CIOFS-FP
VENETO
PADOVA

Centro **I**taliano **O**pere **F**emminili **S**alesiane
Formazione Professionale Veneto

CARTA DEI SERVIZI

ORIENTAMENTO

e

SERVIZI AL LAVORO

C.I.O.F.S./F.P. PADOVA – 21/09/2022

Organismo di Formazione accreditato dalla Regione del Veneto

CERTIFIED ISO 9001

Centro Italiano Opere Femminili Salesiane - Formazione Professionale Veneto
SFP "Don Bosco" - Scuola della Formazione Professionale
Via Orsini, 15 - 35139 Padova, tel: 049/8732611 - fax: 1782710116
e-mail: info@ciofsdb.it, web: www.ciofsdonboscopadova.it
Sistema Qualità ISO 9001:2015. Numeri di approvazione ISO 9001-0029788.
Numero identificativo certificato: 10355394. Sistema conforme alla ISO 21001:2018.
Accreditamento Regione Veneto ex L.R. 19/2002 Albo A0089 per i servizi formativi e di orientamento.
Accreditamento Regione Veneto ex art. 25 L.R. 3/2009 Albo L150 per i servizi al lavoro.

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è lo strumento per mezzo del quale il CIOFS/FP di Padova presenta le proprie attività in materia di Servizi al Lavoro, indicando cosa può offrire ai soggetti privati, che possono essere giovani inoccupati, persone disoccupate o a rischio di perdita del lavoro, persone con disabilità o svantaggio sociale certificati.
L'offerta dei servizi comprende sia attività specifiche per il lavoratore dalla presa in carico all' accompagnamento, sia attività specifiche per il datore di lavoro, a partire dalla ricerca di personale.
È, inoltre, lo strumento per descriverne l'organizzazione, le finalità, i valori a cui l'Associazione CIOFS/FP si ispira.
La Carta dei Servizi prevede, inoltre, la possibilità di segnalare la propria soddisfazione in merito all'attività del CIOFS/FP, proponendo eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi o presentare reclami, in caso di insoddisfazione.
Responsabile dell'Unità Organizzativa di erogazione Servizi al lavoro è la Dott.ssa Lorenzina Fontana - Tel.0498732602 - 0498732611, mail: lorenzina@ciofsdb.it.
I servizi al lavoro del CIOFS/FP osservano le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 9 e 10 del D. Lgs. 276/2003 e le norme in materia di diritto alla privacy e la protezione dei dati personali (D. Lgs 196/2003 - Regolamento UE 679/2016)

FINALITA'

L'Associazione CIOFS/FP (Centro Italiano Opere Femminili Salesiane – Formazione Professionale), costituita nel 1967, presente in Italia in 15 Regioni, con altrettante Associazioni Regionali e con circa 100 Sedi Operative, rende attuale in Italia l'esperienza di Don Bosco e di Madre Mazzarello, che scelsero di occuparsi dei giovani, in un momento di crisi economica e sociale dell'Italia ottocentesca, avviando laboratori familiari e artigianali. L'Associazione CIOFS/FP ha sviluppato negli anni le sue attività unendo le esigenze dei giovani alle richieste del mondo produttivo. Sempre attento ai mutamenti economici e sociali, CIOFS/FP offre al territorio attività mirate alla qualificazione, riqualificazione e accompagnamento all'inserimento lavorativo di inoccupati, disoccupati ed occupati, con particolare attenzione ai giovani e alle donne.
Da più di 40 anni la proposta formativa e orientativa dell'Associazione riguarda varie tipologie di utenza (giovani in uscita dalla scuola secondaria di primo grado, adulti occupati o in cerca di occupazione) e, per quanto attiene al settore professionale, si concentra in particolar modo sul settore dei servizi all'impresa, del commercio, della logistica.
L'offerta formativa, orientativa e di servizi al lavoro del CIOFS/FP Veneto viene erogata principalmente beneficiando di finanziamenti pubblici, attraverso percorsi progettati ed erogati sulla base delle esigenze dei destinatari.

I VALORI E GLI IMPEGNI DEL CIOFS/FP

I destinatari privilegiati dell'azione del CIOFS/FP Veneto sono gli adolescenti, i giovani e le donne, con particolare riguardo per coloro che si trovano in situazioni di disagio sociale.
Il CIOFS/FP Veneto lavora per lo sviluppo personale e professionale, facendo riferimento alla tradizione salesiana: li orienta alla scelta formativa, li sostiene nella costruzione del proprio progetto di vita e professionale, li accompagna nell'inserimento nel mercato del lavoro.

L'Associazione si impegna a realizzare nelle sue strutture un clima di famiglia creato dall'intesa educativa tra tutti gli operatori e gli utenti dei servizi, che è dato

- dalla condivisione creativa e fattiva della Mission e dei valori educativi del Sistema Preventivo da parte di tutti gli operatori.

- dal clima di attenzione al vissuto dei destinatari, al loro mondo di appartenenza, ai loro bisogni;
- dall'interessamento discreto e dai tentativi di ricerca di possibili soluzioni che suscitano fiducia, generano confidenza e senso di responsabilità;

Per l'erogazione dei Servizi per l'Orientamento e al Lavoro, il CIOFS/FP Veneto fa riferimento ai seguenti principi fondamentali:
Accesso: tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione.
Uguaglianza: è garantito uguale trattamento a tutti i soggetti che accedono ai Servizi, indipendentemente dalle condizioni personali e sociali.
Pari opportunità: non vi è alcun pregiudizio in merito a sesso, età, religione, disagio, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni personali per quanto attiene la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.
Imparzialità: nei rapporti attivati, sia con gli Utenti che con le Imprese, sono garantite obiettività e imparzialità.
Partecipazione: sia agli Utenti che alle Imprese, viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui Servizi erogati dall'Ente (segnalazioni, suggerimenti e reclami).
Comunicazione e Trasparenza: è garantita una chiara e corretta informazione circa i Servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.
Efficacia ed Efficienza: l'erogazione dei servizi è soggetta a continuo miglioramento, grazie alle metodologie di controllo e monitoraggio applicate che consentono di analizzare le possibili criticità e adottare le idonee soluzioni.
Riservatezza: il CIOFS/FP Veneto garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite, utilizzati unicamente in riferimento ai Servizi concordati e a fini statistici.

Il CIOFS/FP Veneto nell'erogazione dei propri Servizi presta particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

L'ASSOCIAZIONE CIOFS/FP VENETO E LA SUA ORGANIZZAZIONE

L'associazione C.I.O.F.S./FP (Centro Italiano Opere Femminili Salesiane - Formazione Professionale) è un'Associazione senza scopo di lucro promossa dall'Ente giuridico C.I.O.F.S. riconosciuto con D.P.R. del 20 ottobre 1967 n° 1105 modificato con D.P.R del 28 luglio del 1969 n° 635.
Nel 1977 nasce l'Associazione CIOFS/FP VENETO, federata a livello nazionale, che persegue finalità di formazione professionale, di orientamento e servizi al lavoro. È riconosciuta come Ente di Formazione operante in base alla legge nazionale 845 del 21/12/1978.
Nel 2011 all'Associazione CIOFS/FP Veneto viene riconosciuta la personalità giuridica mediante iscrizione al N. 640 del registro regionale delle persone giuridiche di diritto privato.

L'Associazione CIOFS/FP VENETO dispone delle seguenti certificazioni:

- Certificazione Sistema Qualità ISO 9001:2015 per la "Progettazione ed erogazione servizi di formazione professionale con particolare riferimento alla formazione iniziale, superiore e continua. Erogazione servizi di orientamento e servizi al lavoro". Numeri di approvazione: ISO 9001-0029788. Numero identificativo certificato: 10355394. Sistema conforme alla ISO 21001:2018 (ex ISO 29990:2011).

- Accreditamento Regionale per l'obbligo formativo, formazione superiore, formazione continua e orientamento - L.R. 9 agosto 2002 n. 19 dal 24/02/2003 - Cod. n. A0089.

- Accreditamento A.I.C.A Test Center ECDL.

- Accreditamento Regionale per i Servizi al Lavoro, in base all'art. 25 della legge regionale 13 marzo 2009 n. 3 - Cod. L105.

- Iscrizione al Registro regionale delle associazioni, enti ed organismi che operano con carattere di continuità nel settore dell'immigrazione (L.R. 9/90, art. 7) – n. 148/M.

SERVIZI PER L'ORIENTAMENTO E PER IL LAVORO EROGATI

Accoglienza, primo filtro e/o presa in carico della persona

Primo incontro per rilevare i fabbisogni espressi e i servizi richiesti dalla persona e presentare le finalità e le modalità di funzionamento del servizio, concordare i tempi di realizzazione dello stesso.

Informazione

Incontri individuali o di gruppo per presentare alla persona i servizi offerti dalla rete Regionale pubblica e privata e accompagnarla nell'acquisizione di informazioni utili per l'orientamento e la ricerca attiva nel Mercato del lavoro.

Orientamento professionale

Incontri individuali per realizzare una ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini della persona.

L'attività è finalizzata a sostenere la persona nella costruzione e nella definizione di un progetto individuale, utile a promuovere attivamente il proprio inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro o a migliorare la sua posizione sul mercato.

Accompagnamento al lavoro e mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro

Attività svolta per migliorare l'occupabilità della persona ai fini dell'inserimento al lavoro mediante misure di formazione, tirocinio, stage e per supportare la persona nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo.

I servizi sono destinati a:

- giovani in cerca di prima occupazione;
- giovani con problemi di scelta nella definizione di un percorso formativo o professionale;
- donne che desiderano rientrare nel mercato del lavoro;
- persone disoccupate;
- persone occupate in cerca di altra occupazione.

STANDARD DI QUALITA'

Il Sistema di Gestione per la Qualità del CIOFS/FP di Padova garantisce che tutti i servizi perseguano la soddisfazione degli utenti, prevede la messa in atto di interventi per il continuo miglioramento e che eventuali situazioni non soddisfacenti vengano analizzate e risolte con la massima rapidità.

Il CIOFS/FP nell'erogazione dei servizi si impegna a:

1. tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute da utenti e aziende e utilizzarle esclusivamente ai fini dell'erogazione efficace del servizio;
2. garantire la riservatezza durante i colloqui individuali;
3. prestare attenzione alle esigenze e agli interessi dei destinatari dei servizi;
4. operare garantendo equità di trattamento nei confronti dell'utenza;
5. fornire il servizio nei tempi stabiliti con l'utente e senza oneri per i lavoratori;
6. garantire il supporto necessario per la realizzazione del progetto individuale di ciascun destinatario.

L'utente si impegna a:

1. perseguire quanto reciprocamente concordato e comunicare al servizio eventuali impossibilità nel rispettare data e orari degli appuntamenti;
2. rispettare gli impegni e le azioni concordate con l'operatore nel progetto formativo/piano di azione e nella dichiarazione di disponibilità.

Meccanismi per il controllo, l'attuazione e il miglioramento della "Carta dei Servizi"

I controlli e i monitoraggi interni, circa la qualità dei servizi erogati, sono definiti in relazione al sistema di qualità adottato dal CIOFS/FP Veneto e al sistema di accreditamento regionale.
Il CIOFS/FP, in una logica di miglioramento continuo, ha predisposto appositi strumenti per misurare la soddisfazione, sia delle Persone sia dei Datori di Lavoro, i quali potranno esprimere valutazioni, suggerimenti e segnalazioni in merito alle modalità di erogazione dei Servizi al Lavoro, per rimuovere eventuali disservizi che possano limitare la fruizione o che violino i principi e gli standard enunciati nel presente documento.

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Il CIOFS/FP, nell'ottica di un servizio orientato alla soddisfazione del cliente, si pone come obiettivo primario la relazione con gli utenti, con le aziende, con enti istituzioni e con il mondo produttivo, per avere da questi elementi di riscontro alla propria attività e continui input per un miglioramento del livello dei servizi offerti.

La Direzione applica a tal fine un sistema di gestione della comunicazione con gli utenti e gli stakeholder, che permetta di raggiungere gli obiettivi di:

- ricerca e ascolto sistematico dei motivi di soddisfazione/insoddisfazione non solo dei destinatari dei singoli progetti/servizi, ma anche dei beneficiari (aziende, territorio, Istituzioni) per rendere più efficace l'azione formativa
- ricerca, ove possibile, di interazione con diversi soggetti territoriali pubblici e privati, al fine di offrire un servizio completo all'utente sulla base delle caratteristiche ed esigenze particolari di volta in volta emerse.
- impostazione e mantenimento di relazioni stabili con aziende e istituzioni del territorio
- pianificazione delle attività sulla base delle effettive esigenze emerse nel contesto socio-economico.

Le comunicazioni rivolte sia agli utenti che ai diversi interlocutori del CIOFS/FP Veneto avvengono attraverso:
il sito internet www.ciofsveneto.it/padova o materiale informativo cartaceo a disposizione presso la sede di via orsini,15 - Padova.
L'indirizzo mail per il servizio è lavoro@ciofsdb.it – info@ciofsdb.it

PROCEDURE PER I RECLAMI

- Il CIOFS/FP Veneto rileva il grado di soddisfazione dei clienti analizzando:
- le informazioni raccolte dai contatti con gli stessi
- i contenuti delle osservazioni dei reclami pervenuti
- le risposte ai questionari di soddisfazione e di valutazione

In qualsiasi fase dell'erogazione dei Servizi è possibile, per le Persone e per le Imprese, sporgere reclamo specificandone i motivi e le circostanze.
Il reclamo può essere inviato direttamente in forma scritta, indicando chiaramente la motivazione, al CIOFS/FP VENETO a mezzo e-mail (*lavoro@ciofsdb.it o direzione@ciofsdb.it),* attraverso il sito del CIOFS/FP (*www.ciofsveneto.it/padova)* o formulato verbalmente, ai referenti dei "Servizi al Lavoro" o alla Direzione.
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/o disfunzioni organizzative.
A fronte di un reclamo, verrà inviata all'Utente/Impresa, risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla data della sua presentazione.
L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi proposti e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto.

I SERVIZI per il LAVORO EROGATI dal CIOFS/FP VENETO

presso la sede di via Orsini, 15 Padova

Tipologia di servizio	ACCOGLIENZA
Finalità	Breve colloquio di primo contatto, nel corso del quale la persona esprime la propria domanda, fa emergere le proprie caratteristiche e le proprie esigenze sul piano professionale, riceve le prime informazioni sui diversi servizi e riceve un appuntamento perché possa usufruire del servizio richiesto e concordato con l'operatore.
Come si svolge	Colloquio individuale con l'operatore che registra le esigenze dell'utente e stipula il patto di servizio Durata del colloquio: 1 ora
Come si utilizza	Orario di apertura: mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 In altre date/orari da concordare con l'operatore Per prenotazioni telefoniche: telefonare al n. 049 8732602 o 049 8732611 Chiusura del servizio dal 15 luglio al 31 agosto Mail: lavoro@ciofsdb.it – info@ciofsdb.it

Tipologia di servizio	INFORMAZIONE ORIENTATIVA
Finalità	Il servizio, attraverso banche dati, siti internet, materiale cartaceo, riviste specializzate consente di avere informazioni relative ai seguenti argomenti: • annunci di lavoro di aziende del territorio e agenzie per il lavoro • indirizzi utili per la ricerca del lavoro • conoscenza del mercato del lavoro locale • strumenti per la ricerca del lavoro • contratti di lavoro • normativa sul rapporto di lavoro • incentivi all'occupazione • offerta formativa del sistema dell'istruzione e corsi di formazione professionale • tirocini formativi e orientativi
Come si svolge	Colloquio individuale in cui l'operatore fornisce le informazioni richieste e/o guida l'utente alla ricerca delle informazioni Durata colloquio individuale: 1 ora. Il servizio offre inoltre la possibilità di consultazione guidata degli strumenti/materiale presso la sede dello sportello.
Come si utilizza	Orario di apertura: mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 In altre date/orari da concordare con l'operatore Per prenotazioni telefoniche: telefonare al n. 049 8732602 o 049 8732611 Chiusura del servizio dal 15 luglio al 31 agosto Mail: lavoro@ciofsdb.it – info@ciofsdb.it

Tipologia di servizio	CONSULENZA ORIENTATIVA ORIENTAMENTO PROFESSIONALE
Finalità	Il servizio intende sostenere e facilitare i processi di scelta e di transizione lavorativa accompagnando la persona nel rimuovere gli ostacoli che incontra nella ricerca del lavoro, nell'acquisizione di maggiore consapevolezza rispetto alle proprie risorse e potenzialità, nella definizione di un progetto individuale professionale e/o formativo concreto e realistico rispetto alle potenzialità personali e alle opportunità del contesto.
Come si svolge	Percorsi individuali di bilancio professionale finalizzati alla elaborazione di un progetto professionale e a sviluppare la capacità di auto-orientamento e l'assunzione di un ruolo attivo nella ricerca di una soluzione occupazionale o formativa.
Come si utilizza	Da 2 a 4 colloqui individuali, della durata di 1 ora ciascuno in orario da concordare nella fase di accoglienza.

Tipologia di servizio	PERCORSI di ORIENTAMENTO/ ACCOMPAGNAMENTO per PERSONE SVANTAGGIATE a RISCHIO di ESCLUSIONE SOCIALE
Finalità	Percorsi personalizzati di accompagnamento nella ricerca del lavoro e nell'inserimento lavorativo rivolti a persone che hanno particolare difficoltà a organizzare la ricerca di un'occupazione (persone con debole professionalità, soggetti in stato di disagio sociale, lavoratori immigrati…)
Come si svolge	Colloquio di orientamento, individuazione dei bisogni e ricostruzione delle competenze personali. Elaborazione di un progetto professionale e di strategie d'azione concordate con il soggetto interessato e i relativi servizi. Ricerca di opportunità di inserimento lavorativo sulla base del progetto professionale elaborato. Accompagnamento all'inserimento lavorativo, anche attraverso l'attivazione di tirocini extracurriculari.
Come si utilizza	Da 2 a 4 colloqui individuali con l'operatore, della durata di 1 ora ciascuno in orario da concordare nella fase di accoglienza. Se necessario, accompagnamento al colloquio con l'azienda e attivazione del tirocinio.

Tipologia di servizio	PERCORSI di ACCOMPAGNAMENTO ALLA RICERCA ATTIVA del LAVORO
Finalità	Il servizio si propone di migliorare la capacità delle persone: • di muoversi attivamente nel mercato del lavoro; • di sviluppare le abilità necessarie a trovare una occupazione; • di migliorare le conoscenze sulle metodologie di ricerca di lavoro; • di acquisire tecniche per la redazione del curriculum e della lettera di autocandidatura di acquisire tecniche per fronteggiare il colloquio di lavoro.
Come si svolge	Incontri/attività individuali o di gruppo
Come si utilizza	Percorso individuale: da 1 a 4 incontri di 1 ora ciascuno. Percorso di gruppo: incontri da 4 a 8 ore ciascuno (per gruppi da 5 a 10 partecipanti). In date e orari da concordare nella fase di accoglienza.

Tipologia di servizio	PROMOZIONE DI TIROCINI FORMATIVI DI INSERIMENTO LAVORATIVO
Finalità	Il servizio consente ai giovani che hanno terminato o interrotto un percorso formativo, a coloro che hanno usufruito del servizio di Consulenza orientativa e sono alla ricerca di un nuovo impiego, di verificare i propri obiettivi e/o di acquisire/migliorare competenze in ambito professionale. Consente, inoltre, ai beneficiari di migliorare la loro occupabilità.
Come si svolge	L'operatore individua una azienda disponibile a ospitare il tirocinante e concorda con la stessa il progetto formativo. Predispone la convenzione e le comunicazioni obbligatorie. Cura le azioni di tutoraggio con visite periodiche e colloqui, raccoglie la registrazione delle presenze, effettua con l'interessato la valutazione finale.
Come si utilizza	L'utente, accompagnato dall'operatore, concorda obiettivi – tempi e modalità con l'azienda ospitante. Il servizio viene effettuato in date e orari da concordare nella fase di accoglienza o nelle fasi successive.

Tipologia di servizio	SERVIZI ALLE IMPRESE • RILEVAZIONE DEI FABBISOGNI PROFESSIONALI • PRESELEZIONE • ATTIVAZIONE TIROCINI EXTRACURRICULARI
Finalità	Il servizio intende assistere i datori di lavoro nella individuazione di risorse professionali da inserire nelle proprie strutture. Intende inoltre favorire l'incontro tra chi cerca e chi offre lavoro o esperienze di tirocinio attraverso la segnalazione, alle aziende o studi professionali che ne fanno richiesta, di personale motivato e/o qualificato in possesso della professionalità e dei requisiti richiesti. Qualora richiesto, il CIOFS/FP attiva tirocini extracurriculari sulla base del progetto formativo concordato con le parti, effettuando tutte le comunicazioni obbligatorie e svolgendo il servizio di tutoraggio.
Come si svolge	Inserimento del curriculum di chi cerca o offre lavoro/tirocinio in una banca dati. Preselezione dei candidati sulla base delle vacancies espresse dalle aziende. Gestione delle comunicazioni obbligatorie attraverso il sistema COVeneto.
Come si utilizza	Orario di apertura: mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 In altre date/orari da concordare con l'operatore Per richieste telefoniche: telefonare al n. 049 8732602 o 049 8732611 Chiusura del servizio dal 15 luglio al 31 agosto Mail: lavoro@ciofsdb.it – info@ciofsdb.it

Tipologia di servizio	MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO
Finalità	Il servizio intende sostenere e facilitare il contatto degli utenti con potenziali datori di lavoro e il successivo inserimento lavorativo.
Come si svolge	Preselezione dei candidati sulla base delle vacancies espresse al CIOFS/FP dalle aziende. Facilitazione del contatto dei candidati con i responsabili aziendali tramite interventi telefonici, predisposizione e invio curriculum, accompagnamento presso la sede aziendale per il colloquio.
Come si utilizza	Orario di apertura: mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 In altre date/orari da concordare con l'operatore Per prenotazioni telefoniche: telefonare al n. 049 8732602 o 049 8732611 Chiusura del servizio dal 15 luglio al 31 agosto Mail: lavoro@ciofsdb.it – info@ciofsdb.it

MODULO PER SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

(Il modulo può essere consegnato al personale del CIOFS/FP Veneto sede di Padova, oppure spedito allo stesso via mail all'indirizzo lavoro@ciofsdb.it o info@ciofsdb.it)

Cognome e nome……

Indirizzo……

CAP……Città……

Telefono……..Indirizzo mail……

SERVIZIO

……

……

……

……

OGGETTO E MOTIVO DEL RECLAMO

……

……

……

Data…… Firma……