



## CARTA DEI SERVIZI

APPROVAZIONE 28/04/2017

AGGIORNAMENTO 30/01/2024



**SOMMARIO**

<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>3</b>
<b>STRUMENTI .....</b>	<b>4</b>
<b>TUTELA .....</b>	<b>5</b>

## PREMESSA

Fondolavoro - Fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua delle micro, piccole, medie e grandi imprese eroga servizi specialistici direttamente/indirettamente riconducibili all'apprendimento permanente dei lavoratori:

- finanziamento di attività formative aziendali, settoriali, territoriali;
- realizzazione di attività propedeutiche alla formazione ovvero informazione e comunicazione, assistenza tecnica, monitoraggio.

Gli utenti (persone fisiche e giuridiche) dei servizi erogati da Fondolavoro sono rappresentati da enti attuatori, enti beneficiari e loro lavoratori, ispettori per verifiche *in itinere*, revisori per le verifiche *ex post* e la certificazione del rendiconto.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Fondolavoro si uniformano al principio di eguaglianza dei diritti di tutti gli utenti. Le regole per l'accesso ai servizi sono le medesime per tutti, significando che Fondolavoro non opera distinzioni di sorta per ragioni riguardanti il sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Fondolavoro, avvalendosi anche di moderne tecnologie informatiche, assicura parità di trattamento e condizioni di fruizione dei servizi erogati tra i diversi territori e settori di utenza nonché tra le diverse tipologie di utenti.

Particolare attenzione viene prestata agli utenti (persone fisiche) diversamente abili, adottando soluzioni tecniche ed organizzative appropriate per garantire l'accesso ai servizi ai soggetti portatori di *handicap*.

I servizi erogati da Fondolavoro si uniformano a criteri di obiettività, equità e imparzialità, tali da impedire discriminazioni o sperequazioni non motivate o ingiustificate.

I servizi di Fondolavoro sono erogati, di prassi, con continuità e senza interruzioni, nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle procedure di gestione e controllo e tenuto conto degli orari di apertura degli uffici. Al fine di arrecare il minor disagio all'utenza, le situazioni di funzionamento irregolare o interruzione del servizio sono tempestivamente segnalate agli utenti, a mezzo comunicazione sul sito *web* ovvero sui *social media* o per telefono.

Tutti gli utenti di Fondolavoro possono scegliere liberamente le modalità e termini temporali di accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni espressamente statuite dalle procedure di gestione e controllo.

La partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio è sempre e comunque garantita, allo scopo di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio medesimo nonché promuovere la fattiva collaborazione con Fondolavoro.

Ogni utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso di Fondolavoro. Il diritto di accesso è esercitato in conformità con le prescrizioni di cui alla Legge n. 241/1990 e normativa collegata. L'istanza di accesso è redatta, in forma scritta, su modulistica appositamente predisposta da Fondolavoro.

Utilizzando la modulistica appositamente predisposta da Fondolavoro, gli utenti possono produrre memorie, atti e documenti; esprimere osservazioni e pareri; formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio. Con la massima celerità e comunque entro 45 giorni di calendario, Fondolavoro dà riscontro all'utente circa le segnalazioni da esso pervenute.

Fondolavoro acquisisce periodicamente, in forma scritta, su modulistica appositamente predisposta, la valutazione degli utenti circa la qualità dei servizi erogati.

I servizi sono erogati da Fondolavoro secondo principi di efficienza ed efficacia. Fondolavoro attua tutti gli interventi reputati necessari al conseguimento di tali obiettivi.

## **STRUMENTI**

Fondolavoro si prefigge il conseguimento di *standard* generali e specifici di qualità e quantità dei servizi erogati.

Gli *standard* generali ovvero riferiti al complesso delle prestazioni rese prevedono:

- una capacità di spesa pari al 100% delle risorse finanziarie disponibili annualmente per attività propedeutiche (informazione e comunicazione, assistenza tecnica e monitoraggio) e attività formative.

Gli *standard* specifici ovvero relativi alle singole prestazioni rese agli utenti prevedono:

- il rispetto delle tempistiche stabilite dalle procedure di gestione e controllo;
- la risposta, con la massima celerità e comunque entro 45 giorni di calendario, ai quesiti posti dagli utenti.

Ogni anno, la relazione sulla gestione collegata al bilancio consuntivo evidenzia espressamente le modalità previste per il conseguimento degli *standard*; i principali fattori esterni a Fondolavoro e indipendenti dal suo controllo che potrebbero

incidere significativamente sul conseguimento degli *standard*; gli indici da utilizzare per la misurazione, valutazione e comparazione dei risultati conseguiti.

Gli *standard* sono pubblicati nel sito *web* di Fondolavoro e sottoposti a verifica con gli utenti.

Fondolavoro pone in essere periodicamente interventi finalizzati a migliorare gli *standard* dei servizi erogati.

Con l'ausilio di moderne tecnologie informatiche, Fondolavoro si prefigge la razionalizzazione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di ridurre gli adempimenti richiesti agli utenti e rendere più agevole l'accesso ai servizi.

Fondolavoro fornisce esaustiva informazione agli utenti circa le modalità di erogazione dei servizi, a mezzo regolamenti, manuali, avvisi, opuscoli, infografiche, ecc.; informa tempestivamente gli utenti circa eventuali variazioni delle modalità di prestazione del servizio; predispone adeguati strumenti d'informazione e comunicazione ovvero collegamenti telefonici e telematici dedicati (sito *web*, *social media*, posta elettronica ordinaria e certificata), di cui verifica costantemente il buon funzionamento.

Fondolavoro verifica periodicamente la chiarezza e comprensibilità dei testi e la loro accessibilità.

Tutti gli utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

Fondolavoro e i propri dipendenti e collaboratori sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e li agevolano nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti e collaboratori sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, così nel rapporto frontale come nelle comunicazioni telefoniche o telematiche.

Gli uffici di Fondolavoro sono aperti al pubblico, salvo cause di forza maggiore, da lunedì a venerdì in orario dalle ore 9 alle ore 18 con esclusione della pausa dalle ore 13 alle ore 14. Gli uffici restano chiusi nei giorni festivi ed in concomitanza con i periodi di ferie comunicati sul sito *web* all'indirizzo <https://fondolavoro.it>.

## **TUTELA**

Ai fini del miglioramento qualitativo dei servizi erogati, Fondolavoro garantisce ad ogni utente l'esercizio del diritto di reclamo circa l'accesso ai servizi medesimi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente, in forma scritta, su modulistica appositamente predisposta da Fondolavoro. Nella

predisposizione del reclamo, l'utente può essere assistito da Fondolavoro.

Con la massima celerità e comunque entro 45 giorni di calendario, Fondolavoro dà all'utente risposta anche interlocutoria in merito al reclamo presentato, impegnandosi contestualmente a verificare le anomalie segnalate e garantire all'utente un'informazione puntuale circa gli esiti degli accertamenti eseguiti.

Dei reclami ricevuti Fondolavoro tiene conto ai fini del miglioramento degli *standard* dei servizi erogati.