

Servizi al Lavoro

CARTA DEI SERVIZI

1. INTRODUZIONE
2. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ'
3. STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI
4. PRINCIPI FONDAMENTALI
 - 4.1. PRINCIPI GENERALI DI RIFERIMENTO
 - 4.2. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE
5. AREE DI PRESTAZIONE E FINALITÀ DEI SERVIZI
 - 5.1. TIPOLOGIA SERVIZI ALLE PERSONE:
 - 5.2. TIPOLOGIA SERVIZI AI DATORI DI LAVORO:
6. TIPOLOGIA SERVIZI ALLE PERSONE
 - 6.1. INFORMAZIONE
 - 6.2. ACCOGLIENZA - PRIMO FILTRO E/O PRESA IN CARICO DELLA PERSONA
 - 6.3. ORIENTAMENTO PROFESSIONALE
 - 6.4. CONSULENZA ORIENTATIVA
 - 6.5. ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO
 - 6.6. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO
7. SERVIZI AI DATORI DI LAVORO
 - 7.1. PROMOZIONE E SCOUTING
 - 7.2. INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI
 - 7.3. CONSULENZA
 - 7.4. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO
8. STRUTTURA OPERATIVA E COMPETENZE DEL PERSONALE
9. ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL RISPETTO DELLA CARTA DEI SERVIZI
 - 9.1. RUOLO DEL RESPONSABILE
 - 9.2. PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO
 - 9.3. SEGNALAZIONE DI EVENTUALI SUGGERIMENTI
 - 9.4. MONITORAGGIO SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
 - 9.5. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Modifica	Data	Descrizione della modifica	
Ed. 01	10/09/12	Nuova edizione	
Redatto RSGQ		Approvato Direzione	Autorizzato Direzione

Servizi al Lavoro

CARTA DEI SERVIZI

Persenda Roberto	Barello Mario	Barello Mario
------------------	---------------	---------------

1. Introduzione

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale il Centro di Formazione Professionale Cebano Monregalese (C.F.P.) si presenta, dichiarando che cosa e in quali tempi possa offrire al cittadino e all'azienda, ed assumendo l'impegno di mantenere nel tempo determinati standard.

La Carta dei Servizi consente, inoltre, all'utente-cliente di esprimere il livello della propria soddisfazione rispetto alle prestazioni avute, di proporre eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi e anche di presentare reclami qualora ritenesse di non essere stato soddisfatto nelle sue aspettative e richieste.

2. Presentazione della società'

Il C.F.P. è ente accreditato dalla Regione Piemonte per i servizi al lavoro e inoltre per le attività di formazione professionale e di orientamento; opera nel territorio attraverso iniziative che coinvolgono diverse tipologie di destinatari e che vengono realizzate attraverso finanziamenti pubblici e privati.

Dal Maggio 2015 ha ottenuto il rinnovo relativo alla certificazione del sistema di gestione per la qualità con l'ente AENOR Italia per la Progettazione ed erogazione di attività formativa, e orientativa (settore EA 37/80 – EA 38-85) inoltre è stata ottenuta la certificazione per attività di:

Erogazione di servizi di supporto ai datori di lavoro, quali promozione e scouting, ricerca attiva del personale, informazione e accesso ai servizi al lavoro (settore EA 35)

corsi di aggiornamento professionale.

Il servizio al lavoro predisposto dal C.F.P. ha la finalità di assicurare, un intervento di politica attiva per il lavoro sia per i utenti privati che per aziende.

Servizi al Lavoro

CARTA DEI SERVIZI

3. Struttura della carta dei servizi

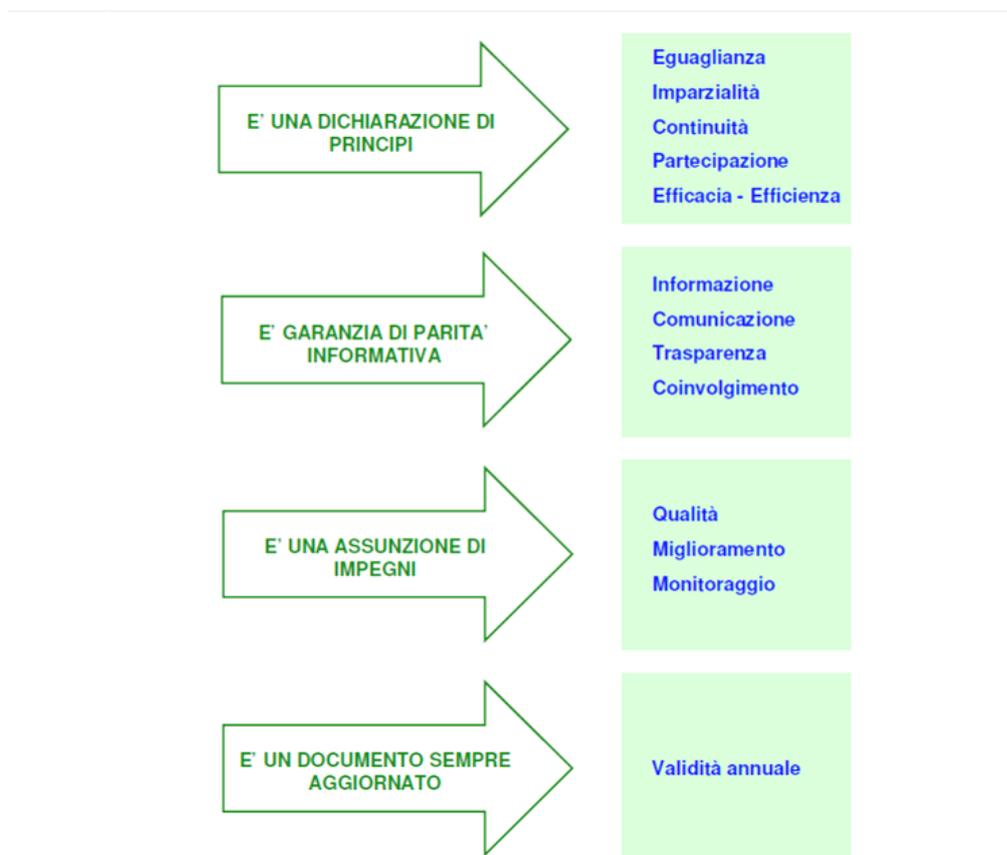
La presente Carta dei Servizi si compone delle seguenti sezioni:

nella prima sono indicati i principi generali, che indicano i valori di riferimento nella erogazione delle attività del C.F.P.

nella seconda sono descritti i servizi erogati, in riferimento all'utenza;

nella terza sono descritti i meccanismi di attuazione per il controllo, la corretta attuazione ed il miglioramento del Carta dei Servizi.

La presente Carta dei servizi:



Servizi al Lavoro

CARTA DEI SERVIZI

4. Principi fondamentali

4.1. Principi generali di riferimento

Nello svolgimento dei Servizi al lavoro, il C.F.P. si ispira ai seguenti principi.

- **Accesso**
Tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione.
- **Uguaglianza**
A tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere ai Servizi viene assicurata equità di trattamento, a prescindere dalle loro condizioni personali e sociali.
- **Pari opportunità**
Nessun ostacolo a motivo del sesso, età, religione, handicap, nazionalità, orientamento sessuale, convinzioni personali, deve frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.
- **Imparzialità.**
I rapporti instaurati con gli utenti-clienti sono obiettivi ed imparziali.
- **Gratuità.**
I Servizi per il lavoro vengono offerti senza alcun onere per il lavoratore.
- **Continuità.**
L'erogazione dei servizi sarà, nei limiti del possibile, continua nel tempo; in caso di prevedibile interruzione o funzionamento irregolare dei servizi, gli utenti-clienti saranno informati preventivamente.
- **Partecipazione.**
All'utente-cliente viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui Servizi utilizzati mediante questionari, suggerimenti e reclami.
- **Comunicazione e trasparenza.**
Viene garantita una chiara informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di erogazione.
- **Efficacia ed efficienza.**
Viene perseguito il miglioramento continuo dei Servizi anche avvalendosi di tecniche di monitoraggio per evidenziare aspetti di criticità e per adottare le soluzioni adatte.
- **Cortesia.**
Il personale dei Servizi garantisce rispetto e cortesia nei confronti degli utenti-clienti.
- **Riservatezza.**
Il C.F.P. assicura la riservatezza delle informazioni conosciute in occasione delle operazioni compiute. I destinatari sono tenuti a trattare dati e informazioni aziendali esclusivamente nell'ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e, comunque, a non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun modo) dati e informazioni senza l'esplicito consenso degli interessati nonché informazioni riservate senza l'autorizzazione dell'Ente.

Servizi al Lavoro

CARTA DEI SERVIZI

4.2. Diritti e doveri dell'utente

Il C.F.P. garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e aziende, che ad esso si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo. Il C.F.P. si impegna a svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati nonché ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8,9 e 10 del D.Lgs 276/2003.

5. Aree di prestazione e finalità dei servizi

5.1. Tipologia Servizi alle persone:

- Informazione;
- Accoglienza - primo filtro e/o presa in carico della persona;
- Orientamento professionale;
- Consulenza orientativa;
- Accompagnamento al lavoro;
- Incontro domanda/offerta di lavoro.

5.2. Tipologia Servizi ai datori di lavoro:

- Promozione e scouting;
- Informazione e accesso ai servizi;
- Consulenza;
- Incontro domanda/offerta di lavoro.

Servizi al Lavoro

CARTA DEI SERVIZI

6. Tipologia Servizi alle persone

6.1. Informazione

6.1.1. Finalità

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

6.1.2. Attività

- Informazioni sul sistema dei servizi offerti dalla rete regionale per la ricerca di lavoro e formazione e sulle modalità di accesso
- Rinvio ad altri servizi specialistici della rete (per lo svantaggio, per la formazione etc.)
- Rinvio al servizio di accoglienza e/o presa in carico per la firma del Patto di Servizio
- Messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro

6.1.3. Modalità e durata

- Individuale a sportello, la durata dipende dal tipo di richiesta

6.1.4. Modalità di accesso

- Accesso allo sportello con spazio per l'attesa
- Bacheca per le opportunità lavorative
- Spazio attrezzato per auto-consultazione di materiali informativi, anche in lingua straniera
- Sito internet aggiornato con informazioni su servizi e misure attive

6.2. Accoglienza - primo filtro e/o presa in carico della persona

6.2.1. Finalità

Garantire all'utente la possibilità di richiesta e rilascio della DID - la cui certificazione è di competenza dei CPI, con relativa acquisizione dello status professionale - di aggiornare la propria scheda anagrafico-professionale e di essere preso in carico mediante colloquio individuale per la sottoscrizione del Patto di Servizio.

6.2.2. Attività

- Lettura e rilevazione del bisogno professionale e di servizi espresso dall'utente
- Presentazione delle finalità e delle modalità di funzionamento del servizio di presa in carico
- Verifica della presenza a sistema della DID e aggiornamento scheda anagrafica e professionale del lavoratore Recepimento DID, invio informatico della richiesta di certificazione status al CPI e indicazione sulle modalità di rilascio e ritiro
- Funzione di primo filtro verso gli altri servizi di politica attiva
- Raccolta adesione e stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni e invio ai servizi di politica attiva

6.2.3. Modalità e durata

- Incontri di gruppo (in caso di prese in carico collettive da aziende o convocazioni relative a progetti): minimo 1 h
Incontri individuali: minimo 30 minuti

Servizi al Lavoro

CARTA DEI SERVIZI

6.3. Orientamento professionale

6.3.1.Finalità

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.

6.3.2.Attività

- Colloqui di orientamento di 1° livello: prima ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini dell'utente; prima analisi della storia professionale dell'utente
- Valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente
- Definizione del Piano di Azione di Individuale (proposta di adesione a misure commisurate al fabbisogno espresso)
- Supporto nella redazione del curriculum vitae

6.3.3.Modalità e durata

- Incontri individuali: durata minimo 1 ora

6.3.4.Modalità di accesso

- L'utente vi accede dopo il servizio di presa in carico e la firma del Patto di Servizio

6.4. Consulenza orientativa

6.4.1.Finalità

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

6.4.2.Attività

- Colloqui di orientamento professionale di 2° livello specialistico
- Attività di bilancio delle competenze e percorso individuale strutturato in più incontri per: ascolto e comprensione della storia personale, scolastica, formativa e professionale dell'individuo
- Analisi delle capacità e delle aspirazioni professionali: ricostruzione delle competenze, delle potenzialità e delle attitudini del lavoratore, stesura di un progetto professionale
- Supporto nella redazione del curriculum vitae
- Individuazione di interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientamento verso servizi specialistici e della formazione
- Aggiornamento del Piano di Azione Individuale sulla base di quanto emerso nell'attività di bilancio delle competenze e colloquio di orientamento specialistico

6.4.3.Modalità e durata

- Incontri individuali (almeno 2): durata minima 1 ora;
- L'utente vi accede dopo il servizio di orientamento di 1° livello; il servizio si attiva solo in base a specifico fabbisogno individuale

Servizi al Lavoro

CARTA DEI SERVIZI

6.5. Accompagnamento al lavoro

6.5.1.Finalità

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.

6.5.2.Attività

- Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al curriculum vitae
- Preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro
- Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo
- Supporto all'autopromozione
- Assistenza all'adeguamento del progetto formativo e/o di adeguamento delle competenze di partenza
- Promozione di convenzioni per l'avvio di tirocini e stage
- Tutoraggio nei percorsi di tirocinio e di stage
- Consulenza per la creazione di impresa e rimando a servizi competenti

6.5.3.Modalità e durata

- Incontri individuali o di gruppo: durata minimo 2 ore;
- L'utente vi accede dopo o contestualmente al servizio orientamento di 1° livello o di consulenza orientativa

6.6. Incontro domanda/offerta di lavoro

6.6.1.Finalità

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

6.6.2.Attività

- Accompagnamento nella fase di scouting e promozione dell'utente nei confronti delle imprese
- Individuazione delle opportunità lavorative
- Accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione
- Svolgimento della fase di pre-selezione

6.6.3.Modalità e durata

- Parte in presenza individuale o di gruppo, e parte in back office: minimo 2 ore
- L'utente vi accede dopo o contestualmente al servizio di orientamento di 1° livello, la consulenza orientativa o l'accompagnamento al lavoro; questo servizio è strettamente connesso ai servizi di scouting e incrocio D/O verso le imprese

Servizi al Lavoro

CARTA DEI SERVIZI

7. Servizi ai datori di lavoro

7.1. Promozione e scouting

7.1.1.Finalità

Promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incrocio D/O

7.1.2.Attività

- Analisi del mercato e selezione delle imprese da contattare
- Promozione dei servizi sul territorio
- Attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti
- Scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale

7.1.3.Modalità e durata

Presso l'impresa o presso gli uffici dell'agenzia al lavoro, incontro individuale: durata min. 30 minuti

7.1.4.Modalità di accesso

- L'impresa viene intercettata dai servizi della rete pubblico/privata

7.2. Informazione e accesso ai servizi

7.2.1.Finalità

Fornire informazioni all'impresa sui servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'impresa e illustrazione dei possibili ambiti di supporto

7.2.2.Attività

- Accoglienza, illustrazione dei servizi erogati (requisiti e regole di accesso) e informazioni relative a: incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative (es. comunicazioni obbligatorie, adempimenti del collocamento mirato), apprendistato, tirocini, stage e formazione on the job, contrattualistica e normativa in tema di lavoro, rinvio a servizio di consulenza se necessario
- Compilazione della scheda aziendale, rilevazione del fabbisogno professionale
- Stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni

7.2.3.Modalità e durata

- presso sede servizio a sportello o su appuntamento, minimo 30'

7.2.4.Modalità di accesso

- L'impresa vi accede da qualsiasi punto della rete pubblico/privata regionale o in modo contestuale all'erogazione del servizio di promozione e scouting

Servizi al Lavoro

CARTA DEI SERVIZI

7.3. Consulenza

7.3.1.Finalità

Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane

7.3.2.Attività

- Assistenza ai datori di lavoro in tema di: interpretazione della normativa e della contrattualistica di riferimento, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati
- Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali
- Sostegno alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane
- Accompagnamento nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, Ispettorato del Lavoro)

7.3.3.Modalità e durata

- Su richiesta dell'impresa a fronte di fabbisogni specifici e su appuntamento. Tempi variabili in base alla richiesta

7.3.4.Modalità di accesso

- L'impresa vi accede dopo il servizio di accoglienza e la firma del Patto di Servizio

7.4. Incontro domanda/offerta di lavoro

7.4.1.Finalità

Supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi

7.4.2.Attività

- Individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca (banca dati SILP)
- Supporto nella pubblicizzazione della posizione vacante
- Contatto preventivo dei potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità
- Raccolta e verifica di auto-candidature
- Presentazione ai datori di lavoro delle candidature pre-selezionate
- Raccolta esiti/feedback da datori di lavoro
- Supporto nell'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze
- Registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo

7.4.3.Modalità e durata

- Prestazione in back office: durata variabile in base al tipo di richiesta e al numero e alle caratteristiche delle vacancies rilevate

7.4.4.Modalità di accesso

- L'impresa vi accede dopo i servizi di promozione e scouting, accoglienza e firma del Patto di servizio; è strettamente connesso ai servizi di orientamento e incrocio D/O verso le persone

Servizi al Lavoro

CARTA DEI SERVIZI

8. Struttura operativa e competenze del personale

Il C.F.P. mette a disposizione per il servizio specifico propri spazi, opportunamente identificati, presso le proprie sedi di Ceva, Mondovì e Fossano.

Sono disponibili locali per l'attesa e l'erogazione dei servizi. Gli uffici sono dotati delle necessarie attrezzature per lo svolgimento dei servizi. È garantita la possibilità di accesso a sistemi informativi e banche dati regionali. I locali garantiscono la riservatezza durante i colloqui individuali.

Lo schema funzionale della struttura è il seguente. Oltre al Coordinatore Generale, sono presenti, per i servizi erogati, le professionalità richieste dalla normativa in materia.

9. Attuazione e controllo del rispetto della carta dei servizi

9.1. Ruolo del responsabile

Il controllo dell'attuazione della presente Carta dei Servizi è di competenza del Responsabile dell'accreditamento per i Servizi al Lavoro, che effettua monitoraggi e verifiche interne, con la collaborazione delle altre funzioni.

Il monitoraggio ha la finalità di assicurare che quanto previsto venga applicato, mantenuto e sia sempre idoneo a garantire il conseguimento degli obiettivi di qualità prefissati.

Il Responsabile informa e mantiene aggiornate le varie funzioni sull'andamento delle performance dei servizi sui relativi risultati.

9.2. Procedure di reclamo e controllo

Il C.F.P. nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga non soddisfatto del servizio erogato. Il questionario consente di indicare eventuali reclami, specificandone i motivi e le circostanze.

9.2.1. Raccolta del reclamo

Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente in forma scritta al C.F.P. via e-mail, fax o servizio postale, o presentati direttamente, in forma verbale, all'operatore in Segreteria.

9.2.2. Analisi del reclamo

Tutti i reclami verranno presi in considerazione come Non conformità del Servizio e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative.

9.2.3. Formulazione e comunicazione della risposta

Su richiesta dell'interessato, verrà data puntuale risposta scritta ad ogni reclamo presentato (entro 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo). Sarà compito del Responsabile comunicare all'utente l'esito dell'analisi, alla sua conclusione.

9.2.4. Statistica dei reclami e delle segnalazioni

I reclami e le segnalazioni pervenute costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

Servizi al Lavoro

CARTA DEI SERVIZI

9.3. Segnalazione di eventuali suggerimenti

Tutti i suggerimenti verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e di valutazione circa le possibili azioni da intraprendere per migliorare i servizi.

È disponibile il questionario che consente anche di formulare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

9.4. Monitoraggio sulla soddisfazione del cliente

Gli utenti/clienti dei Servizi al lavoro, oltre ad usufruire dei servizi richiesti e offerti, possono contribuire a migliorare la Qualità, l'Efficienza e l'Efficacia dei servizi stessi.

Il questionario di soddisfazione consente di manifestare il proprio grado di soddisfazione rispetto al servizio ottenuto, in particolare per quanto riguarda l'operatore con cui si è interagito (competenza, capacità, cortesia, disponibilità, trasparenza e chiarezza delle informazioni ricevute), il servizio (tempestività delle prestazioni richieste/attese, comprensibilità dei documenti/moduli messi a disposizione), l'ambiente (confort, dotazione di supporti informativi).

Annualmente il Responsabile dell'accreditamento effettuerà una elaborazione ed un'analisi della soddisfazione del cliente, utilizzandone i dati ai fini del miglioramento dei servizi.

Il modulo del questionario è presso i locali in cui sono erogati i servizi.

9.5. Valutazione della qualità dei servizi

La conduzione dell'attività di valutazione è supportata da un sistema di informazioni che prevede momenti di raccolta, elaborazione, diffusione e analisi delle informazioni e dei dati. Il Responsabile stabilisce il piano di monitoraggio ed individua le metodologie più opportune.

Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi fissati, vengono inoltre svolte apposite verifiche interne sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati nelle procedure interne.

Con frequenza almeno annuale, i Responsabili analizzano i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'erogazione dei Servizi; definiscono gli standard per l'anno in corso, in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di analisi; descrivono le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard ed i rimedi predisposti; indicano i criteri direttivi cui attenersi nella redazione dei piani di miglioramento delle attività e dei servizi.