



LA CARTA DEI SERVIZI
DELLA
CO.S.MO. SERVIZI SRL

03 marzo 2023



La Co.S.Mo. Servizi Srl di Campobasso è una società di servizi operante dal 1991 a favore delle imprese e delle Amministrazioni Pubbliche con l'obiettivo prioritario di promuovere lo sviluppo del sistema imprenditoriale e del tessuto socio economico territoriale tramite interventi di consulenza, formazione obbligatoria e continua e assistenza tecnica specialistica.

La società è attualmente controllata da un unico socio ovvero l'Associazione Industriale del Molise aderente a CONFINDUSTRIA; il Presidente del consiglio di amministrazione nonché Legale Rappresentante è il Dott. Mauro Natale, Presidente dell'Associazione Industriali del Molise; il Direttore della società è il Dott. Michele Esposito.

Per il raggiungimento degli scopi prefissati Co.S.Mo. Servizi Srl opera in collegamento con primarie organizzazioni nazionali e internazionali attive nel settore della programmazione economica, della formazione, della consulenza aziendale e della ricerca economica.

Inoltre, essa è in costanti rapporti con tutti i soggetti locali dello sviluppo (Enti locali, Regione, Università, Camere di Commercio, Istituti Bancari, Organizzazioni Sindacali, Centri di Ricerca, CISI, Associazioni imprenditoriali, etc.) con i quali collabora attivamente sia nell'analisi e definizione delle linee strategiche di intervento sul territorio sia per la fornitura di specifici servizi.

La Co.S.Mo. Servizi Srl, ai fini della procedura di accreditamento, ha formalizzato accordi con imprese locali, con associazioni datoriali, con Istituti Scolastici, con l'Università degli Studi del Molise, con i Centri per l'Impiego della Provincia di Campobasso e con l'Organismo Bilaterale ORFEO.

Sempre al fine del raggiungimento di uno standard elevato nell'erogazione dei propri servizi la Co.S.Mo. Servizi ha ottenuto, in data 20 marzo 2003, la Certificazione conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008 (Certificato n° IT- 20821) per le attività di "Progettazione ed erogazione di attività di formazione e servizi di consulenza attinenti alla pianificazione e programmazione aziendale".

La Co.S.Mo. Servizi srl ha adottato dal 2017 un "Modello di organizzazione, gestione e controllo ex Decreto Legislativo 08 giugno 2001 n° 231 - Codice Etico", al fine di regolare e definire con chiarezza l'insieme dei valori e dei principi generali che i dipendenti e i collaboratori della Società riconoscono, accettano e condividono.

Inoltre la Società risulta iscritta, con Determina dirigenziale n. 199 del 12.06.2014, nell'"Elenco Regionale degli Organismi che dispongono di sedi operative accreditate in via definitiva ed allocate sul territorio della Regione Molise", relativamente alle attività di formazione continua e di formazione professionale.



La Cosmo Servizi ha la disponibilità di due sedi in Molise (Campobasso e Termoli), la sede legale è in Via Cardarelli 19 a Campobasso – telefono 0874/481205 – fax 0874/481323; mail: cosmo@cosmoservizi.it, mentre la sede operativa per le attività di formazione è a Termoli Zona Industriale.

Gli orari di apertura delle sedi sono: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.30.

La società possiede inoltre un sito il cui indirizzo è www.cosmoservizi.it .



LA CARTA DEI SERVIZI

Premessa.

La Co.S.Mo. Servizi ha redatto una “carta dei servizi” al fine di esplicitare puntualmente le caratteristiche delle prestazioni fornite in ambito formativo dalla società.

La Carta costituisce un patto che impegna la Società a realizzare gli obiettivi dichiarati, ma anche i fruitori a un utilizzo corretto, coerente con i propri bisogni ma rispettoso nei tempi e nei modi a quelli degli altri e a un controllo attivo sulla qualità del servizio.

Essa intende garantire lo sviluppo dell’offerta formativa di Co.S.Mo. Servizi in linea con i bisogni espressi dal territorio, sia che provengano dal sistema produttivo, sia che vengano espressi dai giovani in cerca di lavoro, dai lavoratori o dalle fasce più “deboli” del mercato del lavoro, offrendo servizi di qualità elevata e misurabile.

Apprendere non significa solo acquisire nuove conoscenze, ma anche integrare le capacità sviluppate, in considerazione dell’andamento del mondo di lavoro.

La Co.S.Mo. Servizi si è fatta portavoce di una formazione professionale che costituisce non solo uno degli strumenti privilegiati della politica attiva per il lavoro, ma anche un’importante leva per agevolare nuovi accessi nel ciclo produttivo.

L’offerta dei servizi della Co.S.Mo. Servizi è in continua evoluzione, adattandosi alle esigenze e agli scenari economici e normativi. Tiene conto inoltre di tante possibili fasce di utenti che richiedono interventi diversificati.

Le finalità che la Co.S.Mo. Servizi persegue, sono:

1. valorizzare la formazione professionale quale mezzo per migliorare la qualità dell’offerta di lavoro ed elevare le capacità competitive del sistema produttivo;



2. assecondare le esigenze formative del cliente;
3. progettare interventi capaci di rispondere ai bisogni del mercato e alle necessità formative dell'utente;
4. erogare servizi di qualità;
5. monitorare e valutare le azioni formative, al fine di un miglioramento continuativo;

I servizi offerti da Co.S.Mo. Servizi possono essere di natura corsuale e non corsuale e possono essere organizzati in modo da essere fruiti collettivamente e individualmente. Essi si rivolgono agli individui che intendono usufruire direttamente o per il tramite di altre organizzazioni che ne gestiscono la partecipazione: aziende, associazioni di categoria, enti, scuole, servizi pubblici o privati.

L'offerta di servizi di formazione e il catalogo dei corsi erogati/erogabili da Co.S.Mo. Servizi è definita sia sulla base della programmazione comunitaria, nazionale, regionale e provinciale sia sulla base della domanda produttiva, sociale e individuale del territorio.

La Carta dei Servizi si articola in diverse parti:

- 1. Principi fondamentali a cui si ispira la Cosmo Servizi;**
- 2. Verifica della soddisfazione del cliente;**
- 3. Pubblicità dei dati e accesso ai documenti;**
- 4. Informativa Privacy;**
- 5. L'informazione;**
- 6. La Gestione;**
- 7. Gli utenti e il miglioramento.**



1. Principi fondamentali

I servizi formativi erogati da Co.S.Mo. Servizi sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni degli utenti in linea anche con la politica di Qualità adottata dalla Società.

La Co.S.Mo. Servizi srl propone e realizza azioni di formazione in armonia con i principi di :

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Nessuna discriminazione è ammessa nell'accesso al servizio nei confronti degli utenti interessati, che vengono posti in grado di conoscere e valutare le opportunità offerte dalla Società e scegliere il servizio formativo di cui avvalersi.

Nel caso specifico in cui l'accesso ad un corso/attività di formazione sia regolato da procedure di selezione dei partecipanti, la Società si impegna a definire e rendere noti i criteri di selezione impiegati, ispirandoli ai principi della piena legittimità e trasparenza.

TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

La Co.S.Mo. Servizi è responsabile del servizio, e si impegna al rispetto della legalità, alla trasparenza delle decisioni, a sviluppare i controlli utili per garantire la rispondenza ai bisogni degli utilizzatori, adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi.

La Società garantisce la trasparenza delle proprie attività attraverso l'elaborazione, l'adozione e, laddove è possibile, la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

1. Carta dei Servizi;
2. Manuale della Qualità;

La Co.S.Mo. Servizi srl rende partecipe del proprio operato, attraverso uno scambio di comunicazioni, la Regione Molise, e realizza la partecipazione degli utenti attraverso la raccolta di suggerimenti che vengono presi in considerazione come stimolo al miglioramento delle proprie azioni e servizi.



Coerentemente con tale approccio, la Politica per la Qualità di Cosmo Servizi si esprime attraverso tre principi fondamentali:

- la completa soddisfazione dei requisiti espressi dai Clienti e formalizzati nella documentazione di tipo contrattuale;
- la valorizzazione professionale delle risorse che collaborano alle attività della Società, la pianificazione e l'attuazione del loro percorso formativo, il loro coinvolgimento nella gestione dei progetti e dei processi aziendali;
- l'impegno a garantire ai propri collaboratori l'utilizzo di strumenti di lavoro (attrezzature e Know-how) idonei alla gestione dei progetti assegnati.

QUALITÀ

La Co.S.Mo. Servizi srl garantisce attraverso il rispetto del Manuale della Qualità, la procedura di accreditamento e l'applicazione di una gestione controllata, il miglioramento continuo delle azioni e dei servizi erogati.

Grazie ad una costante attività di monitoraggio la Società tende a rendere più efficiente ed efficace il proprio operato.

Per contribuire al miglioramento tecnico, economico e qualitativo, tutte le funzioni di Cosmo Servizi applicano con scrupolo le prescrizioni contenute nei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità, partecipando attivamente all'aggiornamento ed al miglioramento dei documenti stessi.

COLLABORAZIONE TRA ENTI

La Carta promuove la collaborazione con altri enti /società operanti nel settore della "Formazione", allo scopo di garantire la qualità del servizio. In particolare promuove la collaborazione con: la scuola, i servizi sociali del territorio, i servizi per il lavoro, le organizzazioni di categoria.

E' inoltre parte integrante della politica di Co.S.Mo. Servizi infatti il consolidamento di una rete di rapporti con:

- le strutture centrali, territoriali e settoriali di Confindustria;



- Enti ed Istituzioni operanti a livello comunitario, nazionale e locale (Commissione UE, DG XVI, Banca d'Italia, Istat, Cnel, Unioncamere, Istituto Tagliacarne, I.P.I., Ministero del Tesoro, Ministero dell'Industria, Università, I.G. Spa, Itainvest, Sviluppo Italia, etc.);
- Primarie Società di Consulenza aziendale operanti in Italia e all'estero.

2. Verifica della soddisfazione del cliente

La verifica della soddisfazione degli utenti, effettuata da Co.S.Mo. Servizi, consiste nello stimolare l'utente alla formulazione di un giudizio sul prodotto/servizio ricevuto. Tale giudizio viene registrato attraverso un "*Questionario di valutazione corso*".

Particolare attenzione viene dedicata alla gestione dei Reclami pervenuti dagli utenti: tutte le segnalazioni di reclamo ricevute vengono registrate nel sistema informativo interno e formalizzate tramite il "Registro reclami". Co.S.Mo. Servizi tiene sotto controllo e conserva adeguate registrazioni di qualsiasi osservazione che l'utente faccia per propria iniziativa, delle risposte dell'utente alle richieste di Co.S.Mo. Servizi di esprimere un giudizio sull'erogazione del servizio e dei reclami ricevuti.

3. Pubblicità dei dati e accesso ai documenti

La Carta dei servizi è a disposizione di tutte le funzioni aziendali di Co.S.Mo. Servizi.

Copia del documento può essere distribuita dalla società su richiesta degli utenti o chiunque ne abbia interesse.

Co.S.Mo. Servizi garantisce la disponibilità sui luoghi di utilizzo delle pertinenti versioni del documento "*Carta dei Servizi*".

4. Informativa Privacy

Il Titolare del trattamento è *Co.S.Mo. Servizi srl*, che ha sede in *Via Cardarelli, 19 – 86100 Campobasso (CB)*.



Norma applicabile

Al trattamento dei dati personali si applica la normativa europea, Reg.(UE) 2016/679, e italiana, Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni, nonché i provvedimenti dell’Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Modalità del trattamento

I dati personali sono trattati con strumenti automatizzati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti e saranno conservati, in generale, fintanto che perdurano le finalità del trattamento in funzione della categoria dei dati trattati.

Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Diritti degli interessati

In ogni momento l’interessato potrà: esercitare i suoi diritti (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione, assenza di processi di decisione automatizzati) quando previsto nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi degli artt. dal 15 al 22 del GDPR; proporre reclamo al Garante (www.garanteprivacy.it); e qualora il trattamento si basi sul consenso, revocare tale consenso prestato, tenuto conto che la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

Recapiti

Le richieste possono essere inviate via e-mail a: cosmo@cosmoservizi.it Tel. 0874/481205 Fax 0874/481323 - Via Cardarelli, 19 – 86100 Campobasso (CB) “All’attenzione dell’Ufficio preposto al trattamento dei dati personali”.

5. L’informazione

L’informazione relativa alle attività formative svolte o programmate dalla Società viene diffusa sia attraverso avvisi e/o bandi, sia attraverso volantini, manifesti, brochure ed infine attraverso il sito web www.cosmoservizi.it.



Per taluni servizi a bando - possono essere previste promozioni a largo raggio come, campagne pubblicitarie su quotidiani locali e/o nazionali, spot radiofonici e volantinaggio.

Inoltre la segreteria della Cosmo Servizi srl è disponibile a fornire informazioni all'utenza nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

5. Gli Utenti e il miglioramento

La riuscita delle diverse attività realizzate dalla Società dipende anche dalla cooperazione attiva e positiva dell'utenza, attraverso:

- una partecipazione consapevole e responsabile alle azioni formative;
- un impegno attivo nelle diverse attività previste nel proprio percorso, seguendo diligentemente le indicazioni dei docenti e dei tutor;
- la frequenza regolare delle attività e il rispetto degli orari stabiliti e delle percentuali di frequenza stabiliti;
- un utilizzo corretto della strumentazione messa a disposizione, nonché dei locali e delle aule;
- il rispetto del "Regolamento" del singolo corso reso pubblico mediante distribuzione agli utenti in fase di avvio delle attività.

Gli utenti potranno esprimere la propria valutazione del corso attraverso i questionari di customer satisfaction che verranno somministrati al termine di ogni azione formativa.

Inoltre il coordinatore del corso è costantemente a disposizione dell'utenza per eventuali chiarimenti, informazioni o segnalazioni.

La presente *Carta dei Servizi* viene esposta all'interno della struttura della Cosmo Servizi srl, al fine di rendere pubblico il contenuto, inoltre, la stessa è a disposizione di coloro che ne fanno richiesta.

Campobasso, 03 marzo 2023

Il Responsabile della sede operativa
dott. Michele Esposto