



CIOFS-FP
VENETO | ETS

Centro Italiano Opere Femminili Salesiane Formazione Professionale

CARTA DEI SERVIZI

ORIENTAMENTO

e

SERVIZI AL LAVORO

CIOFS-FP Veneto ETS - Conegliano



Scuola della Formazione Professionale "don Bosco"

via Cadore 1A - 31015 Conegliano TV

tel 0438 21436- **email** info@ciofsfpconegliano.it

www.donboscoconegliano.it

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 L105 per i servizi al lavoro.



PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è lo strumento per mezzo del quale il CIOFS-FP Veneto ETS di Conegliano 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 la Fondazione CIOFS-FP Veneto ETS si ispira.

La Carta dei Servizi prevede, inoltre, la possibilità di segnalare la propria soddisfazione in merito all'attività dell'Ente, 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 Da Ros Michela:

tel. 331 8080703

mail: michela.daros@ciofsveneto.it

I servizi al lavoro della sede 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'ente CIOFS/FP (Centro Italiano Opere Femminili Salesiane – Formazione Professionale), costituito nel 1967, presente in Italia in 11 Regioni, con altrettante Associazioni Regionali e con circa 60 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'ente 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 50 anni la proposta formativa e orientativa dell'ente 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 ETS 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 Veneto ETS

I destinatari privilegiati dell'azione del CIOFS-FP Veneto ETS 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 ETS 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.

La Fondazione 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, l'ente 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: è garantita la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite, utilizzati unicamente in riferimento ai Servizi concordati e a fini statistici.

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

IL CIOFS-FP VENETO ETS E LA SUA ORGANIZZAZIONE

Il CIOFS-FP VENETO ETS è una Fondazione 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.

Nel 2022 il CIOFS-FP Veneto è diventato Ente del Terzo Settore e nel 2025, si è trasformato in Fondazione.

Il CIOFS-FP VENETO ETS 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).
- Accreditalento 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.
- Accreditalento A.I.C.A Test Center ECDL.
- Accreditalento 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 della sede di Conegliano 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.

L'ente 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 ETS e al sistema di accreditamento regionale. La Fondazione, 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

La Fondazione, 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/conegliano
- il materiale informativo cartaceo a disposizione presso la [sede di via Cadore 1A](#)
- l'indirizzo mail lavoro.donboscoconegliano@ciofsveneto.it

PROCEDURE PER I RECLAMI

La Fondazione 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, a mezzo e-mail (lavoro.donboscoconegliano@ciofsveneto.it), attraverso il sito (www.ciofsveneto.it/conegliano) 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 ETS

presso la sede di via Cadore 1A a Conegliano

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: martedì dalle 16.00 alle 18.00 In altre date/orari da concordare con l'operatore Per prenotazioni telefoniche: telefonare o inviare whatsapp al n. 331.8080703 oppure inviare mail a: lavoro.donboscoconegliano@ciofsveneto.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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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: martedì dalle 16.00 alle 18.00 In altre date/orari da concordare con l'operatore Per prenotazioni telefoniche: telefonare o inviare whatsapp al n. 331.8080703 oppure inviare mail a: lavoro.donboscoconegliano@ciofsveneto.it

Tipologia di servizio	CONSULENZA ORIENTATIVA ORIENTAMENTO PROFESSIONALE
Finalità	<p>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.</p>
Come si svolge	<p>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.</p>
Come si utilizza	<p>Da 2 a 4 colloqui individuali, della durata di 1 ora ciascuno in orario da concordare nella fase di accoglienza.</p>
Tipologia di servizio	PERCORSI di ORIENTAMENTO/ACCOMPAGNAMENTO per PERSONE SVANTAGGIATE a RISCHIO di ESCLUSIONE SOCIALE
Finalità	<p>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...)</p>
Come si svolge	<p>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 extracurricolari.</p>
Come si utilizza	<p>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.</p>

Tipologia di servizio	PERCORSI di ACCOMPAGNAMENTO ALLA RICERCA ATTIVA del LAVORO
Finalità	<p>Il servizio si propone di migliorare la capacità delle persone:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Incontri/attività individuali o di gruppo</p>
Come si utilizza	<p>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.</p>
Tipologia di servizio	PROMOZIONE DI TIROCINI FORMATIVI DI INSERIMENTO LAVORATIVO
Finalità	<p>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.</p>
Come si svolge	<p>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.</p>
Come si utilizza	<p>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.</p>

Tipologia di servizio	MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO
Finalità	<p>Il servizio intende sostenere e facilitare il contatto degli utenti con potenziali datori di lavoro e il successivo inserimento lavorativo.</p>
Come si svolge	<p>Preselezione dei candidati sulla base delle vacancies espresse all'ente 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.</p>
Come si utilizza	<p>Orario di apertura: martedì dalle 16.00 alle 18.00 In altre date/orari da concordare con l'operatore Per prenotazioni telefoniche: telefonare o inviare whatsapp al n. 331.8080703 oppure inviare mail a: lavoro.donboscoconegliano@ciofsveneto.it</p>
Tipologia di servizio	SERVIZI ALLE IMPRESE <ul style="list-style-type: none"> • RILEVAZIONE DEI FABBISOGNI PROFESSIONALI • PRESELEZIONE • ATTIVAZIONE TIROCINI EXTRACURRICULARI
Finalità	<p>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, l'ente attiva tirocini extracurricolari sulla base del progetto formativo concordato con le parti, effettuando tutte le comunicazioni obbligatorie e svolgendo il servizio di tutoraggio.</p>
Come si svolge	<p>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.</p>
Come si utilizza	<p>Orario di apertura: martedì dalle 16.00 alle 18.00 In altre date/orari da concordare con l'operatore Per prenotazioni telefoniche: telefonare o inviare whatsapp al n. 331.8080703 oppure inviare mail a: lavoro.donboscoconegliano@ciofsveneto.it</p>

MODULO PER SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Il modulo può essere consegnato al personale della sede
oppure spedito allo stesso via mail a lavoro.donboscoconegliano@ciofsveneto.it

Cognome e nome.....

Indirizzo.....

CAP.....Città.....

Telefono.....Indirizzo mail.....

SERVIZIO

.....

.....

.....

.....

OGGETTO E MOTIVO DEL RECLAMO

.....

.....

.....

Data..... Firma.....