

- ad avere accesso ad una struttura e ad ambienti idonei all'accoglienza e all'ascolto in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e durante gli orari di apertura al pubblico;
- essere tutelato in materia di tutela all'privacy nel rispetto della normativa vigente: codice in materia di protezione dei dati personali (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196), adeguato alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 tramite il Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101.

Il candidato ha il dovere:

- di fornire tempestivamente all'ApL ogni informazione utile all'aggiornamento del proprio stato occupazionale;
- di garantire il rispetto degli impegni assunti nei confronti dell'ApL al momento dell'iscrizione;
- di rispettare le disposizioni in materia di privacy relativamente agli accordi e alla documentazione sottoscritta in filiale;
- di prendere parte alle iniziative e agli interventi di politica attiva cui ha
- proposti dall'ApL nella consapevolezza che, la mancata partecipazione a tre iniziative proposte, comporterà la cancellazione dall'elenco degli iscritti ai servizi per il lavoro forniti dall'ApL stessa.

## **10 GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI - MONITORAGGIO DEI SERVIZI**

Dalla sezione ApL del sito internet dell'Istituto Mecenate è disponibile la modulistica per i reclami ed i suggerimenti. Ogni reclamo sarà tempestivamente portato all'attenzione del responsabile del servizio il quale, entro 20 giorni lavorativi dall'avvenuta segnalazione, si impegna a fornire una risposta.

Tutti i reclami ed i suggerimenti saranno oggetto di un approfondimento funzionale al miglioramento della gestione interna e dei servizi erogati all'utenza finale.

Le attività realizzate, i risultati raggiunti, le criticità riscontrate e le proposte di miglioramento, saranno oggetto di un'attenta disamina dello staff impegnato nell'erogazione dei servizi.

## **11 CUSTOMER SATISFACTION**

La soddisfazione dei candidati che accedono ai servizi sarà valutata, con cadenza annuale, sulla base di un questionario di soddisfazione somministrato al termine del servizio erogato. L'analisi della soddisfazione sarà funzionale al miglioramento del servizio svolto e al consolidamento delle buone prassi.

Pescara, 01/12/2019

Il legale rappresentante  
dott. Fabio Cataldi

