



## **CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO**

Rev. 6 del  
06/05/2020

### **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA FONDAZIONE “CASA DELLA GIOVENTU’**

#### **CORTESIA E RISPETTO**

- Le relazioni con i clienti/utenti e gli interlocutori sono improntate a criteri di gentilezza e di cortesia.

#### **TRASPARENZA e COMUNICAZIONE**

- Nei rapporti con i clienti/utenti, la Fondazione *Casa della Gioventù* – Scuola di Formazione Professionale pone particolare attenzione a favorire la chiarezza e la comprensibilità della comunicazione, garantendo, tra l'altro l'identificabilità e la disponibilità del proprio personale addetto.

#### **PARTECIPAZIONE**

- Ogni cliente potrà, in qualsiasi momento, verificare o sospendere l'utilizzo dei propri dati. Potrà avanzare proposte, richieste, suggerimenti e inoltrare reclami.

#### **EFFICIENZA**

- La Fondazione *Casa della Gioventù* – Scuola di Formazione Professionale si pone come obiettivo il graduale e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività formative offerte.

#### **CONTINUITA'**

- La Fondazione *Casa della Gioventù* – Scuola di Formazione Professionale pone tra i propri obiettivi la continuità del rapporto con il partecipante alla formazione, con verifiche periodiche dei risultati, con incontri aperti che potranno essere informativi, formativi, di indagine, ecc., anche a seconda delle esigenze del partecipante stesso.

## SPORTELLO SERVIZI PER IL LAVORO

### Finalità

Finalità specifica dello sportello è quella di attuare tutte le facilitazioni utili all'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro domanda/offerta, nei confronti dei cittadini, delle imprese del territorio della Provincia di Vicenza, prevalentemente nelle aree dell'ovest vicentino.

### Principi

Lo Sportello Servizi per il lavoro della Fondazione "Casa della Gioventù" svolge la sua attività regolato dai seguenti principi:

- ❖ tutte le persone possono accedere allo Sportello senza alcuna discriminazione;
- ❖ viene assicurata equità di trattamento a tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere allo Sportello a prescindere dalle loro condizioni personali e sociali;
- ❖ non si effettuerà 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 della attività lavorativa o che costituiscono un requisito essenziale e determinante ai fini dello svolgimento dell'attività lavorativa. Sarà garantito l'utilizzo dei dati personali strettamente attinenti alle attitudini professionali degli utenti-clienti e al loro inserimento lavorativo. (Art. 10 D.Lgs. 276/2003)
- ❖ i rapporti instaurati con gli utenti-clienti sono obiettivi e imparziali;
- ❖ tutti i servizi vengono offerti senza alcun onere per il fruitore;
- ❖ 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;
- ❖ all'utente-cliente viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui servizi utilizzati mediante suggerimenti e reclami;
- ❖ viene garantita un'ampia e chiara informazione sui servizi offerti e sulle procedure e le regole di erogazione;
- ❖ viene perseguito il miglioramento continuo dei servizi anche avvalendosi di tecniche di monitoraggio per evidenziare aspetti di criticità e per adottare le soluzioni adatte;
- ❖ il personale dello Sportello garantisce rispetto e cortesia nei confronti degli utenti-clienti.

## SERVIZI PER LE PERSONE

### DESTINATARI

- ❖ Giovani in cerca di prima occupazione;
- ❖ Disoccupati in cerca di occupazione;
- ❖ Occupati che intendono cambiare lavoro;
- ❖ Chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

### A CHI RIVOLGERSI

**SPORTELLO SERVIZI PER IL LAVORO FONDAZIONE “CASA DELLA GIOVENTU”  
SCUOLA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE  
VIA GIOVANNI XXIII, 2 - 36070 TRISSINO VI - TEL. 0445962022  
RESPONSABILE: DR. SIMONELLI GIAN PAOLO  
Mail: [servizilavoro@cfptrissino.it](mailto:servizilavoro@cfptrissino.it)**

### SERVIZI OFFERTI

#### 1. Accoglienza e informazione

##### FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di accoglienza introduce l'utente ai servizi offerti dalla struttura e traccia una prima definizione dei suoi bisogni in base alla quale viene eventualmente rinviato a servizi interni o ad altre strutture territoriali.

##### ATTIVITA' SVOLTE

- breve colloquio preliminare in cui si recepisce la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni sui diversi servizi erogati;
- registrazione nella banca dati degli utenti;
- invio al servizio idoneo

##### TEMPI

Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello.

##### ORARI DEL SERVIZIO

Lunedì e Mercoledì Mattina 8.30 – 12.30

##### RIFERIMENTI

Simonelli Gian Paolo      0445-962022      [servizilavoro@cfptrissino.it](mailto:servizilavoro@cfptrissino.it)

## 2. Consulenza orientativa

### FINALITA' DEL SERVIZIO

Sostenere l'utente nella scelta di un percorso professionale e/o formativo.

### ATTIVITA' SVOLTE

- primo colloquio orientativo in cui si raccolgono le informazioni sulla storia professionale dell'utente e sulle sue aspettative e disponibilità per il lavoro;
- eventuale consulenza orientativa individualizzata per chi ha bisogno di un approfondimento, anche con percorsi di definizione degli obiettivi e di bilancio delle competenze;
- definizione di un programma di azioni volte a raggiungere l'occupazione e sottoscrizione del Patto di Azione Individuale (PAI);
- sostegno nella scelta di un'occupazione tra le offerte disponibili, di un percorso formativo tra quelli esistenti nel territorio, oppure, di un'esperienza pre-lavorativa (tirocini, lavori socialmente utili, piani di inserimento professionale, ecc.).

### ORARI DEL SERVIZIO

Lunedì e Mercoledì Mattina 8.30 – 12.30

Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello

### RIFERIMENTI

Simonelli Gian Paolo      0445-962022      [servizilavoro@cfptrissino.it](mailto:servizilavoro@cfptrissino.it)

## 3. Accompagnamento al lavoro

### FINALITA' DEL SERVIZIO

Sostenere l'utente nel percorso di ricerca di un'occupazione.

### ATTIVITA' SVOLTE

- supporto nella ricerca attiva di un lavoro e/o nella scelta e nello svolgimento di un'esperienza pre-lavorativa (tirocinio, lavori socialmente utili, piani di inserimento professionale) e/o nella scelta e nello svolgimento di un percorso formativo professionalizzante
- monitoraggio del Piano di Azione Individuale

### ORARI DEL SERVIZIO

Lunedì e Mercoledì Mattina 8.30 – 12.30

Accesso: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello

## RIFERIMENTI

Simonelli Gian Paolo      0445-962022      servzilavoro@cfptrissino.it

## **4. Mediazione domanda/offerta di lavoro**

### FINALITA' DEL SERVIZIO

Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le disponibilità e caratteristiche di chi cerca lavoro e le richieste di personale da parte delle aziende.

### ATTIVITA' SVOLTE

- ricerca nel data base delle candidature proponibili alle aziende;
- preselezione dei candidati (mediante colloqui diretti) e invio dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate;
- monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati.

### TEMPI

Invio nominativi di candidati alle aziende: entro n. 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte dell'azienda;

Gestione curricula: ogni curriculum pervenuto allo Sportello o allegato al PAI viene immediatamente archiviato e rimane attivo per 1 anno.

### ORARI DEL SERVIZIO

Lunedì e Mercoledì Mattina 8.30 – 12.30

Accesso: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello

## RIFERIMENTI

Simonelli Gian Paolo      0445-962022      servzilavoro@cfptrissino.it

## I SERVIZI PER LE IMPRESE

### DESTINATARI

- ❖ Datori di lavoro e referenti di imprese private
- ❖ Consulenti del lavoro

### A CHI RIVOLGERSI

**SPORTELLO SERVIZI PER IL LAVORO FONDAZIONE “CASA DELLA GIOVENTU”  
SCUOLA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE  
VIA GIOVANNI XXIII, 2 - 36070 TRISSINO VI - TEL. 0445962022  
RESPONSABILE: DR. SIMONELLI GIAN PAOLO  
Mail: [servizilavoro@cfptrissino.it](mailto:servizilavoro@cfptrissino.it)**

### SERVIZI OFFERTI

#### 1 Accoglienza e prima informazione

##### FINALITA' DEL SERVIZIO

Consentire al cliente Azienda l'accesso ai servizi loro dedicati in modo mirato alla richiesta espressa.

##### ATTIVITA' SVOLTE

- Colloquio di primo contatto per analizzare la richiesta o il bisogno, fornire le prime informazioni sui servizi offerti, indirizzare al servizio idoneo.

##### TEMPI

Accesso al servizio: immediato

##### RIFERIMENTI

Simonelli Gian Paolo      0445-962022      [servizilavoro@cfptrissino.it](mailto:servizilavoro@cfptrissino.it)

#### 2 Incontro Domanda/Offerta di Lavoro

##### FINALITA' DEL SERVIZIO

Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le richieste di personale da parte delle aziende e le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro.

##### ATTIVITA' SVOLTE

- Raccolta e inserimento nel data base delle offerte di lavoro da parte delle aziende;

- Ricerca nel data base delle candidature proponibili alle aziende;
- Preselezione dei candidati e invio dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate;
- Monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati e segnalati dal CPI.

#### TEMPI

Inserimento nel data base delle offerte di lavoro pervenute: entro 1 giorno dal ricevimento; le offerte vengono conservate nel data base fino ad 1 anno o fino a verifica della loro validità.

Disattivazione delle offerte di lavoro che hanno avuto esito positivo o non rappresentano più interesse per l'azienda: entro 1 giorno dall'esito.

Invio nominativi di candidati disponibili alle aziende: entro n. 5 giorni dal ricevimento della richiesta dell'azienda.

#### RIFERIMENTI

Simonelli Gian Paolo      0445-962022      [servizilavoro@cfptrissino.it](mailto:servizilavoro@cfptrissino.it)

## **VALUTAZIONE - SUGGERIMENTI**

**Gli utenti/clienti dello Sportello Servizi per il lavoro della Fondazione “Casa della Gioventù”, oltre ad usufruire dei servizi richiesti e offerti, possono contribuire a migliorare la Qualità, l’Efficienza e l’Efficacia dei servizi stessi. A tale scopo sono messi a disposizione alcuni strumenti.**

#### **MONITORAGGIO SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Relativamente alla valutazione del grado di soddisfazione del cliente/utente si farà riferimento alla procedura prevista dal Sistema Qualità della Fondazione “Casa della Gioventù”.

Annualmente lo Sportello Servizi per il lavoro effettuerà una elaborazione ed un’analisi delle schede di soddisfazione del cliente, pubblicandone i risultati ed utilizzandone i dati ai fini del miglioramento dei servizi.

#### **PRESENTAZIONE DI SUGGERIMENTI**

La Fondazione “Casa della Gioventù” ha realizzato un programma di costante miglioramento della qualità della sua organizzazione. Può succedere, tuttavia, che il servizio offerto non riesca a soddisfare le aspettative di tutti. Per questo abbiamo predisposto un modulo apposito disponibile presso il Centro o sul sito [www.cfptrissino.it](http://www.cfptrissino.it) (area Certificazioni) che dia ad ognuno la possibilità di esprimere suggerimenti e/o rimostranze, e a noi gli spunti per migliorare ulteriormente il servizio e l’organizzazione.

Tutti i suggerimenti saranno oggetto di analisi e di valutazione circa le possibili azioni da intraprendere per migliorare i servizi e verranno presi in considerazione entro 48 ore e gestiti con un tempo di risposta di 5 giorni lavorativi.

Il modulo è disponibile presso lo Sportello per il lavoro della Fondazione “Casa della Gioventù” e si può inoltrare all’indirizzo mail [servizilavoro@cfptrissino.it](mailto:servizilavoro@cfptrissino.it)