

La Carta dei Servizi

THE CAMBRIDGE SCHOOL SRL
Via Rosmini n. 6 - 37123 Verona
Tel. 045/8003154

info@cambridgeschool.it
www.cambridgeschool.it

LA CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La carta dei servizi è un mezzo attraverso cui l'ente formatore "The Cambridge School srl" si presenta ai cittadini e alle aziende del territorio e dichiara in che cosa consistano i servizi che si intendono offrire e i loro tempi di attuazione.

L'Ente si assume l'impegno di mantenere nel tempo gli standard operativi esposti.

La Carta dei Servizi consente inoltre all'utente-cliente di esprimere il livello della propria soddisfazione per le prestazioni avute, di proporre suggerimenti per il miglioramento dei servizi e anche di presentare reclami qualora non fosse stato soddisfatto nelle sue richieste.

Presentazione dell'Ente

La The Cambridge School s.r.l. è sorta a Verona nel 1963 come Scuola di lingua inglese e Centro Esami dell'Università di Cambridge ESOL per la certificazione dei livelli linguistici in lingua inglese. Col passare del tempo l'offerta di formazione linguistica si è estesa anche ad altre lingue come il tedesco, lo spagnolo, il francese, l'italiano per stranieri ed è diventata anche Centro Esami per l'Istituto Cervantes per la certificazione dei livelli linguistici in lingua spagnola. La The Cambridge School srl è radicata nel territorio veronese in quanto in questo lungo lasso temporale è entrata in contatto per i più diversi motivi, ma soprattutto per la formazione e le certificazioni, con moltissimi giovani e adulti veronesi, con moltissime scuole di ogni ordine e grado e con la maggior parte delle aziende del territorio.

La The Cambridge School srl è una società di capitali avente tra i suoi più importanti scopi sociali: la progettazione e l'erogazione di corsi per l'insegnamento delle lingue a privati ed aziende, autofinanziati o finanziati da Fondi nazionali o regionali, corsi di aggiornamento culturale, corsi di aggiornamento per docenti, corsi di formazione nell'ambito dei servizi al lavoro e in specifico: accesso e formazione, valutazione del caso individuale, mediazione per l'incontro domanda offerta, definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro.

È accreditata dalla Regione Veneto nella formazione continua e superiore. Codice OdF 634

È accreditata all'Alta Formazione in rete. ID OdF 3745

È accreditata per l'erogazione di servizi al lavoro nel territorio della Regione Veneto. Cod accreditamento L185.

È accreditata a Formatemp dal 2006. Cert. N. 0052.0225.

La The Cambridge School s.r.l. è inoltre certificata UNI EN ISO 9001:2015 settore EA:37.

Fa parte dell'Associazione nazionale AISLI (associazione italiana scuole di lingue), che annovera tra i suoi membri solo le scuole che garantiscono serietà e professionalità verificate a tutti i livelli (didattico, amministrativo, pubblicitario) www.aisli.com – AISLI è ente formatore accreditato dal

MIUR (Ministero dell'istruzione, dell'Università e della Ricerca) – Decreto 177/2000 sostituito dalla direttiva 90/2003.

Finalità

Finalità specifica di The Cambridge School s.r.l. è quella di accompagnare i processi di sviluppo e formazione delle persone e delle aziende in un quadro in cui il sapere e l'informazione sono sempre più strumenti indispensabili di crescita personale e professionale. La finalità della The Cambridge School s.r.l. è di diffondere la formazione e la cultura della formazione e dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita, consentendo ai destinatari di acquisire capacità personali e professionali per realizzare appieno il loro diritto all'occupazione.

Per realizzare i suoi obiettivi, la The Cambridge School s.r.l. interagisce con il sistema scolastico, con le imprese private, con gli Enti pubblici, con le Agenzie per il lavoro, con le Associazioni di Categoria e con quanti altri interessati e coinvolti nelle politiche attive del lavoro e nei processi formativi.

Principi della Formazione

Principi fondamentali cui si ispira la the Cambridge School s.r.l. sono:

ACCESSO: tutte le persone possono accedere ai servizi che offre la scuola senza alcuna discriminazione di sesso, età, religione, disabilità, nazionalità, orientamento sessuale, convinzioni personali o politiche;

UGUAGLIANZA: a tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere ai servizi viene assicurata equità di trattamento a prescindere dalle loro condizioni personali e sociali;

IMPARZIALITA': i rapporti instaurati con gli utenti-clienti sono obiettivi e imparziali;

CONTINUITA': l'erogazione dei servizi sarà continua nel tempo, ad esclusione della pausa estiva, dei periodi di festività e delle cause di forza maggiore. In caso di prevedibile interruzione o funzionamento irregolare dei servizi, gli utenti-clienti saranno informati preventivamente;

PARTECIPAZIONE: all'utente-cliente viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui servizi utilizzati mediante suggerimenti e reclami;

COMUNICAZIONE E TRASPARENZA: viene garantita un'ampia e chiara informazione sui servizi offerti e sulle procedure e le regole di erogazione;

QUALITA': viene perseguito il miglioramento continuo dei servizi anche avvalendosi di tecniche di monitoraggio per evidenziare aspetti di criticità e per adottare le soluzioni adatte;

CORTESIA: il personale addetto ai servizi garantisce rispetto e cortesia nei confronti degli utenti-clienti.

I Servizi

La The Cambridge School progetta ed eroga attività corsuali rivolte a tutti coloro che intendano approfondire la conoscenza delle lingue per i più diversi motivi. I corsi sono rivolti a studenti, occupati presso Enti Pubblici o Privati, disoccupati (anche in CIG o in mobilità) o inoccupati in cerca di lavoro. L'offerta formativa si distingue in corsi di diversa durata e lezioni individuali o semi individuali.

Le attività formative possono essere finanziate da enti pubblici (Regione, Provincia ecc), Enti Bilaterali, dai Fondi paritetici interprofessionali o autofinanziate dai partecipanti.

Presso la The Cambridge School s.r.l. è possibile certificare il livello di conoscenze linguistiche in lingua inglese e spagnola. La certificazione dei livelli fatta da Certificatori Esterni quali L'Università di Cambridge/ESOL e l'Instituto Cervantes, riqualifica l'utente dandogli più opportunità nella ricerca e nel consolidamento del posto di lavoro.

In collaborazione con le Agenzie per il lavoro del territorio e grazie all'accreditamento a Forma.Temp, si possono svolgere corsi di formazione linguistica di base o professionali rivolti a disoccupati, lavoratori in mobilità che si devono riqualificare per reinserirsi nel mondo del lavoro. I settori di riferimento vengono scelti in seguito ad un'analisi del fabbisogno del mercato.

Avendo la The Cambridge School s.r.l. ottenuto l'accreditamento per la formazione continua e superiore e l'accreditamento a Forma.Temp e gestendo molteplici percorsi di formazione per occupati, per disoccupati, in mobilità o in CIG e per aziende, è stata uno strumento di particolare importanza e risonanza per creare occupazione.

Per quanto riguarda i servizi al lavoro rivolti ai giovani in cerca di prima occupazione, ai disoccupati in cerca di occupazione, agli occupati che intendono cambiare lavoro e a chiunque sia alla ricerca di un impiego, si svolgono le seguenti attività:

Accoglienza, informazione ed auto consultazione: con questi servizi è data la possibilità agli utenti di sottoporre la propria richiesta e di essere indirizzati al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso. Modalità di erogazione: colloqui di prima accoglienza e inserimento in banca dati apposite. Si raccolgono informazioni sulle esperienze dell'utente; si forniscono informazioni sul mercato del lavoro, sui servizi più adeguati e sulle modalità di accesso.

Orientamento e formazione: con questi servizi si sostiene l'utenza nella scelta di un percorso professionale e/o formativo. Modalità di erogazione: con un colloquio di orientamento si raccolgono informazioni sulle caratteristiche personali e professionali dell'utente, si forniscono suggerimenti nella scelta delle strategie da utilizzare per la ricerca di un lavoro oppure si individuano percorsi alternativi utili all'inserimento lavorativo, quali percorsi formativi o tirocini.

Accompagnamento al lavoro: con questo servizio si aiuta l'utenza nel percorso di ricerca di una occupazione. Modalità di erogazione: supporto nella ricerca attiva di un lavoro e/o nella scelta e nello svolgimento di una esperienza pre-lavorativa (tirocinio, lavori socialmente utili, piani di inserimento professionale) e/o nella scelta e nello svolgimento di un percorso formativo professionalizzante e/o nell'avvio di percorsi finalizzati al miglioramento dell'occupabilità.

Mediazione domanda/offerta di lavoro: con questo servizio si favorisce l'occupazione mediante un'efficace incontro tra le disponibilità e caratteristiche di chi cerca lavoro e le richieste di

personale da parte delle aziende. Modalità di erogazione: ricerca e raccolta delle offerte di lavoro presenti nel territorio; ricerca in banca dati delle candidature proponibili alle aziende, preselezione dei candidati (con colloqui telefonici o diretti); invio dei rispettivi c.v. alle aziende interessate, monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati.

Struttura organizzativa

Allo stato attuale la The Cambridge School s.r.l. si avvale di uno staff di segreteria formata da dipendenti che coprono con competenza mansioni di segreteria front office, di amministrazione, di progettazione, di coordinamento; di un DOS (Direttore Didattico) con funzioni di coordinamento didattico e monitoraggio formatori, di uno staff di formatori formato da dipendenti e da più professionisti esperti e qualificati variabile in numero a seconda delle esigenze. Tra il personale dipendente uno è in possesso di particolari competenze in materia di bilancio di competenze, orientamento e counselling come si richiede per la realizzazione delle attività non formative.

Per quanto attiene ai luoghi di svolgimento delle attività la The Cambridge School s.r.l. ha in affitto una struttura bene attrezzata di circa 700 mq, ben divisa in 12 aule didattiche più i necessari uffici. Una di queste aule è attrezzata come self study centre con TV e laboratorio linguistico.

La scuola è adatta allo svolgimento di tutte le attività in progetto. I locali e le attrezzature sono conformi a quanto prevede la normativa vigente in materia di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro.

L'attività didattica è assicurata da docenti esperti in parte dipendenti e in parte professionisti con comprovata esperienza teorico-pratica.

Il responsabile della Sede è la sig.ra MASCIA GRAZIANA.

L'orario di segreteria per le attività formative è dalle 9:00 alle 19:30 dal lunedì al giovedì; dalle 9:00 alle 18:30 il venerdì e dalle 9:00 alle 12:00 il sabato.

Per le attività non formative (servizi al lavoro) l'orario è il seguente: lunedì, giovedì e venerdì dalle 10:00 alle 13.00

L'indirizzo della sede e i recapiti telefonici sono:

- The Cambridge School s.r.l.
Via Rosmini n. 6 - 37123 Verona
Tel 0458003154
info@cambridgeschool.it
www.cambridgeschool.it

Strumenti e metodologie di misurazione

La qualità dei servizi viene misurata attraverso modulistica dedicata oppure osservazione diretta e verte su:

- indagine sulla soddisfazione dell'utenza sulla programmazione
- monitoraggio costante dell'attuazione dei corsi
- la soddisfazione dei partecipanti rispetto alla consulenza e/o all'esperienza formativa ricevuta
- osservazione diretta del tutor
- ascolto dei partecipanti: raccolta di elementi di criticità o punti di forza
- questionari di gradimento di fine corso
- questionario specifico relativo alle aspettative dei partecipanti rispetto al servizio ricevuto

Gli strumenti utilizzati per la valutazione di quanto hanno appreso i partecipanti durante gli interventi formativi sono:

- questionari/test proposti all'inizio e alla fine del percorso formativo
- prove finali
- esercitazioni durante il corso
- risultati dei lavori di gruppo

Soddisfazione del cliente

Il grado di soddisfazione del cliente in merito alla qualità globale del servizio reso viene rilevato a seconda del servizio anche attraverso la gestione dei reclami, interviste e questionari periodici e specifici.

Tutela dei diritti dell'utente e tutela della riservatezza

L'utente ha diritto di essere accolto ed inserito nel sistema della formazione professionale, secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, propensioni e aspettative e del rispetto della legalità.

Allo scopo di tutelare tali diritti, The Cambridge School s.r.l., con l'apporto delle competenze professionali del proprio personale, dei fornitori e della stessa utenza, si impegna a garantire la continuità e la qualità dei servizi offerti e si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività di servizio le norme di sicurezza previste.

Gli utenti del servizio della formazione hanno diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle norme vigenti. The Cambridge School s.r.l. si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali.

Gestione dei Reclami

All'utente è garantita la possibilità di sporgere reclamo scritto indirizzandolo alla The Cambridge School s.r.l. qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto comunicato dal soggetto erogatore.

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano la presente carta dei servizi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente a mezzo raccomandata all'indirizzo The Cambridge School srl Via Rosmini 6, 37123 Verona o tramite posta elettronica info@cambridgeschool.it e deve contenere le generalità di chi lo inoltra. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il responsabile del procedimento, nella persona di Graziana Mascia, effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo scritto, indicando i termini entro i quali avverrà la rimozione delle cause del reclamo. In caso contrario verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo stesso.

Obblighi dell'utente

Ogni utente ha diritto di usufruire del servizio osservando le norme di buona educazione e un corretto comportamento nei confronti dei docenti, del personale addetto al servizio e degli altri utenti.

Riservatezza dei dati personali dell'utente

Agli utenti sono richiesti alcuni dati personali che vengono registrati nell'archivio di gestione del servizio di formazione. I dati sono utilizzati esclusivamente ai fini del servizio. In base alla vigente normativa sulla privacy, viene garantito il diritto alla riservatezza e l'immediata cancellazione su richiesta dell'utente.

Diffusione

La presente carta dei servizi verrà diffusa da The Cambridge School s.r.l. con le seguenti modalità:

- Pubblicazione sul web
- Affissione in bacheca
- Consegna agli utenti della copia cartacea

Controllo sull'attività

Il consiglio di amministrazione esercita la propria attività di controllo su tutta l'organizzazione del servizio.

Verona, 7 novembre 2019

Legale Rappresentante

Graziana MASCIA