



CARTA dei SERVIZI

Formazione di Qualità a 360 gradi



Sommario

Principi Fondamentali della Carta dei Servizi	pag. 2
Presentazione	pag. 5
Mission	pag. 5
Organigramma Aziendale	pag. 6
Metodologie didattiche	pag. 7
Aree di attività	
Obbligo di Istruzione	pag. 8
Mercato del Lavoro	pag. 9
Formazione Continua Individuale	pag. 11
Formazione Aziendale	pag. 12
Orientamento	pag. 13
Servizi al Lavoro	pag. 15
Settori di Attività	
Meccanico, Elettrico-Automazione, Moda-Abbigliamento	pag. 17
Acconciatura-Eстетica, Alberghiero, Socio-Sanitario	pag. 18
Turistico, altro	pag. 19
Progetti Internazionali	pag. 20
Standard di Qualità	pag. 22
Modello Organizzativo secondo il D.Lgs. 231/2001 e s.m.i.	pag. 23
Reclami e suggerimenti	pag. 26
Sedi e Certificazioni	pag. 27

Principi fondamentali della Carta dei Servizi

Questa carta dei servizi dell'**APRO** di Alba ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare gli interessati e gli utenti a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi.

Nella carta dei servizi vengono riportati i **principi fondamentali** che ispirano le diverse azioni e servizi sviluppati, nonché le regole generali che li dirigono.

L'**APRO** Formazione nell'offerta e nella realizzazione dei servizi osserva i seguenti principi:

Uguaglianza

Ai clienti, che abbiano i requisiti necessari per accedere ai servizi, sono assicurate equità di trattamento e di valutazione.

Uguaglianza dei Sessi

Tutti gli esseri umani sono liberi di sviluppare le loro abilità personali e di compiere scelte senza le limitazioni imposte da rigidi ruoli di genere. I diversi comportamenti, aspirazioni e bisogni delle donne e degli uomini sono considerati, valutati e incoraggiati in eguale misura.

Uguaglianza di Genere

Equità di trattamento tra donne e uomini che può esprimersi anche con un trattamento diverso, ma considerato equivalente, in termini di diritti, vantaggi, obblighi e opportunità.

Pari Opportunità

L'assenza di ostacoli alla partecipazione economica, politica e sociale a motivo del sesso, età, religione, convinzioni personali, handicap, orientamento sessuale e parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.

Imparzialità

I rapporti instaurati con i clienti sono obiettivi e imparziali.

Continuità

L'erogazione dei servizi sarà il più possibile continua nel tempo, soprattutto per quanto riguarda quelli di maggior interesse per la comunità o per specifici gruppi di utenza (servizi essenziali). In caso di prevedibile funzionamento irregolare o di interruzioni, gli utenti saranno informati preventivamente e verrà comunque cercato di adottare misure atte a diminuire il disagio.

Diritto di Scelta

A tutti i cittadini è riconosciuto, ove consentito dalla normativa, il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, in particolare tra i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cliente ai servizi offerti dall'**APRO** al fine di permettere la valutazione dei servizi offerti e gli eventuali reclami.

Efficienza ed Efficacia

Il miglioramento continuo costituisce uno degli obiettivi prioritari da conseguire. In tale prospettiva sussiste l'impegno ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia. Per quanto riguarda la qualità dei servizi potranno essere utilizzate tecniche di monitoraggio per individuare eventuali punti di criticità ai fini dell'adozione di idonee misure correttive.

Accesso

Non è ammessa alcuna discriminazione nell'accesso ai servizi da parte dei soggetti interessati; in questo senso l'**APRO** Formazione si impegna ad attivare tutte le forme efficaci di comunicazioni per raggiungere il cliente.

Comunicazione

I servizi erogati sono promossi attraverso una diffusa informazione.

Trasparenza

Sono rese visibili le regole che permettono la realizzazione dei servizi.

Azione Positiva

Misura indirizzata a gruppi e/o singole persone al fine di eliminare e prevenire la discriminazione o di compensare gli svantaggi derivanti dagli atteggiamenti, dai comportamenti e dalle strutture esistenti.

Cortesia

Il personale dell'**APRO** Formazione riceve opportuna formazione per assicurare che i principi riportati nella carta di qualità siano rispettati, garantendo rispetto e cortesia ai clienti.

Responsabilità

L'**APRO** Formazione è responsabile dell'erogazione dei servizi come specificato in seguito e si impegna a:

- fornire piena trasparenza delle decisioni assunte;
- elaborare tutte le forme per rispondere alle esigenze dei clienti;
- sviluppare i controlli sulle eventuali non conformità dei servizi resi;
- garantire la correttezza dei rapporti con i clienti adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi.

Presentazione

La Scuola è stata fondata nel 1958 da Monsignor Gian Battista Gianolio come Centro di Addestramento Professionale INAPLI di Alba, con l'intento, attraverso la formazione sociale e professionale dei giovani, di rispondere ai fabbisogni delle imprese del territorio.

In seguito la scuola è divenuta Centro di Formazione Professionale della Regione Piemonte, fino al 1998, quando è stata costituita la società consortile **APRO Alba Barolo** che è subentrata nella gestione delle attività, con le sedi di Alba e Barolo alle quali nel 2001 si è aggiunta la sede di Canelli.

A febbraio 2014 l'Agenzia cambia ragione sociale in "APRO Formazione S.C.a R.L." ritirandosi il Comune di Barolo dalla compagine sociale, che continua ad annoverare Local Authorities come il **Comune di Alba** e le più importanti imprese del territorio come **Ferrero S.p.A.** e **Gruppo Miroglio S.p.A.** e una pluralità di altre aziende oltre a tutte le associazioni di categoria dell'albese.

Mission

L'obiettivo di **APRO** è quello di rispondere alle esigenze del territorio per quanto riguarda i fabbisogni professionali e formativi delle aziende, la preparazione dei giovani al mondo del lavoro e l'aggiornamento per coloro che sono già inseriti in attività lavorative.

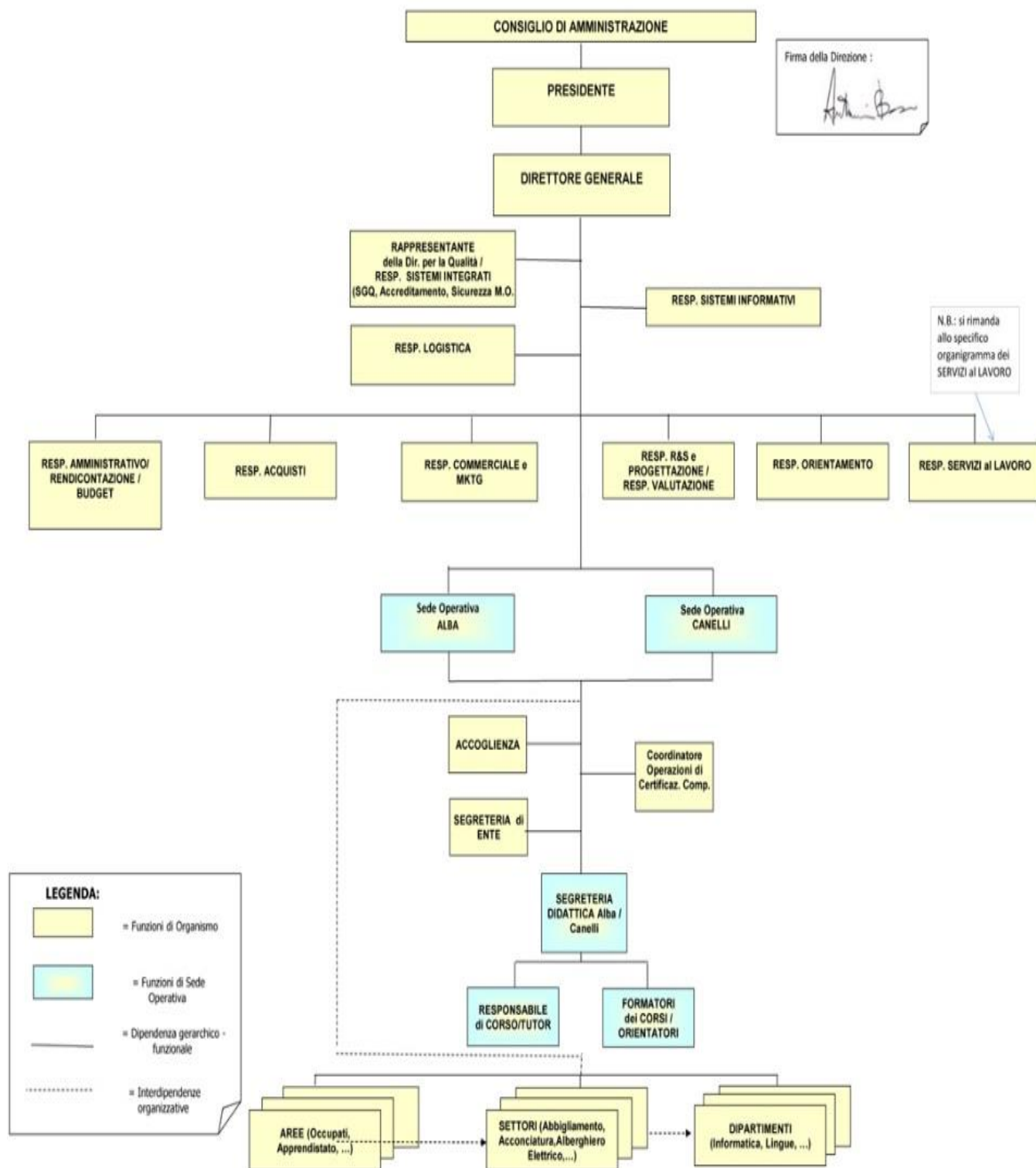
Pertanto l' **APRO** ha per oggetto l'istituzione di una organizzazione comune per la disciplina e lo svolgimento di attività di formazione professionale, di orientamento scuola-lavoro, di reinserimento nel mondo del lavoro, di studi e ricerche attinenti alle predette attività.

In particolare:

- gestisce centri di formazione professionale;
- svolge attività di formazione, di specializzazione, di aggiornamento e di perfezionamento professionale;
- promuove e realizza studi e ricerche e partecipa a progetti di ricerca attinenti il proprio oggetto;
- raccoglie ed elabora dati ed informazioni, realizza materiale propedeutico e didattico, svolge attività divulgative e promozionali degli scopi sociali.

Organigramma aziendale

apro»	Organigramma	Revisione 03 Ed. 03 del 31/05/2016
	Allegato 1 al Capitolo C del Manuale della Qualità	Pag 1 di 1



Metodologie Didattiche

Al fine di realizzare un efficace processo di formazione, i corsi sono suddivisi in moduli che sviluppano attività e conoscenze necessarie per i docenti che operano nella formazione.

La modalità di erogazione dei moduli prevede lezioni teoriche ed esercitazioni pratiche in laboratorio.

Gli allievi acquisiscono le competenze tecniche direttamente attraverso l'esperienza professionalizzante che si realizza nei laboratori del centro, grazie all'utilizzo di macchinari che normalmente sono utilizzati nelle aziende del settore sul territorio.

AREE di ATTIVITÀ



Obbligo di Istruzione

Formazione rivolta a Ragazzi in uscita dalle Scuole Medie

APRO è conosciuta per la formazione degli adolescenti alla professionalità; attualmente sono coinvolti circa 600 allievi in 6 settori:

- Meccanico
 - Elettrico
 - Cucina
 - Sala Bar
 - Acconciatura
 - Abbigliamento

Negli ultimi anni non si può negare anche la funzione sociale e di lotta alla dispersione scolastica che ha acquisito quest'area di attività.

I ragazzi che entrano in **APRO** a 14 anni imparano da professionisti di settore, svolgono stage in azienda, studiano con metodologie di didattica attiva ed interdisciplinare e utilizzano laboratori attrezzati con le più moderne tecnologie.

Il percorso per gli allievi è di tre anni, alla fine dei quali si acquisisce una qualifica professionale (con la quale si assolve all'Obbligo Formativo) spendibile immediatamente sul mercato del lavoro.

Sono inoltre previsti percorsi biennali, annuali e integrati con gli Istituti di Istruzione Secondaria Superiore.

Mercato del Lavoro



Formazione rivolta a giovani

in cerca di impiego al termine del loro percorso scolastico

APRO ha inoltre come mission l'inserimento lavorativo dei giovani tramite corsi di formazione che rappresentano un ideale collegamento tra Scuola Superiore o Università e lavoro.

Si tratta di corsi post-laurea, post-diploma e post-qualifica finalizzati all'inserimento lavorativo dei giovani, in un momento in cui non è facile, dopo la scuola, trovare una professione gratificante.

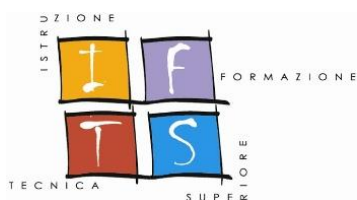
Questi percorsi di formazione costituiscono occasioni concrete per entrare da protagonisti nel mondo del lavoro, in aree come turismo, moda - abbigliamento, terziario, distribuzione, ristorazione, industria, informatica, assistenza socio-sanitaria.

Formazione Tecnica Superiore

L'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore è un canale formativo post-secondario a carattere specialistico e parallelo a quello universitario, previsto nell'ambito del più ampio sistema della Formazione Integrata Superiore (FIS).

La **IFTS** si articola in percorsi formativi rivolti a rispondere alla domanda di figure professionali tecniche di alto livello proveniente dal mondo del lavoro pubblico e privato, con particolare attenzione al sistema dei servizi, degli enti locali e dei settori produttivi interessati da innovazioni tecnologiche e dalla internazionalizzazione dei mercati

La **IFTS** prevede un sistema di riconoscimento dei crediti formativi, nonché di certificazione e spendibilità delle competenze acquisite, sia verso l'università che verso la formazione professionale ed il mondo del lavoro.



MASTER Universitario

È un corso di studio post-laurea o post-laurea specialistica (o magistrale) a carattere di perfezionamento scientifico e di alta formazione permanente e ricorrente, pensato per studenti ma anche per professionisti che sentano la necessità di riqualificarsi.

I Master forniscono conoscenze e abilità di carattere professionale, di livello tecnico-operativo o di livello progettuale.



Formazione rivolta a Persone Straniere

I corsi **APRO** rappresentano, ormai da molti anni, una soluzione consolidata per assicurare una migliore integrazione nel contesto sociale dei cittadini stranieri e agevolare il loro stabile inserimento nel mondo del lavoro.

Formazione rivolta a Diversamente Abili

APRO organizza percorsi personalizzati per studenti diversamente abili, progettati e realizzati da docenti qualificati con esperienza nel settore. Si tratta di una soluzione concreta per avvicinare l'ingresso nel mondo del lavoro.

Formazione rivolta a Adulti Disoccupati

I corsi **APRO** rappresentano soluzioni concrete per l'inserimento o il reinserimento lavorativo degli adulti disoccupati.

Formazione rivolta a Adulti Occupati

I corsi **APRO** rappresentano soluzioni efficaci per l'aggiornamento professionale e per restare al passo con i tempi.

Formazione Continua Individuale

Formazione rivolta a Lavoratori



APRO offre la possibilità ai lavoratori di iscriversi a corsi di Formazione Continua a iniziativa Individuale. Le iscrizioni sono aperte tutto l'anno; si tratta di corsi di formazione finanziati all'80% dalla Provincia che si svolgono in orario serale.

I corsi sono rivolti in maniera specifica a persone che lavorano e, pertanto, hanno un taglio pratico, concreto e divertente; riguardano materie o aspetti utili per il lavoro, ma anche e soprattutto argomenti che interessano a livello personale.

Queste le aree di maggiore interesse: lingue straniere, informatica, amministrazione e gestione d'impresa, energie rinnovabili, turismo, cucina, creatività e comunicazione.

Formazione Aziendale

Presso **APRO** è disponibile un ricco catalogo di offerta formativa finanziata rivolto a tutti i livelli professionali; è inoltre possibile progettare e realizzare corsi ad hoc che rispondano ai fabbisogni emergenti nelle aziende del territorio.

APRO ricerca gli strumenti finanziari più idonei per realizzare i corsi di formazione che le imprese hanno necessità di organizzare; inoltre, in funzione del tipo di corso, dei destinatari, della durata, del periodo di svolgimento, appronta il progetto formativo, lo presenta agli uffici competenti per il finanziamento e, in caso di esito positivo, accompagna e segue l'impresa nel corretto svolgimento dell'attività formativa e nella rendicontazione a fine attività.

Le opportunità di finanziamento nascono sostanzialmente da due differenti tipologie di fonti:

1) Bandi Pubblici

- Bando Piani Formativi d'Area
- Bando Occupati
- Bando L. 236/93

2) Fondi Interprofessionali

- Fondimpresa, rivolto all'industria
- Forte, rivolto al settore terziario
- Altri Fondi di Categoria

Formazione rivolta a dipendenti con contratto di Apprendistato

APRO offre percorsi formativi rivolti a giovani già inseriti in azienda con contratti di apprendistato, secondo le disposizioni di legge, attraverso una formazione teorica in collaborazione con le Province di Cuneo e Asti.

Orientamento

Cos'è l'Orientamento?



L'orientamento costituisce un contributo fondamentale nelle scelte dell'individuo.

Orientare significa fornire un aiuto per operare una scelta coerente con la propria personalità, le proprie capacità e le proprie aspirazioni.

Orientare significa fornire strumenti formativi e informativi affinché le persone possano effettuare scelte scolastiche, universitarie e professionali coerenti, autonome e consapevoli.

Orientare significa seguire ed aiutare chi desidera operare una scelta scolastica o lavorativa.

A cosa serve l'Orientamento?

Lo Sportello Orientamento offre aiuto e strumenti per:

- Valutare le proprie capacità e caratteristiche personali e professionali.
- Reperire e utilizzare le informazioni sulle opportunità di lavoro e di formazione.
- Definire il proprio obiettivo formativo e lavorativo.
- Analizzare i settori di interesse.
- Apprendere le tecniche di ricerca attiva del lavoro (curriculum vitae, lettera di accompagnamento, colloquio di selezione ecc.).
- Analizzare i settori e le figure professionali più richieste dal mondo del lavoro e la compatibilità con il proprio curriculum vitae.

A chi si rivolge lo Sportello Orientamento?

- Giovani in obbligo scolastico
- Giovani in cerca di un percorso formativo
- Giovani in cerca di un lavoro;
- Adulte/i in cerca di un percorso formativo

- Adulte/i in cerca di un lavoro
- Adulte/i in ricollocazione lavorativa
- Adulte/i in mobilità, disoccupate/i di lunga durata

Presso lo Sportello Orientamento sono attivi inoltre:

- un servizio che si occupa delle problematiche di giovani ed adulti diversamente abili (esclusivamente su prenotazione telefonica)
- un servizio che si occupa di tutte le problematiche legate alle pari opportunità

Servizi al Lavoro



Attività:

- informare e orientare i lavoratori e le imprese in merito ai servizi disponibili per l'accesso al lavoro;
- favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- prevenire e contrastare la disoccupazione di lunga durata;
- promuovere misure personalizzate a favore dei lavoratori con particolare riferimento ai lavoratori svantaggiati;

Per attuare le suddette finalità, l'Ente eroga i seguenti servizi per il lavoro:

Servizi alle persone

- **Informazione:** sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili nell'orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata
- **Accoglienza-primo filtro e presa in carico:** garantire all'utente la possibilità di aggiornare la propria scheda anagrafico professionale e di essere preso in carico mediante colloquio individuale per la sottoscrizione del Patto di Servizio.
- **Orientamento professionale:** sostenere l'utente nella costruzione e definizione di un percorso personalizzato utile a promuovere attivamente il suo inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro o a migliorare la sua posizione nel mercato del lavoro.
- **Consulenza orientativa:** sostenere l'utente che necessita di servizi di supporto per l'individuazione dell'obiettivo professionale, al fine di definire il percorso personalizzato utile a promuoverne attivamente l'inserimento o il reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato.
- **Accompagnamento al lavoro:** supportare l'utente nella ricerca di un impiego e nelle

attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di migliorarne l'occupabilità ai fini dell'inserimento al lavoro mediante misure di formazione, tirocinio, stage, etc.

- **Incontro domanda/offerta di lavoro:** sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende.

Servizi ai datori di lavoro:

- **Promozione e scouting:** promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni,
quali servizi di consulenza e incrocio D/O
- **Informazione e accesso ai Servizi:** fornire informazioni all'impresa sui servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'impresa e illustrazione dei possibili ambiti di supporto
- **Consulenza:** Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane
- **Incontro domanda/offerta di lavoro:** supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi

Criteri:

- a) Rispetto di standard omogenei di servizio nel territorio regionale;
- b) Garanzia di gratuità dell'accesso ai servizi da parte dei lavoratori.

SETTORI di ATTIVITÀ

Nel settore **meccanico**

possono essere formate le figure professionali di:

- Operatore programmatore di macchine utensili a controllo numerico
- Manutentore mecatronico dell'autoveicolo
- Costruttore su macchine utensili
- Addetto alle macchine utensili
- Operatore CAD meccanico
- Saldatore



Nel settore **elettrico e automazione industriale**

possono essere formate le figure professionali di:

- Tecnico di sistemi automatici per la meccanica industriale
- Operatore elettrico – Impiantista civile e industriale
- Manutentore di macchine e impianti automatici
- Installatore di impianti elettrici
- Programmatore PLC



Nel settore **moda e abbigliamento**

possono essere formate le figure professionali di:

- Operatore dell'Abbigliamento – Confezioni Industriali
- Progettista Moda Fashion Coordinator
- Progettista Moda Fashion Design
- Operatore CAD Abbigliamento
- Modellista di Corsetteria
- Sarto

apro»
fashion



Nel settore **acconciatura estetica**

possono essere formate le figure professionali di:

- Acconciatore

apro»
beauty &
wellness



Nel settore **alberghiero**

possono essere formate le figure professionali di:

- Operatore specializzato nei servizi di sala e bar
- Operatore servizi ristorativi: sala – bar
- Operatore servizi ristorativi: cucina
- Degustatore di vini e prodotti tipici
- Operatore della cucina regionale
- Pasticciere
- Gelataio
- Aiuto Banconiere



Nel settore **socio-sanitario**

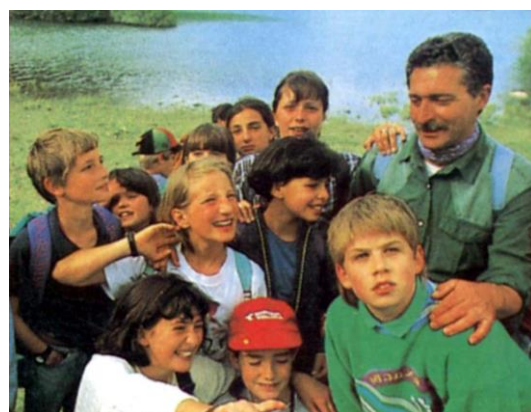
possono essere formate le figure professionali di:

- Assistente all'autonomia nell'età evolutiva
- OSS – Operatore Socio-Sanitario
- Animatore servizi all'infanzia
- Educatore prima infanzia
- Direttore di Comunità



Nel settore **turistico** possono essere formate le figure professionali di:

- Tecnico di marketing e promozione del territorio
- Operatore ricevimento e assistenza al cliente
- Accompagnatore naturalistico
- Accompagnatore equestre
- Accompagnatore turistico
- Guida turistica



APRO svolge inoltre corsi nei seguenti ambiti formativi:

- Amministrazione e gestione d'impresa
- Creatività e comunicazione
- Controllo e Qualità
- Lingue straniere
- Informatica
- Sicurezza
- HACCP

e molto altro ancora

apro»
junior



Progetti Internazionali

Life Long Learning



APRO Formazione è il punto di riferimento Europeo del territorio.

Dal 2009 **APRO** lavora con partner Europei su progetti di mobilità, partenariati, sviluppo e trasferimento di innovazioni didattiche. I progetti sono rivolti a studenti, adulti, formatori ed enti del territorio. **APRO** lavora attivamente per il raggiungimento degli obiettivi della strategia comunitaria Europa 2020.

La rete Europea di **APRO** si sviluppa in 13 Paesi con oltre 40 partner tra scuole, agenzie formative, università, aziende, istituzioni e autorità pubbliche.

- ricerca finanziamenti
- progettazione
- costruzione reti internazionali
- tirocini internazionali
- mobilità di studenti in formazione
- mobilità di adulti disponibili sul mercato del lavoro
- formazione formatori
- corsi di formazione internazionali
- trasferimento di innovazioni

Progetti in corso

LLP Leonardo da Vinci



Erasmus +



Erasmus+

Mobilità Transnazionale

Standard di Qualità

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

- la presenza di almeno una sede operativa sul territorio provinciale, ben identificata e stabilmente presidiata da personale responsabile;
- la conformità delle sedi rispetto alle normative vigenti e la disponibilità di strutture, attrezzature e tecnologie adeguate alla produzione dei diversi servizi secondo gli standard richiesti
- l'esistenza di responsabilità personali ben identificate per garantire l'erogazione del servizio, la sua qualità e la piena sicurezza
- l'evidenza documentata della conformità delle risorse professionali, tecnologiche e strutturali rispetto a quanto prescritto dalla norma, richiesto dall'ente finanziatore e autonomamente dichiarato;
- l'esistenza di una procedura di qualificazione del personale dipendente e dei fornitori professionali e di piani annuali per lo sviluppo del personale;
- la partecipazione alle attività promosse dalla Provincia per la qualificazione dei servizi e per lo sviluppo professionale degli operatori;
- la coerenza dei servizi offerti rispetto alla programmazione provinciale, alla domanda del territorio e alle esigenze dei clienti;
- la documentazione di ciascun servizio formativo e di modalità di rilevazione della soddisfazione del cliente;
- servizi amministrativi in grado di eseguire le operazioni in conformità con le norme e nel rispetto delle scadenze;
- l'esistenza di un servizio di accoglienza e informazione.

L'**APRO** Formazione si impegna ad una corretta e continuativa informazione ai clienti sui servizi erogati, sugli standard di qualità offerti, sui risultati raggiunti, nonché sui loro diritti e le modalità di loro tutela, sui loro obblighi e sugli adempimenti ad essi relativi.

Modello Organizzativo secondo il D.Lgs. 231/2001 e s.m.i.

Apro persegue l'obiettivo di portare avanti i propri servizi in un'ottica di *imprenditoria sociale*, con la convinzione di svolgere una funzione strategica per rafforzare, modernizzare e rendere più competitiva l'economia del territorio, dove i propri Centri di Formazione operano instaurando rapporti di partnership con le realtà imprenditoriali e sociali locali, oltre alla stretta collaborazione ed il supporto dei soci che costituiscono la nostra realtà consortile.

Per la delicatezza dei rapporti che Apro intrattiene con la Pubblica Amministrazione, gli Enti Locali e la Committenza privata, Apro 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 deve ispirare l'attività della nostra agenzia nel realizzare la sua *mission* sono dunque la rigorosa osservanza della legge, 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.

Alla luce di quanto sopra, il Consiglio di Amministrazione ha approvato un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" e ha istituito un Organismo di Vigilanza (con delibera del 31/01/2012).

Tale iniziativa viene assunta nella convinzione che l'adozione del modello, al di là delle prescrizioni del Decreto, che lo indicano come facoltativo e non obbligatorio, possa costituire un valido strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto dell'Ente, 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 Decreto. Parte integrante del modello è anche il codice etico.

In proposito si osserva che:

Il codice etico rappresenta uno strumento suscettibile comunque di applicazione sul piano generale, da parte dell'Ente, allo scopo di esprimere i principi di deontologia aziendale, che l'Ente riconosce come propri e dei quali si pretende l'osservanza da parte di tutto il personale (dipendenti, amministratori e collaboratori a vario titolo), nonché dei terzi che ricevono dall'Ente incarichi (ad esempio, i consulenti) o che hanno rapporti con l'Ente a vario titolo (ad esempio, i fornitori)

Il modello, costituito da una Parte Generale e da singole Parti Speciali, risponde invece a specifiche prescrizioni contenute nel Decreto, finalizzate a prevenire la commissione di particolari tipologie di reati che, essendo commessi apparentemente nell'interesse o a vantaggio dell'Ente, possono comportare una sua responsabilità amministrativa, in base alle disposizioni del Decreto medesimo.

Attraverso l'adozione del Modello la nostra Agenzia Formativa intende perseguire le seguenti finalità:

- ✿ **Verificare e valorizzare i sistemi di organizzazione e di presidio delle attività interne** già in essere e potenziarli al fine di rispondere pienamente ai requisiti della normativa italiana sulla responsabilità delle persone giuridiche.
- ✿ **Informare tutto il personale ed i vertici** (Presidente, Consiglieri e Sindaci) della portata della normativa e delle severe sanzioni che possono ricadere su Apro nell'ipotesi di perpetrazione degli illeciti richiamati dal Decreto.
- ✿ **Informare i collaboratori esterni, i consulenti ed i partner** della portata della normativa, nonché dei principi etici e delle norme comportamentali adottate dalla nostra agenzia.
- ✿ **Rendere noto che Apro condanna ogni condotta contraria** a disposizioni di legge, a regolamenti, a norme di settore, a norme di vigilanza, a regole aziendali interne, nonché ai principi di sana e corretta gestione delle attività societarie a cui Apro si ispira affondando le sue radici nel passato indelebile della gestione di Don Gianolio.

- ✿ **Intentare ogni azione opportuna al fine di prevenire gli illeciti** commissibili nello svolgimento dell'attività lavorativa, mediante attento e costante monitoraggio delle aree / attività a rischio.

Ogni comportamento aziendale deve essere immediatamente riconducibile ai principi del codice etico: i collaboratori, a qualunque titolo e indipendentemente dalla natura contrattuale del rapporto, nonché i partner, sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del Codice Etico.

Il codice etico è uno strumento integrativo delle norme di comportamento dettate dal legislatore: il rispetto della legge, pur essendo una condizione fondamentale ed imprescindibile, non è ritenuto sufficiente: Apro pretende che tutte le decisioni della società stessa ed i comportamenti del proprio personale siano basati su regole etiche, anche nei casi in cui esse non dovessero essere esplicitamente codificate in disposizioni cogenti.

Reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento

L'utente che desidera proporre suggerimenti e/o comunicare segnalazioni o eventuali inefficienze che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard della presente carta, può liberamente rivolgersi agli operatori dell'agenzia **APRO** Formazione S.C.a R.L.

Le segnalazioni possono essere presentate dall'utente verbalmente o telefonicamente, in forma scritta o via fax e devono riportare luogo, data, ora e descrizione dettagliata del disservizio.

Ai reclami pervenuti in forma scritta, viene data risposta tramite lettera entro il termine massimo di 30 giorni a partire dalla data di ricevimento.

Il reclamo non sostituisce il ricorso.

Sedi e Certificazioni



Sede Mons. G.B. Gianolio **ALBA**
Strada Castelgherlone, 2/A



Sede di **ALBA**
Corso Barolo, 8



Sede di **CANELLI**
Via dei Prati, 16

Per informazioni e iscrizioni rivolgersi agli Uffici Accoglienza presso le seguenti sedi:

Sede di **ALBA**: Strada Castelgherlone, 2/A - 12051 **ALBA** (CN) - informa@aproformazione.it

Tel. 0173.28.49.22 - Fax 0173.28.18.70

Sede di **CANELLI**: Via dei Prati, 16 - 14053 **CANELLI** (CN) - so.canelli@aproformazione.it

Tel. 0141.83.22.76 - Fax 0141.82.54.59

È possibile avere ulteriori informazioni consultando il sito internet: www.aproformazione.it

*Tutte le nostre sedi sono accreditate dalla Regione Piemonte
e certificate con il Sistema Qualità UNI EN ISO 9001*

Accreditamento Regione Piemonte

Formazione

Organismo, Sede di ALBA n° 007/001

Sede di CANELLI n° 007/004

Orientamento

Organismo, Sede di ALBA n° 332/001

Sede di CANELLI n° 332/004

Servizi al Lavoro

Sede di ALBA e CANELLI n° 0024/F1



ER-0802/2003

