CARTA DEI SERVIZI

Rev. 11 del 20/10/2026

PRESENTAZIONE

L'art. 25 della legge regionale 13 marzo 2009 n. 3 "Disposizioni in materia di occupazione e servizi per l'impiego" istituisce nella Regione il sistema di accreditamento per i servizi al lavoro. Tale sistema, definito dal D.lgs 24 settembre 2003 n. 276, è stato introdotto per assicurare ai lavoratori in cerca di occupazione una rete di servizi adeguati, per competenze e professionalità, ai propri bisogni.

La Regione pertanto, oltre al sistema pubblico dei servizi per l'impiego, per effetto della legge regionale, con DGR 1445 del 19 maggio 2009 ha dato il via al riconoscimento di altri operatori pubblici o privati che sono ritenuti idonei ad essere presenti nel mercato del lavoro erogando servizi, in particolar modo quelli di incrocio tra domanda ed offerta di lavoro, anche mediante l'utilizzo di risorse pubbliche in ambito regionale.

L'elenco dei soggetti accreditati è finalizzato a permettere ai soggetti privati la presa in carico dei lavoratori e l'utilizzo delle risorse che saranno stanziate dalla Regione per gli accompagnamenti al lavoro, in particolare percorsi di riqualificazione professionale, misure di incentivo e sostegni al reddito.

ENAC Ente Nazionale Canossiano ETS (ENAC ETS o ENAC), con sede a Verona, è un'Associazione Nazionale senza scopo di lucro promossa dalla Congregazione delle Suore Canossiane con la finalità di coordinare e promuovere le attività di orientamento, di formazione, di riqualificazione ed aggiornamento professionale nei Centri di Formazione Professionale, nelle Scuole e nelle altre Realtà Canossiane che si occupano di Istruzione e Formazione.

ENAC ETS ha 75 sedi formative associate (di cui: 17 Centri/Enti di Formazione Professionale; 6 Scuole Secondarie di II° grado; 9 Scuole Secondarie di I° grado; 17 Scuole Primarie; 16 Scuole dell'Infanzia, 4 Collegi Universitari), ed è presente in 9 Regioni: Basilicata, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lombardia, Puglia, Sicilia, Toscana, Trentino Alto Adige, Veneto).

ENAC ETS è:

- Riconosciuta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (dal 1996) ai sensi della Legge 40/1987;
- Accreditata dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (dal 2001) ai sensi del Decreto Ministeriale n. 177 del 10 luglio 2000;
- Accreditata presso la Regione Veneto: per gli ambiti FS, FC ai sensi della L.R. 9708/2002 N. 19;

• Accreditata presso la Regione Veneto per i Servizi al Lavoro, ai sensi della L. R. n. 3/2009.

In particolare, per quanto riguarda la Regione Veneto, ENAC ETS è presente con 13 plessi e 19 strutture formative (dalle scuole dell'infanzia ai licei e agli studentati universitari).

L'attenzione al servizio erogato è da sempre impegno di ENAC ETS ed è proprio in quest'ottica di gestione che si vuole perseguire la qualità, rilevando le esigenze dei clienti e traducendole in caratteristiche del servizio erogato.

Linee portanti della missione educativa/formativa canossiana

(cfr. Documento Canossiano del 2 Febbraio 1996)

Finalità

"La formazione del cuore" (RD 115), centro propulsore di tutta la persona, perché attraverso relazioni positive maturi nella conoscenza e nella stima di sé e della realtà che la circonda, fino a scoprire l'amore personale di Dio nei suoi confronti e la propria missione nella società.

Obiettivi

- Istruire: favorire l'assimilazione e la rielaborazione del sapere, educando ad una coscienza critica e responsabile
- Formare: promuovere la crescita della persona, valorizzandone la dignità e le doti personali
- Abilitare: orientarla alla conoscenza e realizzazione di sé, dando rilevanza alle esperienze di vita quotidiana per abilitare ad una corretta autovalutazione.

La Carta dei Servizi rappresenta un ulteriore passo avanti nella direzione della qualità, della trasparenza, del corretto rapporto con i destinatari dei nostri servizi.

Per redigere la Carta la nostra struttura si è messa in gioco al fine di coniugare al meglio le leggi che regolano i servizi con l'agire concreto e quotidiano di ogni operatore. Ci impegniamo perché venga raggiunto quello che per noi resta l'obiettivo primario, e cioè agevolare l'accesso ai servizi e garantire la qualità nei confronti dei beneficiari, nel rispetto di quanto la nostra carta prevede.

Grazie alla Carta dei Servizi è stato formalizzato un patto che impegna ENAC ETS a realizzare obiettivi di qualità, di efficacia ed efficienza e ad aiutare l'utente nell'utilizzo del servizio fornito, coerente con i propri bisogni. È prevista anche l'opportunità di verificare la qualità delle prestazioni e controllare la rispondenza tra quanto enunciato e la prestazione erogata. L'utente potrà infatti inoltrare

suggerimenti per collaborare al miglioramento dei servizi e reclami per segnalare problemi, disfunzioni e difformità tra le prestazioni erogate e quanto previsto dalla Carta.
Si tratterà necessariamente di una Carta in movimento, che crescerà e si modificherà con il progredire dei servizi stessi e con il loro adeguamento a esigenze sempre nuove. L'onere che ci assumiamo è, dunque, quello di aggiornarla continuamente, mantenendo fermi i principi di fondo che ne hanno ispirato la redazione: migliorare il rapporto con gli utenti, essere più trasparenti, fornire informazioni puntuali, assumere impegni reciproci precisi, migliorare la qualità delle prestazioni.

Inoltre nel rispetto del **D. Lgs 10/09/2003, n. 276 e ss.mm.ii.** (ATTUAZIONE DELLE DELEGHE IN MATERIA DI OCCUPAZIONE E MERCATO DEL LAVORO, DI CUI ALLA LEGGE 14 FEBBRAIO 2003, N. 30) ed in particolare da quanto previsto all' **Art. 10**. - Divieto di indagini sulle opinioni e trattamenti discriminatori, ENAC ETS si impegna a non effettuare qualsivoglia indagine o comunque 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 dell'attività lavorativa o che costituiscono un requisito essenziale e determinante ai fini dello svolgimento dell'attività lavorativa e/o dell'ammissibilità al progetto come definita dal bando dell'ente pubblico committente.
Le disposizioni di cui sopra non possono in ogni caso impedire ad ENAC ETS di fornire specifici servizi o azioni mirate per assistere le categorie di lavoratori svantaggiati nella ricerca di una occupazione.
In ogni caso, ogni trattamento dei dati personali di cui ENAC ETS è titolare sarà effettuato nel rispetto del Reg. UE n. 679/2016 e di quanto previsto dalle informative reperibili sul sito dell'ente.

Ente Nazionale Canossiano ETS Via Rosmini, 10 - 37123 Verona - C.F./P.I. 02449180237 - t.+39 045 8006518 enac@enac.org

1) CARTA DEI SERVIZI PER ALLIEVI E LORO FAMIGLIE

ENAC ETS è da anni attivo sul territorio, con iniziative rivolte ai giovani in diritto dovere, attraverso percorsi formativi e di orientamento,

Il servizio è finalizzato a fornire una consulenza personalizzata per riflettere sulla scelta scolastica e professionale, per evidenziare e chiarire le aspettative, le difficoltà e i dubbi legati all'ingresso nel mondo del lavoro.

- **Accoglienza e informazione**: gli allievi e loro famiglie possono rivolgersi allo Sportello Informativo per avere le prime informazioni sul servizio offerto, sulle diverse fasi del percorso che si può intraprendere, a seconda della necessità della persona. Le informazioni possono riguardare sia il mondo della scuola e quindi della formazione, sia il mondo del lavoro.
- **Azioni informative** alle famiglie per supportarle nella scelta scolastico/formativa dei figli in modo da garantire il successo formativo.
- **Colloqui di orientamento** destinati ai ragazzi delle ultime classi in relazione alla scelta del percorso formativo o professionale con l'obiettivo di prevenire possibili abbandoni/insuccessi.
- **Percorsi di inserimento lavorativo,** in alternanza scuola lavoro

Tempi

È possibile avere informazioni recandosi personalmente presso la sede negli orari di apertura al pubblico (vedi pag. 11), o tramite mail e telefono. I colloqui informativi iniziali durano mediamente 30 minuti.

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a:

- Adolescenti di età compresa tra i 14 e i 18 anni;
- Famiglie.

Ente Nazionale Canossiano ETS Via Rosmini, 10 - 37123 Verona - C.F./P.I. 02449180237 - t.+39 045 8006518 enac@enac.org

2) CARTA DEI SERVIZI PER GLI ADULTI

ENAC ETS è specializzato da alcuni anni in progetti di:

- **Formazione Superiore** con corsi di secondo livello prevalentemente per qualificazione e riqualificazione di soggetti inoccupati e/o disoccupati che ricercano una preparazione più mirata dopo l'ottenimento di un diploma superiore o universitario.
- **Formazione Continua** con corsi rivolti a persone già inserite professionalmente, sia derivanti da commesse aziendali che richiesti direttamente dalle persone.
- Attività di **Orientamento** a tutti coloro che sono alla ricerca di un aiuto, dalla semplice informazione orientativa a veri e proprio bilanci di competenze. ENAC ETS sviluppa progetti finanziati da Regione Veneto e, tramite un lavoro di Rete, collabora all'offerta dei seguenti servizi di orientamento: informazione mirata attraverso l'analisi della domanda della persona, bilancio delle risorse personali, servizi di ricerca attiva del lavoro, gestione di una banca dati per favorire l'incrocio tra domanda / offerta di lavoro e accompagnamento al lavoro.
- **Inserimento lavorativo**, con progetti imperniati sulla sottoscrizione di un Patto di Servizio, che definisce gli impegni che ENAC ETS e persona beneficiaria assumo rispettivamente, e di un Piano di Azione Individualizzato (PAI). Quest'ultimo viene progettato e periodicamente rivisto da operatori qualificati e dal beneficiario stesso, e prevede tutte le azioni che saranno intraprese per accrescere l'occupabilità del beneficiario finale e trovargli un'occupazione. I progetti sono spesso portati avanti con una rete di realtà territoriali qualificate per l'area dell'inserimento lavorativo.

Secondo quanto definito dalla nostra *mission*, uno sguardo particolare verrà rivolto alle fasce deboli della popolazione, donne in difficoltà, giovani in cerca di prima occupazione, immigrati, attraverso la collaborazione continua in rete con enti pubblici e privati ed associazioni del privato sociale del territorio.

Tempi

È possibile avere informazioni recandosi personalmente presso la sede negli orari di apertura al pubblico (vedi pag. 11), o tramite mail e telefono. I colloqui informativi iniziali durano mediamente 30 minuti.

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a:

- ❖ Adulti inoccupati e disoccupati;
- ❖ Adulti occupati in cerca di altra occupazione;
- ❖ Coloro che sono interessati a corsi universitari, di formazione e/o di specializzazione.

3) CARTA DEI SERVIZI PER LE AZIENDE/PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Si prevedono 3 tipologie di servizi:

a) Servizi di informazione e consulenza:

Il servizio offre alle aziende informazioni generali e consulenza circa progettazione negli ambiti formativi, di orientamento, outplacement, inclusione sociale e pari opportunità.

In tal senso l'impegno sarà reciproco: da una parte il Centro si impegna a:

- Esplicitare con chiarezza le informazioni fruibili;
- Aggiornare le informazioni anche in relazione ai mutamenti delle norme vigenti;
- Tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute.

Dall'altra parte le aziende si impegnano a:

- Fornire i propri dati ai fini di un costante aggiornamento del database.

b) Servizio di pre-selezione – Ricerca del personale

Il servizio è finalizzato ad agevolare l'incontro tra domanda e l'offerta di lavoro attraverso l'incrocio tra la richiesta di professionalità espressa dalle aziende e le competenze ed aspirazioni in possesso di chi cerca lavoro.

Il servizio sarà erogato attraverso la seguente modalità:

- L'azienda indica il profilo professionale richiesto, le competenze e le caratteristiche personali necessarie, le condizioni contrattuali e il contesto aziendale di inserimento. L'operatore del servizio estrapola dalla propria banca dati i nominativi dei disponibili al lavoro in possesso delle specifiche competenze e propone all'azienda una lista di candidati pre-selezionati tramite colloquio. Se l'azienda desidera procedere autonomamente alla selezione del candidato, può richiedere i nominativi delle persone in possesso delle competenze richieste e contattare direttamente i potenziali candidati;
- L'azienda può richiedere la diffusione della propria offerta di lavoro attraverso l'esposizione nelle bacheche o la pubblicazione nei portali dedicati a tale servizio;

Alla fine del percorso viene effettuata la verifica dell'esito delle selezioni aziendali.

c) Servizio di tirocini formativi e di orientamento

È un servizio finalizzato a promuovere il tirocinio come esperienza di formazione e orientamento al lavoro mediante l'inserimento del tirocinante in azienda.

Il tirocinio tende ad agevolare l'incontro tra aziende e risorse umane, a favorire la crescita professionale del tirocinante, ad orientarlo nelle scelte professionali attraverso la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

Non costituisce un rapporto di lavoro subordinato, pertanto non è prevista alcuna retribuzione né contribuzione.

A sua discrezione, l'azienda ospitante può riconoscere eventuali rimborsi spese.

Il servizio sarà erogato attraverso la seguente modalità:

Per le aziende:

- Colloquio informativo sulle caratteristiche e modalità del tirocinio;
- Stipula di apposita convenzione tra datore di lavoro ed ENAC ETS;
- Supporto al tutor aziendale;
- Inserimento del tirocinante.

Per gli utenti:

- Colloquio informativo sulle caratteristiche e modalità di tirocinio e verifica delle competenze di base e della motivazione del potenziale tirocinante;
- Inserimento del tirocinante in azienda;
- Tutoraggio e monitoraggio durante tutto l'arco del tirocinio.

L'**impegno** sarà di ENAC ETS, dell'azienda e del tirocinante.

ENAC ETS si impegna a:

- Stipulare la convenzione di tirocinio formativo nei tempi prestabiliti;
- Coadiuvare l'azienda nella ricerca dei lavoratori da impiegare;
- Coadiuvare l'azienda nella stesura del progetto formativo;
- Monitorare il percorso formativo/lavorativo del tirocinante.

Le aziende si impegnano a:

- Rispettare il programma formativo concordato;
- Attivare le assicurazioni obbligatorie;
- Compilare e sottoscrivere la scheda di valutazione finale del tirocinio.

Il tirocinante si impegna a:

- Comunicare tempestivamente al Centro eventuali interruzioni;
- Rispettare gli obiettivi e le modalità concordati nel progetto formativo.

Ente Nazionale Canossiano ETS Via Rosmini, 10 - 37123 Verona - C.F./P.I. 02449180237 - t.+39 045 8006518 enac@enac.org

Tempi

È possibile avere informazioni recandosi personalmente presso la sede negli orari di apertura al pubblico (vedi pag.11), o tramite mail e telefono. I colloqui informativi iniziali durano mediamente 30 minuti.

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a:

- Imprese;
- Pubbliche amministrazioni
- Disoccupati, inoccupati.

Ente Nazionale Canossiano ETS Via Rosmini, 10 - 37123 Verona - C.F./P.I. 02449180237 - t.+39 045 8006518 **enac@enac.org**

SUGGERIMENTI / RECLAMI / VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

➢ SUGGERIMENTI

Il suggerimento è una segnalazione attraverso la quale l'utente può proporre osservazioni e indicazioni finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi erogati da ENAC ETS.

I suggerimenti possono essere presentati attraverso le seguenti modalità:

- tramite l'apposito form disponibile sul sito https://enac.org/ente-trasparente/, nella sezione "Suggerimenti e reclami";
- tramite e-mail, scrivendo all'indirizzo enac@enac.org;
- in forma cartacea, anche anonima, mediante consegna di una busta chiusa indirizzata a ENAC ETS presso la portineria dell'Ente.

➢ RECLAMI

Gli utenti possono presentare un reclamo per segnalare eventuali difformità tra quanto previsto dalla Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato, nonché qualsiasi altro disservizio riscontrato.

Per agevolare l'accertamento dei fatti segnalati, il reclamo deve essere formulato in modo chiaro e preciso, presentato per iscritto e corredato di tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema. Eventuali reclami anticipati verbalmente dovranno essere successivamente formalizzati per iscritto.

I reclami possono essere presentati attraverso le seguenti modalità:

- tramite l'apposito form disponibile sul sito https://enac.org/ente-trasparente/, nella sezione "Suggerimenti e reclami";
- tramite e-mail, scrivendo all'indirizzo enac@enac.org;
- in forma cartacea, anche anonima, mediante consegna di una busta chiusa indirizzata a ENAC ETS presso la portineria dell'Ente.

Saranno presi in considerazione anche i reclami presentati in forma anonima, purché contengano informazioni sufficientemente dettagliate da consentire la verifica dei fatti segnalati.

Gli utenti che, al momento dell'invio della segnalazione o reclamo, avranno richiesto di ricevere un riscontro e fornito un recapito utile a tale scopo, riceveranno una risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione.

- **VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

Controlliamo costantemente le nostre attività per risolvere con la massima rapidità eventuali situazioni non soddisfacenti, semplificare le procedure amministrative ed individuare modalità di impiego delle risorse sempre più efficaci ed efficienti.

Per ogni servizio è prevista la rilevazione della soddisfazione del cliente ed annualmente viene effettuata una verifica complessiva dei servizi.

SEDE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Sede di Verona

Via S. Giuseppe, 15 – 37123 Verona (VR)

Tel 045 8006518

E mail: enac@enac.org Sito: www.enac.org

Orario di apertura al pubblico dello sportello: martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00

I nostri uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e delle 14.30 alle 18.00

Responsabile della sede: Giampietro Brunelli