

Carta dei Servizi di Città Studi



Sommario

1. Principi fondamentali della Carta dei Servizi
2. Presentazione Città Studi
3. Mission
4. Organigramma
5. Aree di attività
 - Obbligo Istruzione
 - Mercato del lavoro
 - Formazione Continua Individuale
 - Formazione Aziendale
 - Apprendistato
 - Orientamento
 - Servizi al lavoro
6. Standard di Qualità
7. Modello Organizzativo secondo il D.lgs 231/2001 e s.m.i.
8. Reclami e suggerimenti e proposte di miglioramento
9. Informazioni e Certificati



La presente Carta dei Servizi intende descrivere le attività destinate ai cittadini e al mondo delle imprese previste dai servizi al lavoro (DGR 66-3576 del 19/03/2012) per i quali Città Studi S.p.A. ha ricevuto l'Accreditamento dalla Regione Piemonte. E' lo strumento attraverso cui intendiamo informare e far conoscere la nostra attività, descrivendo i principi, le modalità di erogazione e i servizi disponibili, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene erogato con particolare attenzione alla qualità del servizio svolto per aiutare gli interessati e gli utenti a conoscerci e rendere più comprensibile ed accessibili i nostri servizi.

Città Studi S.p.A. osserva i seguenti principi:

Ripudio di ogni discriminazione

- Nelle relazioni con le parti interessate interne ed esterne (scelta dei clienti, rapporti con gli enti partecipanti, gestione del personale e organizzazione del lavoro, selezione e gestione dei fornitori, rapporti con le istituzioni), l'Ente evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alle credenze religiose dei suoi interlocutori.
- Il medesimo criterio viene adottato nella scelta di assunzione o di rapporti con il personale.
- Eventuali criteri di scelta di fornitori o clienti basate su particolari scelte operative o di indirizzo potranno invece essere considerati e non andranno ad inficiare le regole del presente codice.

Rispetto di leggi e regolamenti

- L'Ente opera nel rigoroso rispetto della legge e si adopera affinché tutto il personale agisca in tale senso: le persone devono tenere un comportamento conforme alla legge, in ogni contesto e attività svolte. Tale impegno deve valere anche per i consulenti, fornitori, clienti e per chiunque abbia rapporti con la Società.

Integrità di comportamento

- L'Ente si impegna a fornire servizi di qualità ed a competere sul mercato secondo principi di equa e libera concorrenza e trasparenza, mantenendo rapporti corretti con le istituzioni pubbliche, governative ed amministrative, con la cittadinanza e con i soggetti terzi.

Valorizzazione delle risorse umane

- L'Ente rispetta la personalità e professionalità di ciascuna persona, con garanzia dell'integrità fisica e morale: il proprio personale deve tenere sempre una condotta rispettosa delle persone con le quali viene in contatto per conto della Società, trattando chiunque equamente e con dignità.
- L'Ente rifiuta ogni forma di lavoro coatto, o svolto da minori, e non tollera violazioni dei diritti umani.

Equità dell'autorità

- Nella gestione dei rapporti contrattuali che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche, l'Ente si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza e che sia evitata ogni forma di abuso.
- Tali valori devono essere in ogni caso salvaguardati anche nelle scelte in merito alla organizzazione del lavoro.

Tutela di salute, sicurezza e ambiente

- L'Ente intende condurre le sua attività in maniera socialmente responsabile e sostenibile dal punto di vista ambientale. Ha cura inoltre di diffondere corrette e veritiere informazioni riguardanti la propria attività.

Comportamenti non etici

- Non sono considerati etici i comportamenti di chiunque, singolo od organizzazione, cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza.

Correttezza in ambito contrattuale

- I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere stipulati secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti: l'Ente si impegna a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti.

Valorizzazione dell'attività dell'Ente

- L'Ente svolge attività senza fini di lucro e pertanto si impegna nei confronti dei propri partecipanti a svolgere l'attività per il migliore raggiungimento degli obiettivi sociali.

Trasparenza e completezza dell'informazione

- Nella formulazione di eventuali contratti o comunque di regole disciplinanti rapporti con terzi, l'Ente ha cura di specificare le relative clausole in modo chiaro e comprensibile.

Protezione dei dati personali

- L'Ente si impegna a trattare tali dati nei limiti ed in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy, con specifico riferimento al Regolamento U.E. 2016/679 (GDPR), nonché alle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali.
- Il personale dell'Ente che si trova, nell'ambito delle mansioni lavorative, a trattare dati, sensibili e non, deve procedere sempre nel rispetto della suddetta normativa e delle istruzioni operative impartite.
- La Società promuove la conoscenza della materia nell'ambito del proprio personale.

Trattamento delle informazioni

- Le informazioni in merito alle controparti sono trattate dall'Ente nel rispetto della riservatezza degli interessati, salve le particolarità delle singole fattispecie.

Presentazione

L'origine dell'attuale Città Studi S.p.A. ha inizio nei primi anni '70, quando, per volontà delle parti politiche, economiche e sociali del Biellese, venne fondata la società Città degli Studi S.p.A., con lo scopo di rispondere alle esigenze delle aziende sui temi della formazione, ricerca e diffusione dell'innovazione tecnologica.

Dal 1981 al 1985 Città degli Studi gestì anche l'impianto tessile Pilota Felice Piacenza, che sarà poi annesso all'Istituto Tecnotex Biella S.p.A., società che nel 1988 assumerà la denominazione di "Texilia" Istituto per la Tradizione e la Tecnologia Tessile S.p.A.

Dal 1983 al 1985 Città degli Studi S.p.A. amministra e coordina anche il Centro di Formazione Professionale gestito dalla Regione Piemonte, attività che, anche questa a partire dal 1985, diverrà di competenza della società Texilia: da tale momento Città degli Studi inizierà a focalizzare la sua attività sulla formazione universitaria, arricchendo nel tempo la propria struttura con moderne aule e laboratori, un Centro Congressi, una biblioteca universitaria e un campus a disposizione degli studenti.

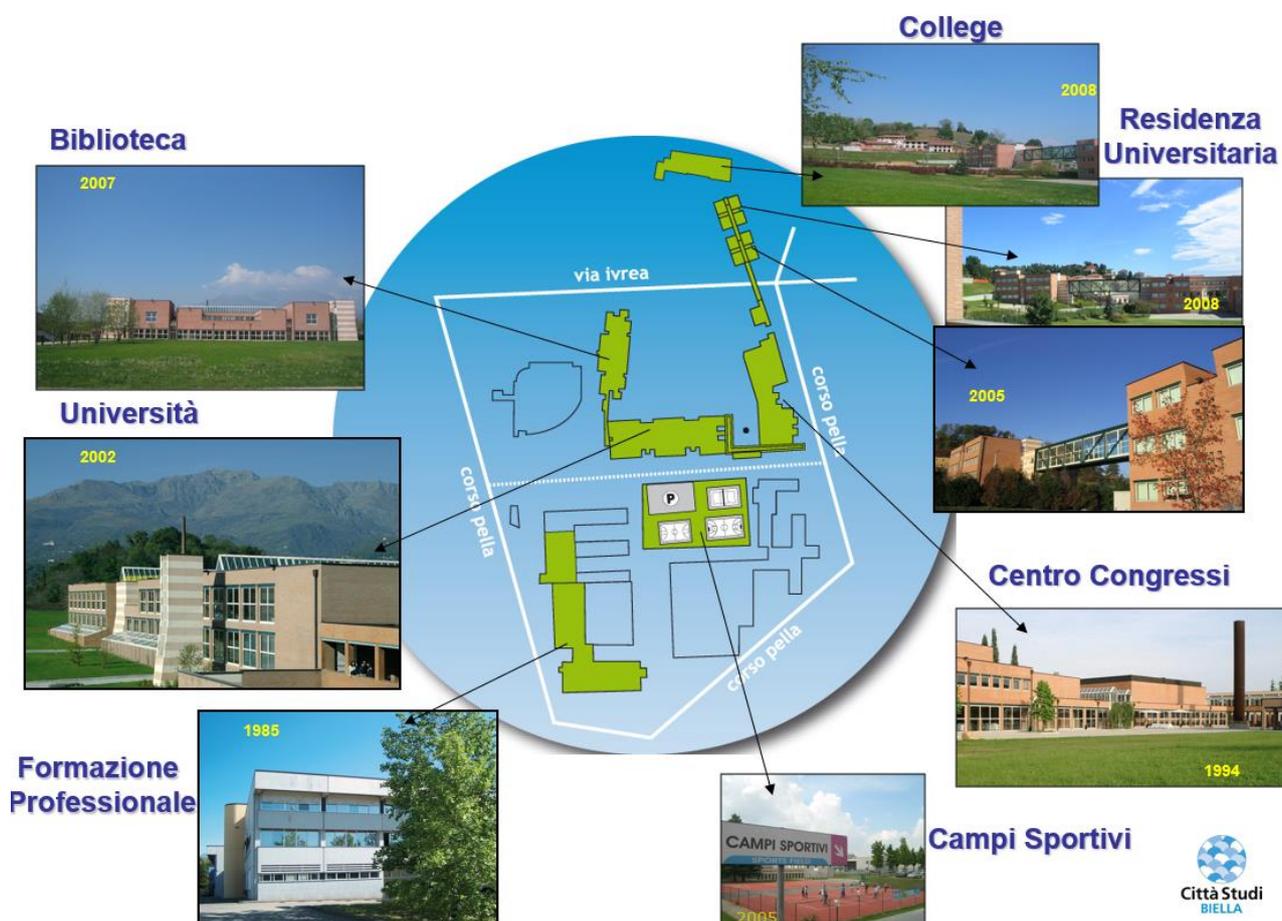
Il 1° gennaio 2004, le due società per azioni Città degli Studi e Texilia si fondono, attraverso l'incorporazione di Città degli Studi in Texilia, dando vita alla nuova Città Studi S.p.A., che realizza concretamente la strategica integrazione fra i vari mondi dell'Università, della formazione professionale, della ricerca e dei servizi alle imprese, proiettandosi in una dimensione internazionale.

Attualmente la struttura comprende:

- una Sede Universitaria che ospita circa 1.100 studenti iscritti sia a corsi di Laurea di I livello che a Master specialistici dell'Università degli Studi e del Politecnico di Torino, dell'Università del Piemonte Orientale;
- un'Agenzia Formativa Accreditata, che eroga ogni anno più di 12.000 ore di formazione, con una presenza di circa 2.500 studenti ripartiti su 200 corsi attivi;
- un'Area di Servizi e Consulenza alle Imprese, nel campo dell'innovazione, della sicurezza, del collegamento a Internet tramite sistemi Wireless via ponti radio, della progettazione riferita a bandi pubblici;
- un Centro Congressi, che ospita meeting, convegni e manifestazioni;
- una Biblioteca Universitaria specialistica, aperta non solo agli studenti ma all'intera cittadinanza;
- una residenza universitaria in grado di accogliere un centinaio di ragazze/i, particolarmente utilizzata dagli studenti stranieri presenti a Città Studi.

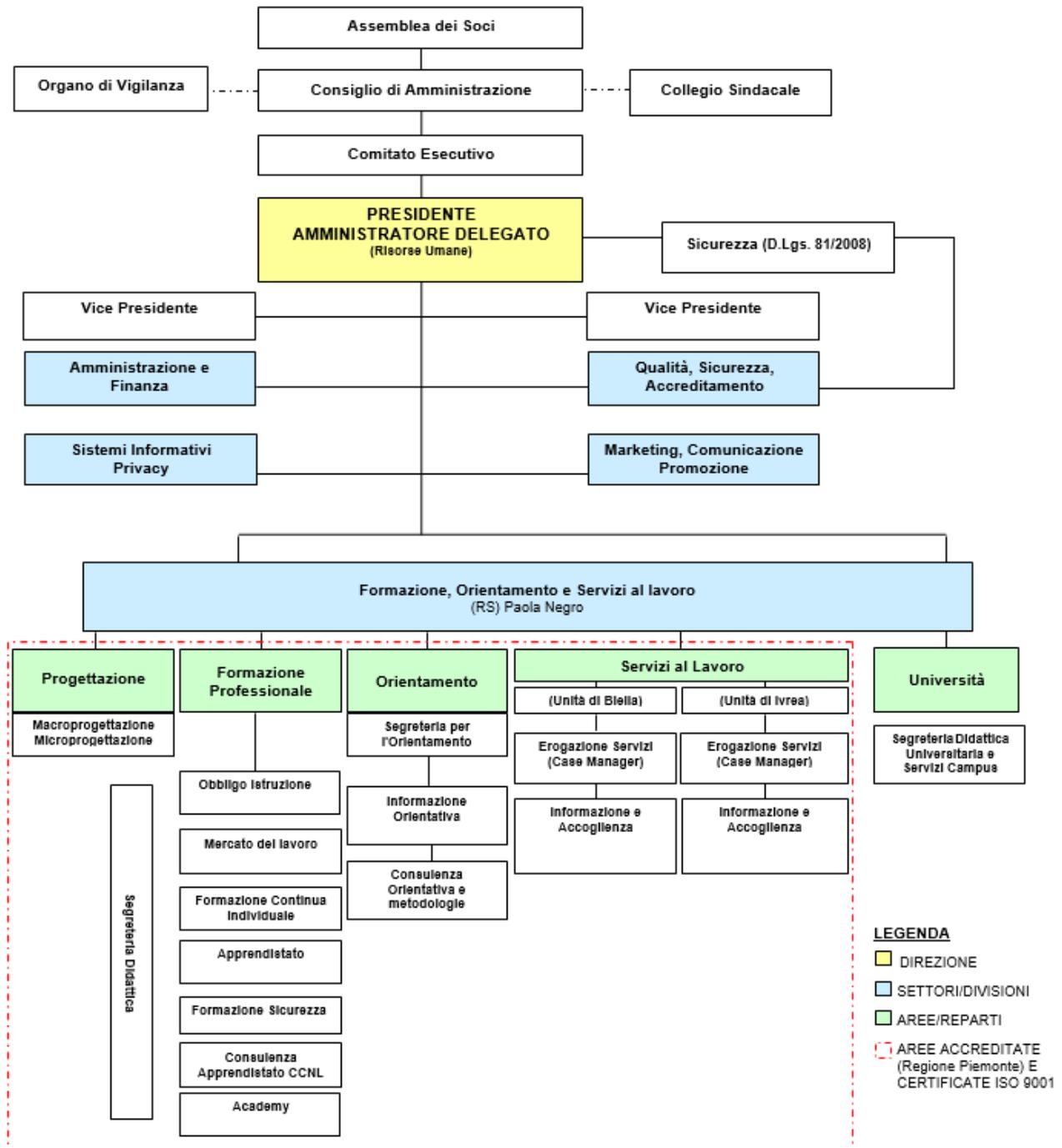
Mission

La missione di Città Studi S.p.A. è quella di supportare i soggetti economici del territorio, rispondendo ai bisogni territoriali e ai cambiamenti sociali, economici e tecnologici in atto attraverso iniziative di formazione, consulenza e ricerca. La Presidenza e tutto il personale di Città Studi si impegnano con attenzione affinché i servizi siano erogati in maniera allineata alla esigenze dei Clienti/Utenti e coerente con quanto previsto dalla legislazione in vigore.





ORGANIGRAMMA AZIENDALE



Areë di attività

Istruzione e formazione professionale leFP

Città Studi S.p.A. realizza attività formative finalizzate all'assolvimento del diritto dovere di istruzione e formazione rivolte ai giovani di età compresa tra i 12 e 24 anni.

Questa tipologia di corsi rappresenta un efficace strumento di lotta alla dispersione scolastica nonché di acquisizione di competenze per l'inserimento lavorativo dei giovani. Vengono attivati due percorsi nel settore agroalimentare:

- **Operatore della trasformazione agroalimentare**, percorso triennale di qualifica professionale realizzato in alternanza scuola lavoro per i ragazzi in possesso del diploma di scuola secondaria di primo grado.
- **Tecnico di trasformazione agroalimentare**, percorso annuale per il conseguimento del diploma professionale rivolto a giovani che hanno conseguito una qualifica professionale leFP coerente con il percorso di destinazione.

Mercato del Lavoro

I corsi denominati Mercato del Lavoro sono organizzati per favorire l'inserimento occupazionale.

Il Mercato del Lavoro si inserisce nel contesto delle politiche attive per il lavoro e l'offerta che ne deriva costituisce un servizio di interesse pubblico volto ad assicurare una serie di interventi finalizzati ad accrescere le competenze professionali o ad abilitare le persone allo svolgimento di attività professionali, così come previsto dalle specifiche normative di settore.

Tipologie e durata:

- corsi di qualifica per disoccupati con licenza media (destinati a chi non ha altri titoli); durata annuale di 500 e 600 ore con stage
- corsi di specializzazione per disoccupati post qualifica, post diploma (annuali 600 e 800) - con stage formativo pari al 30% delle ore previste
- percorsi di specializzazione professionale per persone occupate e/o disoccupati con esperienze lavorative pregresse, per migliorare le proprie competenze; sono corsi serali della durata di 300 ore senza stage.



Formazione continua Individuale

Città Studi S.p.A. offre la possibilità ai lavoratori e/o imprese di iscriversi a corsi di Formazione Continua; si tratta di corsi di formazione finanziati al 70 % dalla Regione Piemonte che si svolgono in orario pre-serale.

I corsi sono rivolti ai lavoratori pubblici e privati e alle aziende che intendono aggiornare, riqualificare le proprie professionalità e competenze.

Il catalogo offre una formazione di qualità ed è connessa alle opportunità di inserimento e reinserimento lavorativo e per l'imprenditorialità.

Il catalogo dell'offerta formativa riguarda corsi nei seguenti settori: Informatica, Linguistica, Servizi alla persona, Organizzativo Gestionale, Tecnologia.

Formazione Aziendale

Città Studi S.p.A. ricerca gli strumenti finanziari più idonei per realizzare i corsi di formazione che le imprese hanno necessità di organizzare attraverso Fondi Interprofessionali in particolare i fondi seguiti sono: Fondimpresa e Fondirigenti. In funzione del tipo di corso, dei destinatari, della durata, del periodo di svolgimento, appronta un piano formativo, lo presenta agli uffici competenti per il finanziamento e segue l'impresa nel corretto svolgimento dell'attività formativa e nella rendicontazione a fine attività.



Apprendistato professionalizzante

Città Studi S.p.A., in quanto ente candidato presso la Regione Piemonte per la formazione dei giovani che vengono assunti con il contratto di apprendistato professionalizzante partecipa agli sportelli dati dalla Regione ed avvia in formazione gli apprendisti assunti dalle aziende del territorio fornendo loro per le competenze di base e trasversale.

Città Studi S.p.A. fornisce inoltre, la consulenza per la parte di formazione richiesta dai Contratti Collettivi Nazionali fornendo gli strumenti, le metodologie, e l'impostazione didattica necessaria affinché l'attività formativa, realizzata dall'apprendista presso l'impresa, mantenga le caratteristiche della formazione formale di cui alla L.R. n. 2 del 26 gennaio 2017 e rendendo possibile la valutazione degli apprendimenti da parte del tutor stesso.

Formazione Sicurezza



Città Studi S.p.A. crea per lavoratori, preposti, dirigenti e datori di lavoro, percorsi formativi appositamente studiati per le esigenze dell'azienda, per offrire una nuova concezione di "prevenzione e protezione" come processo attivo di cura della propria sicurezza e del benessere degli altri sul posto di lavoro. Grazie ad un know-how all'avanguardia nel campo dell'antincendio e della sicurezza eroghiamo un servizio di assistenza completo di alto profilo qualitativo che comprende la consulenza, la progettazione e la formazione.

Forniamo un'esperienza di addestramento tecnico – pratico di alto livello qualitativo, con simulazioni di molteplici tipologie d'incendi e situazioni di emergenza abbinata al corretto utilizzo dei dispositivi di protezione.

Siamo in grado di ricreare simulazioni di situazioni di rischio in emergenza, sperimentare e approfondire l'uso dei mezzi e attrezzature riproducendo situazioni di stress che il più possibile fotografano quelle che si potrebbero incontrare nella realtà. Un vero e proprio simulatore, che in perfetta sicurezza, permette all'allievo di affrontare il rischio proprio come si potrebbe presentare nella situazione reale in emergenza.

Academy un servizio per le imprese e per il territorio

L'attività dell'**Academy di Città Studi** parte dallo studio delle necessità delle imprese, anche attraverso un confronto diretto con realtà che hanno già dovuto approcciare il tema della formazione finalizzata all'inserimento di risorse nei processi produttivi.

I principali punti critici individuati sono:

- la creazione di un modello formativo interdisciplinare che alterni, in modo efficace, le ore di teoria con un forte componente di pratica su macchinari simili o uguali a quelli presenti nelle imprese;
- la necessità di abbattere la curva di apprendimento, permettendo alle imprese di avere risorse che, in poco tempo, riescono ad entrare a pieno nel processo produttivo;
- il bisogno di avere una formazione incentrata sulle competenze specifiche delle figure individuate;
- la necessità di ricreare un bacino di tecnici che conoscano i processi tessili e le fibre, ma che poi abbiano la capacità di relazionarsi, da subito, con tali processi.

Il modello formativo individuato è stato denominato “fast lane” ed è applicabile quando si verificano le seguenti circostanze:

- si conoscono in modo completo ed esaustivo le esigenze delle imprese in termini di richieste di competenze;
- ali competenze possono essere fornite in modo specialistico, evitando di dover fornire informazioni generiche e non direttamente connesse al processo produttivo in cui l’operatore dovrà essere inserito;
- non sono richieste certificazioni della didattica appresa (diploma, laurea, corso professionalizzante certificato da Enti terzi).

OBIETTIVO PRINCIPALE: formare dei tecnici intermedi che siano in grado di entrare in azienda e operare in modo funzionale nel processo in 2 anni rispetto ai 4 di media attuali.

OBIETTIVO SECONDARIO: ricostruire il bacino di figure professionali specifiche del mondo tessile di oggi e di domani, per permettere alle imprese di trovare figure adatte che oggi sono difficilmente reperibili sul mercato del lavoro.

Per ogni corso sono previste alcune ore di informatica, necessarie ad apprendere i meccanismi che hanno permesso il passaggio dalle tecnologie di 30 anni fa a quelle attuali. Questo modulo, però, verrà valutato dopo aver verificato con le aziende le tipologie di macchinari o le specifiche necessità.

Il modello Academy si compone di 3 momenti diversi: preselezione dei candidati secondo le informazioni fornite dalle aziende (a cura di Città Studi); a questo momento seguirà un incontro dei candidati con l’azienda che avrà modo di scegliere quali avviare alla formazione; formazione dei candidati selezionati secondo il modello “fast lane”; periodo di stage in azienda.

Al termine di questo processo l’azienda avrà la possibilità di scegliere se, e con quali modalità, assumere il soggetto formato.

Orientamento

Città Studi S.p.A., accreditata per l’orientamento professionale, attiva su richiesta dell’utente attività di consulenza orientativa e di bilancio di competenze per giovani e adulti in cerca di un percorso formativo per riqualificarsi o per individuare nuove opportunità formative e lavorative.

Inoltre gestisce uno sportello di orientamento nell’ambito del Bando Obiettivo Orientamento Piemonte: viene offerto un servizio di consulenza gratuito per supportare i giovani dai 12 ai 22 anni a scegliere il percorso di studi o formazione più adatto alle proprie esigenze, riflettere su interessi e abilità personali, valutare le opportunità offerte dal mondo del lavoro e approfondire il panorama delle professioni.

Sono previste sia azioni individuali (sportello informativo, tutoraggio formativo individuale, colloqui orientativi, bilancio motivazionale attitudinale) sia azioni di gruppo (seminari informativi, percorsi integrati di educazione alla scelta e percorsi di orientamento alla professionalità).

Orari apertura sportello orientamento:

lunedì	8,30 - 12,30 e 14,30 - 16,30
mercoledì	8,30 - 12,30 e 14,30 - 16,30
giovedì	14,00 - 18,00
venerdì	8,30 - 12,30

Servizi al Lavoro

Città Studi, in virtù dell'Accreditamento ottenuto dalla Regione Piemonte (ai sensi della D.G.R. 30-4008 del 11/06/12 e della D.G.R. 383 del 5/07/12) che consente agli Operatori accreditati di erogare i Servizi al Lavoro, eroga i seguenti servizi rivolti alle persone e alle Aziende:

- **servizi alle persone:** sono mirati a sostenere la persona nella ricerca di una nuova occupazione, sono servizi personalizzati modulabili secondo le caratteristiche dell'utenza e le esigenze espresse.
- **servizi ai datori di lavoro:** sono finalizzati a favorire l'incontro domanda/offerta di lavoro, rilevare il fabbisogno delle aziende legate alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane.

Alcuni dei servizi elencati (in particolare quelli contrassegnati con “*”) vengono attivati solo in presenza di specifici finanziamenti connessi ad Atti di Programmazione Regionale e/o di Piani Provinciali.

Tali servizi sono dunque rivolti a:

- giovani ed adulti inoccupati o disoccupati
- lavoratori che beneficino di cassa integrazione, mobilità o altri ammortizzatori sociali
- lavoratori occupati
- imprese e datori di lavoro

Fanno parte dei **servizi alle persone:**

- **Informazione:** sostegno nell'acquisizione di informazioni utili ad orientarsi nel mercato del lavoro e promuovere la propria candidatura presso le aziende.
Presentazione dei servizi offerti dalla rete regionale dei servizi al lavoro secondo le specifiche necessità, predisposizione di materiali relativi alle offerte di lavoro disponibili in auto-consultazione.
- **Accoglienza – primo filtro e/o presa in carico della persona:** rilevazione del bisogno espresso dalla persona, presentazione del servizio e delle modalità di funzionamento. Aggiornamento della scheda anagrafico-professionale; in caso di prosecuzione del percorso e adesione a percorsi di Politiche Attive stipula del Patto di Servizio dopo il colloquio individuale.
- **Orientamento professionale*:** sostegno alla persona nella definizione di un percorso finalizzato ad una maggiore autonomia nella promozione nell'inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro. Valorizzazione della storia professionale ed individuazione del fabbisogno formativo e professionale, supporto nella redazione del curriculum vitae: definizione del Piano di Azione Individuale in caso di adesione a misure di politica attiva.
- **Consulenza orientativa*:** supporto nell'individuazione di un obiettivo professionale e di un percorso per la promozione attiva del proprio inserimento/reinserimento nel mondo del lavoro. Si tratta di un percorso individuale strutturato in più incontri finalizzato alla rilettura per proprio percorso, alla valorizzazione delle competenze, all'individuazione di potenzialità e stesura di un progetto professionale, al supporto nella redazione del curriculum vitae. Nell'ambito di questo percorso vengono individuati interventi di supporto all'inserimento lavorativo e orientamento verso servizi specialistici e della formazione: sulla base di quanto emerso durante i colloqui viene aggiornato il Piano d'Azione Individuale.

- **Accompagnamento al lavoro***: supporto attivo alla persona nella ricerca di un impiego e nelle attività legate all'aumento dell'occupabilità. Supporto concreto nella redazione di lettere di accompagnamento, preparazione ai colloqui di lavoro, ricerca attiva di opportunità formative o di inserimento lavorativo, promozione di tirocini e stage e loro tutoraggio, consulenza per la creazione di impresa e rimando a servizi competenti.
- **Incontro domanda/offerta di lavoro***: sostegno all'incontro domanda-offerta di lavoro, accompagnamento nella fase di scouting, individuazione delle opportunità lavorative e accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione.

Fanno parte dei **servizi ai datori di lavoro**:

- **Promozione e scouting***: promozione dei servizi sul territorio, attivazione del primo contatto con le imprese, screening del fabbisogno di servizi e personale.
- **Informazione e accesso ai servizi***: identificazione dei fabbisogni dell'impresa, illustrazione dei possibili ambiti di supporto e dei servizi offerti.
- **Consulenza***: supporto alle imprese rispetto ai fabbisogni legato alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane. Assistenza ai datori di lavoro in tema di normativa e contrattualistica di riferimento, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati.

Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali, sostegno alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane, accompagnamento nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, Ispettorato del Lavoro).

- **Incontro domanda/offerta di lavoro**: supporto alle imprese in fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi. Facilitazione dell'incontro domanda/offerta, individuazione delle candidature rispondenti alla richiesta, supporto nella pubblicizzazione della posizione vacante, pre-selezione delle candidature.

Le strutture dedicate allo svolgimento dei servizi sono a:

- **Biella (BI)** - Corso Pella, 10 - Tel 015.8551111- 015.8551104 - Fax 015.8551190 - servizi.lavoro@cittastudi.org
- **Ivrea (TO)** - Corso Vercelli, 11 - Tel 0125.617609 - Fax 015.8551190 - servizi.lavoro@cittastudi.org

All'interno delle strutture di Città Studi sono a disposizione dei Servizi al Lavoro specifici spazi dedicati, dotati delle necessarie attrezzature.

I servizi sono erogati da personale qualificato nel rispetto della normativa vigente.

L'assetto organizzativo, con l'indicazione delle Funzioni preposte ai Servizi al Lavoro, è esposto in ciascuna sede.

Orari di apertura sportello SAL Biella

Lunedì 14.30 - 16.30

Mercoledì 8.30 - 12.30 / 14.30 - 16.30

Su appuntamento:

Lunedì 8.30 - 12.30

Giovedì 14.00 - 18.00

Venerdì 8.30 - 12.30

Orari di apertura sportello SAL Ivrea

Mercoledì 9.00 - 13.00 / 13.30 - 17.30

Su appuntamento:

Lunedì 9.00 - 14.00

Martedì 14.00 - 17.30

Giovedì 14.00 - 17.30

Standard di Qualità

Gli standard di qualità del servizio definiti dalla Carta dei Servizi garantiscono principalmente:

Diritti e doveri degli Utenti

Città Studi ispirandosi ai principi di comportamento che sono alla base del Codice Etico, garantisce che i servizi saranno riservati a tutti gli utenti che ne faranno richiesta nel rispetto delle pari opportunità, nel ripudio di ogni discriminazione e nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati (Regolamento U.E. 2016/679 - GDPR).

Gli utenti sono tenuti a tenere un comportamento corretto, etico, educato e rispettoso.

Gli utenti sono a conoscenza che le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali.

Valutazione della soddisfazione degli Utenti

Al fine di valutare il servizio erogato, Città Studi ha istituito (nell'ambito del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e l'Accreditamento) appositi strumenti di monitoraggio e controllo delle attività svolte.

In particolare agli utenti verrà consegnato un apposito questionario di soddisfazione al fine di raccogliere (in forma anonima) informazioni di ritorno, segnalazioni e considerazioni in merito al servizio fornito all'utente.

Tali informazioni verranno elaborate ed analizzate dalla Direzione di Città Studi al fine di intraprendere eventuali azioni che, di volta in volta, si renderanno necessarie.

Gestione dei reclami, non conformità suggerimenti e proposte di miglioramento

In caso di particolari criticità riscontrate dall'utenza è prevista la possibilità di segnalare eventuali reclami sia in forma scritta che in forma verbale attraverso il Referente della Sede di riferimento. I reclami pervenuti sono gestiti da Città Studi, sempre nell'ambito del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e l'Accreditamento, prevedendo opportune forme di analisi e valutazione allo scopo di sanare le eventuali non conformità riscontrate e apportare gli eventuali cambiamenti che si renderanno necessari. Inoltre è stata istituita una "Cassetta" nell'atrio adiacente alla Segreteria Didattica dell'Area Formazione Professionale qualora i nostri Clienti/Utenti riscontrassero un disservizio. E' a disposizione il modulo Reclamo/Suggerimento in cui una parte è a cura del Cliente/Utente nella descrizione delle motivazioni e una parte a cura dell'ufficio competente per rispondere con la modalità scelta.

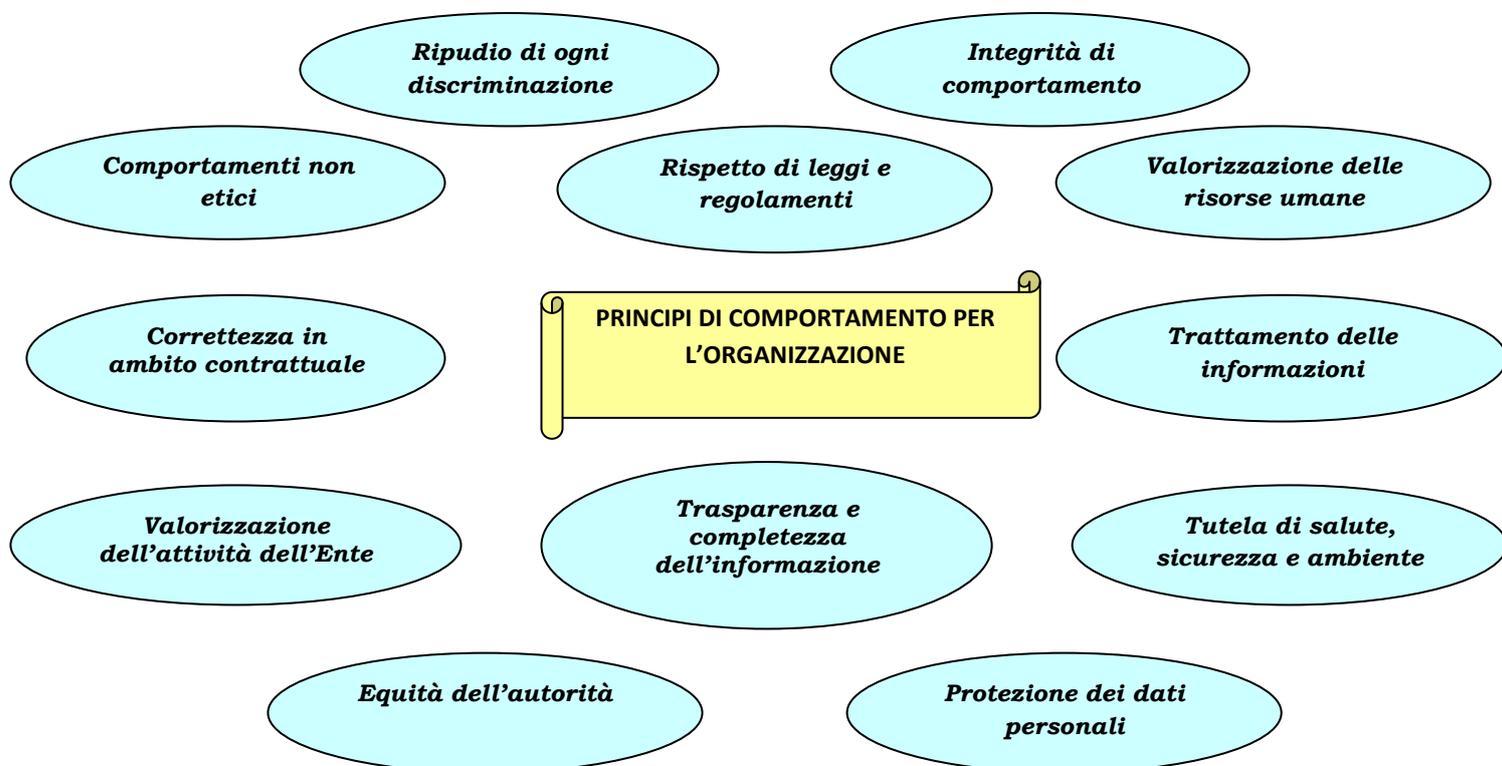
Gestione delle informazioni di ritorno dall'utenza

Gli esiti della valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, unitamente ad eventuali non conformità o reclami segnalati, verranno periodicamente analizzati dalla Direzione di Città Studi al fine di stabilire e pianificare le opportune azioni correttive e/o preventive / di miglioramento.

Qualità, Sicurezza e Modello Organizzativo di Città Studi

Città Studi, attraverso il proprio Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e Accredimento Regionale, gli aspetti della Sicurezza e il Modello Organizzativo secondo il D.Lgs. 231/2001 impronta la sua attività e la sua crescita su una condotta solida, fedele a valori di onestà e correttezza in ogni processo di lavoro quotidiano. I principi ai quali si ispira l'attività della nostra agenzia formativa nel realizzare la sua Mission sono: la rigorosa osservanza delle leggi, delle normative volontariamente adottate, la concorrenza leale, il rispetto degli interessi legittimi di tutte le parti interessate e, in particolare, dei beneficiari delle azioni formative, orientative e dei servizi al lavoro.

Tale modello integrato portato avanti dall'agenzia ha costituito un valido strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto di Città Studi, affinché seguano, nell'espletamento delle proprie attività, comportamenti corretti e lineari, tali da prevenire il rischio di commissione dei reati, con particolare riferimento a quelli contemplati nel Modello Organizzativo 231/01. Parte integrante del modello è il Codice Etico pubblicato nel sito web aziendale e per il quale **Città Studi** nello svolgimento delle proprie attività si impegna ad osservare i seguenti **principi**:



Informazioni e certificati

Per informazioni e iscrizioni rivolgersi presso la Segreteria Didattica di:

Città Studi S.p.A.

Corso G. Pella, 10 - 13900 Biella (BI)

Tel: 015.855.11.11 - E-mail: servizi.lavoro@cittastudi.org - Sito web: www.cittastudi.org

Città Studi S.p.A. è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001 per la progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale (Settore IAF 37), progettazione ed erogazione di servizi orientativi e di servizi al lavoro in favore di individui e imprese (Settore IAF: 35-38f)

Ha ottenuto l'Accreditamento Regionale per la formazione professionale (certificato n. 090/001 del 17/06/2003) per tutte le macrotipologie previste e successivamente l'Accreditamento Regionale anche per l'orientamento professionale (certificato n. 527/001 del 14/09/2004) per tutte le macroaree previste.

Ha ottenuto l'Accreditamento della Regione Piemonte per l'erogazione dei Servizi al Lavoro (certificato n. 0056/F1 del 26/03/2014)

