituiscono un valore aggiunto gli apporti di formatori con specifiche competenze nel settore tecnico-professionale e del mondo del lavoro.

La programmazione didattica garantisce la formazione degli allievi, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo alla crescita professionale dei singoli ed il loro inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale ed un compito per il CSF che assicura interventi organici e regolari.

4. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI

Gli strumenti per assicurare l'applicazione dei principi fondamentali, fanno riferimento essenzialmente agli standard di qualità delle attività dell'area formativo-didattica, dei servizi amministrativi, delle condizioni organizzative riferite anche al patrimonio dei beni mobili e immobili.

4.1 ATTIVITA' FORMATIVO-DIDATTICA

Il CSF individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi percorsi didattici e formativi, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi e della loro formazione culturale-professionale.

4.2 PROGETTO FORMATIVO

La Direzione, con la collaborazione del Collegio dei Formatori, elabora il Progetto Formativo che diventa uno strumento essenziale per l'offerta formativa riferita in particolare agli allievi della Formazione Iniziale.

Esso costituisce un impegno vincolante per il CSF in merito alle seguenti priorità:

- adozione di precise scelte formative, formulando i criteri per una loro traduzione in progetti specifici;
- accoglienza di allievi con disabilità o in situazioni di particolare svantaggio psico-sociale;

Sede centrale:

37047 SAN BONIFACIO (Verona)
Via Zampieri, 9
Tel.: 045 7610198

Uffici Amministrativi:

37047 SAN BONIFACIO (Verona)
Via Zampieri, 11
Tel.: 045 6103121
Fax: 045 7610188

Indirizzo posta elettronica:

E-mail: info@fondazioneangaeetano.org
Partita IVA: 02548370234



- inserimento di questi nella realtà del CSF, favorendo e integrando le loro capacità;
- stesura di specifici programmi personalizzati, definiti e calibrati in base alle capacità dimostrate ed alle necessità emerse;
- preparazione di stage mirati, tenendo conto delle esigenze dell'allievo e delle eventuali prospettive lavorative;
- mantenimento di costanti contatti con il mondo del lavoro integrando i curricoli formativi con significativi moduli dedicati ai processi operativi nei laboratori tecnici e alle discipline collegate;
- valorizzazione delle qualificate risorse professionali e delle strutture tecniche e tecnologiche di cui il CSF è dotato.

L'adesione consapevole e libera delle famiglie e degli allievi al Progetto Formativo si sostanzia anche con la sottoscrizione del Regolamento di Centro che definisce le principali modalità comportamentali attese dagli allievi e i criteri inerenti l'utilizzo degli spazi e dei laboratori.

4.3 PROGRAMMAZIONE FORMATIVA

La programmazione formativa, elaborata e adottata all'inizio di ogni attività corsuale, predispone i percorsi formativi correlati alle finalità delineate nei programmi; individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale nonché per la verifica e la valutazione finale.

Sulla base dei criteri espressi, vengono predisposte le eventuali attività di orientamento e riorientamento, di recupero, di accompagnamento individualizzato, di formazione integrata.

4.4 PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Viene elaborata dai singoli formatori ed approvata dal Consiglio di corso sulla base di quanto deciso dal Collegio dei formatori.

Delinea il percorso tecnico didattico dei corsi utilizzando il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento delle finalità formative.

La programmazione didattica è sottoposta a momenti definiti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

E' realizzata mediante la redazione di Unità di Apprendimento che integrano il profilo educativo, culturale e professionale dell'allievo.

4.5 VERIFICA E VALUTAZIONE DEI PROCESSI E DEI RISULTATI

In tutte le tipologie corsuali viene attuato un monitoraggio sistematico del processo di insegnamento e dei ritmi di apprendimento riferito agli allievi frequentanti il corso.

In particolare nei corsi di F.I. le tappe esplicite di questo itinerario sono la rilevazione della situazione iniziale (test di ingresso), le valutazioni bimestrali e finali. Esse verificano i risultati attesi e sono interpretate come momento collegiale durante il quale i formatori si pongono il problema di una valutazione complessiva dell'allievo in relazione agli obiettivi cognitivi e relazionali.

4.6 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIDATTICO

Il CSF si impegna a erogare con regolarità il servizio didattico secondo un calendario definito all'inizio di qualsiasi attività corsuale (F.I. – F.S.) ed eventualmente aggiornato per esigenze didattiche e di organizzazione interna. Eventuali variazioni dell'orario sono puntualmente comunicate agli allievi. Le sostituzioni di formatori che si dovessero rendere necessarie sono effettuate, nel limite delle oggettive condizioni organizzative, da colleghi che compongono il medesimo consiglio di corso.

4.7 ORIENTAMENTO

È attuato dal CSF come un servizio permanente rivolto a giovani ed adulti.

Nell'ambito delle attività di orientamento il CSF realizza ricorrentemente:

- interventi con le scuole secondarie di primo grado e secondarie di secondo grado del territorio;
- azioni di counseling, riorientamento e rimotivazione personalizzati anche all'interno dei calendari corsuali;
- sportello di informazione e orientamento riguardo alla formazione superiore e continua del territorio e specifici servizi al lavoro rivolti a occupati, disoccupati e inoccupati.



4.8 SERVIZI PER IL LAVORO

Un'attenzione particolare viene rivolta dal CSF alle persone, segnalate dai servizi preposti, inoccupate, disoccupate, in Mobilità o in Cassa Integrazione oppure occupate a rischio di esclusione dal mercato del lavoro.

Le prestazioni prevalenti offerte sono le seguenti:

Informazione e accoglienza

- informazioni pertinenti in merito alle opportunità occupazionali, alle principali caratteristiche del mercato del lavoro, alla accessibilità e fruibilità dei servizi on line attivati dalla Regione del Veneto;
- consulenza orientativa sui servizi offerti dal territorio per le politiche attive che favoriscono l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro.

Mediazione per favorire l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro

- colloqui individuali per la raccolta del CV e di eventuale ulteriore documentazione utile per definire un bilancio delle risorse personali e professionali e un eventuale successivo percorso di formazione, riqualificazione, inserimento/reinserimento;
- mediazione opportuna tra caratteristiche professionali, esperienze lavorative pregresse e necessità di inserimento del lavoratore anche sulla base di quanto offrono i servizi territoriali;
- costante raccordo con le agenzie pubbliche e private che si occupano di incrocio tra domanda e offerta di lavoro.

Progetto di formazione per l'aggiornamento professionale e misure di accompagnamento al lavoro

- in base alle caratteristiche soggettive della persona vengono individuati moduli formativi personalizzati con durata e contenuti variabili;
- consulenza e tutorato per favorire una ricerca attiva del lavoro anche attraverso la redazione di un progetto personalizzato.

Le sedi:

- Via Zampieri n. 9 San Bonifacio VR. L'apertura al pubblico è garantita nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 10.00. OML Tonin Elena . tel. 0457610198.
- Via Zampieri n. 11 SanBonifacio VR. L'apertura al pubblico è garantita nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00. OML Tonin Elena . tel. 0456103121.

Il responsabile delle sedi è il direttore Attiliano Gambaretto.

Gli Operatori del Mercato del Lavoro (OML) incaricati per questo tipo di servizio operano all'interno di queste fasce orarie. Sulla base di specifiche necessità richieste dai destinatari gli stessi OML sono disponibili in altre fasce orarie previo appuntamento.

L'utente/cliente può segnalare eventuali disservizi agli organi amministrativi competenti in materia di servizi al lavoro:

- Regione Veneto — Direzione Lavoro Fondamenta Santa Lucia - Cannaregio 23 - 30121 Venezia (VE)
- Veneto Lavoro — Via Ca' Marcello, 67b, 30172 Venezia VE

5. **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Gli spazi dedicati ai servizi amministrativi sono suddivisi in:

- area amministrativa;
- spazio segreteria-accoglienza.

Presso l'area amministrativa sono operativi l'ufficio riferito ai corsi di F.I., F.S. e F.C., l'ufficio del personale, l'ufficio economico-finanziario.

In segreteria-accoglienza è possibile rivolgersi per il primo contatto finalizzato a ricevere le prime informazioni utili riguardanti tutte le attività proposte dal CSF. Presso la segreteria-accoglienza sono disponibili le modalità per l'iscrizione ai corsi offerti ai giovani e agli adulti. E' garantita la possibilità di ritirare i moduli tutti i giorni della settimana. L'iscrizione avviene per via ordinaria attraverso il personale di segreteria o anche a seguito di un colloquio con il Direttore previo appuntamento. In questo caso, ad accettazione avvenuta, il perfezionamento della medesima va fatto in segreteria.

Sede centrale:

37047 SAN BONIFACIO (Verona)
Via Zampieri, 9
Tel.: 045 7610198

Uffici Amministrativi:

37047 SAN BONIFACIO (Verona)
Via Zampieri, 11
Tel.: 045 6103121
Fax: 045 7610188

Indirizzo posta elettronica:

E-mail: info@fondazioneangaeetano.org
Partita IVA: 02548370234



Tutti i servizi amministrativi garantiscono un orario di apertura funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Di norma l'apertura è prevista dal lunedì al venerdì con il seguente orario: 8.00 - 13.00 e 15.00 - 17.00 e al sabato solo al mattino dalle 8.00 alle 12.00.

Il CSF assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare predispone:

- organigramma del CSF;
- materiale divulgativo con i programmi dei corsi di F.I., F.S.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca a disposizione degli allievi.

5.1 TRASPARENZA AMMINISTRATIVA

La gestione amministrativa fa capo al Direttore e al Responsabile degli uffici amministrativi.

I rapporti di lavoro con il personale incaricato nelle varie mansioni sono regolati dal contratto nazionale o da altre tipologie previste dalla normativa vigente.

Il CSF individua e garantisce l'osservanza dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi d'attesa agli sportelli ridotti al minimo;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli utenti del sistema della formazione professionale hanno diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti. La direzione del Centro di Formazione si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali.

6. CONDIZIONI ORGANIZZATIVE STRUTTURALI GENERALI

Un impegno organizzativo rilevante per il CSF consiste nel fornire ai corsisti degli ambienti accoglienti, puliti e funzionali, come pure dotarsi di attrezzature efficienti ed aggiornate.

Gli edifici sono adeguati alle vigenti norme sulla sicurezza e sono previsti percorsi privi di barriere architettoniche per non precludere l'accesso ad allievi con deficit neuromotori.

Il CSF garantisce la sicurezza degli allievi minorenni con adeguate forme di vigilanza. Ogni allievo che frequenta un corso presso la nostra sede gode di polizza assicurativa sulla base di quanto stabilito dalla normativa vigente.

Per ogni laboratorio è stato nominato un responsabile dei locali, delle attrezzature.

Il CSF mette a disposizione per le attività le seguenti strutture e risorse tecniche strumentali:

- Ufficio di Direzione;
- Ufficio per il coordinamento dei corsi;
- Ufficio di Segreteria-accoglienza;
- Uffici amministrativi;
- N° 2 due zone ristoro presso le quali sono installati distributori automatici di alimenti e bevande.
- N° 25 aule per le lezioni teoriche;
- N° 6 Aule di informatica dotate di connessione internet e rete didattica;
- N°2 Laboratori per le lavorazioni meccaniche dotate di macchine tradizionali e a CNC;
- N°1 laboratorio di saldocarpenaria;
- N°1 laboratorio elettrico-elettronico e automazione industriale;
- N°1 laboratorio di tecniche della comunicazione visiva – vetrinistica;
- N°1 laboratorio bar attrezzato;
- N°1 laboratorio attrezzato di sala ristorazione;
- N°1 laboratorio di confezioni;
- N°1 laboratorio cura e trattamento tessuti;
- N°1 laboratorio igiene degli ambienti;
- Sala medica di pronto soccorso;;
- Aula Magna dotata di attrezzature didattiche informatiche e audiovisive;
- Campo da calcio, basket e pallavolo.

7. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO E GESTIONE RECLAMI

Il CSF intende connotarsi per l'intenzione di mantenere rapporti personalizzati e cordiali con gli utenti. Eventuali inconvenienti, contrattempi o reclami possono essere segnalati immediatamente ai responsabili interessati. I reclami devono essere espressi in forma scritta o via fax; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente e devono essere formalizzati attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile in segreteria. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non riferiti a eventi e fatti con un evidente e circostanziato riscontro. In particolare non può essere considerata reclamo ogni forma di contestazione riconducibile alla normale gestione del rapporto educativo inerente attività rivolti a minori.

I reclami vanno indirizzati a:

Fondazione San Gaetano Centro Servizi Formativi ETS

Via Zampieri n. 9

37047 San Bonifacio VR

Mail info@fondazionesangaetano.org

Il Direttore è responsabile dell'esame dei reclami, ne valuta la pertinenza, la significatività e la provenienza; individua tra il personale direttivo la figura a cui affidare la responsabilità della gestione del reclamo. Il Direttore comunque risponde, sempre in forma scritta, non oltre i 15 giorni dall'invio del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno provocato.

Qualora il reclamo non sia di competenza del CSF al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Per raccogliere elementi utili alla valutazione degli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, la Direzione effettua rilevazioni mediante questionari rivolti ai fruitori dei servizi. I questionari prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. La Direzione è comunque sempre disponibile ad accettare proposte migliorative.

8. RECAPITI

Per informazioni e prenotazione appuntamenti:

Fondazione San Gaetano Centro Servizi Formativi ETS

Via Zampieri n. 9 Lo sportello è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 10:00.

Via Zampieri n. 11 Lo sportello è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00.

37047 San Bonifacio VR

Tel. 0456103121- 0457610198

E-mail: info@fondazionesangaetano.org

Sito web: www.fondazionesangaetano.org

RESPONSABILE Il responsabile delle sedi è Attiliano Gambaretto

Tel. 0457610198 info@fondazionesangaetano.org PEC fondazionesangaetano@legalmail.it

Il testo della presente Carta dei Servizi e degli altri documenti descritti sono reperibili presso gli uffici amministrativi. San Bonifacio, 30/06/2025.