

SERVIZI AL LAVORO

CARTA DEI SERVIZI

(rev. 5 del 18/02/2016)

1. <i>Chi siamo</i>	2
2. <i>La Carta dei Servizi</i>	4
3. <i>A chi ci rivolgiamo</i>	5
4. <i>I nostri servizi</i>	5
5. <i>Modalità di accesso</i>	8
6. <i>Struttura operativa e competenze del personale</i>	9
7. <i>Le nostre garanzie di qualità</i>	9

1. Chi siamo

C.I.A.C. S.c.r.l., Consorzio Interaziendale Canavesano per la Formazione Professionale, è una Società consortile costituita nel 1987 per recuperare, coordinare fra loro e valorizzare le diverse tradizioni formative presenti da decenni sul territorio canavesano, coincidente con il quadrante nord della Città Metropolitana di Torino. C.I.A.C. annovera tra i suoi soci oltre 40 piccole e medie imprese private, alcuni enti pubblici tra cui Comuni, Comunità Montane e Unioni di Comuni.

L'offerta di C.I.A.C. si articola in un'ampia varietà di servizi formativi e di politica attiva per il lavoro rivolti a profili professionali che spaziano dal settore industriale a quello artigiano, dal terziario al socio-sanitario, a quello turistico-alberghiero, della ristorazione e dell'enogastronomia, così da favorire il più possibile l'incontro tra le attitudini e gli interessi dei singoli individui alle esigenze collegate ai fabbisogni emergenti del mercato del lavoro locale.

Rispetto alle tipologie di destinatari, i beneficiari delle attività e dei servizi offerti da C.I.A.C. sono giovani in cerca di prima occupazione, occupati, tecnici e quadri aziendali, lavoratori coinvolti in processi di riconversione e riqualificazione, disoccupati, disabili e fasce svantaggiate, istituti scolastici, imprese, enti pubblici e amministrazioni locali. Importante è l'impegno nella formazione iniziale rivolta agli adolescenti di età compresa tra i 14 e i 18 anni, finalizzata all'assolvimento dell'obbligo di istruzione e formazione; fra questi utenti, negli ultimi anni, risulta sempre più elevato il numero di soggetti immigrati.

La natura consortile della Società ha consentito di sviluppare un altro ambito fondamentale, quello della Formazione Aziendale. Tale ambito rappresenta una risposta all'esigenza sempre più forte delle aziende di personalizzare e contestualizzare gli interventi di formazione continua rispetto ai propri bisogni specifici, con l'obiettivo di essere sempre più competitive sul mercato attraverso la crescita delle proprie risorse umane.

C.I.A.C. ha maturato inoltre una significativa esperienza nella gestione dei Servizi per il Lavoro, ambito che assume particolare rilievo proprio in questi ultimi anni in cui è accresciuta l'attenzione verso lo sviluppo e il potenziamento degli stessi al fine di combattere la disoccupazione, soprattutto quella di lunga durata. Nello specifico, l'esperienza si è sviluppata sul versante relativo a progetti e servizi di orientamento, formazione, supporto all'inserimento lavorativo di disoccupati/e, nonché attività a supporto della ricollocazione professionale di lavoratori provenienti da aziende in crisi inseriti in progetti di politica attiva del lavoro e di contrasto all'attuale crisi economica.



La qualità e l'efficienza dell'organizzazione C.I.A.C. è riconosciuta da numerosi e consolidati rapporti con i più importanti interlocutori del sistema locale: Confindustria Canavese, Politecnico di Torino, nonché vari Istituti scolastici superiori e Agenzie formative.

A livello locale, l'attività di formazione è finanziata dalla Città Metropolitana di Torino e/o della Regione Piemonte. Le sedi presso cui il C.I.A.C. svolge le sue attività sono dislocate a Rivarolo, Valperga, Ciriè e Ivrea, dove è presente con tre sedi, una delle quali è la Scuola Alberghiera "F.Prat". Ogni Sede Formativa è dotata di aule e laboratori attrezzati in funzione delle attività formative che la caratterizzano: si va, pertanto, dai laboratori per le lavorazioni meccaniche ed elettriche, ai laboratori di informatica e multimedialità, alle cucine e ai laboratori per la ristorazione.

C.I.A.C. svolge attività di supporto e consulenza su diretta committenza aziendale e offre i servizi qualificati per le imprese tra cui: ricerca di personale qualificato, valutazione del potenziale, definizione dei profili professionali e del loro aggiornamento, supporto all'inserimento di risorse umane, promozione di tirocini, supporto alla riqualificazione, riconversione, ricollocazione del personale, orientamento e supporto alla creazione d'impresa ed altre attività tese a migliorare il rapporto tra competenze disponibili e le competenze necessarie.

C.I.A.C. si avvale di competenze integrate per la promozione di Servizi innovativi di sviluppo locale, nello specifico: progettazione e gestione di iniziative finanziate dall'Unione Europea, formazione e consulenza per la Pubblica Amministrazione.

C.I.A.C. è certificato UNI EN ISO 9001:2008 per le attività di progettazione, erogazione e gestione di servizi formativi: obbligo formativo, superiore, formazione continua, apprendistato, svantaggio/handicap, a distanza-FAD (Settore CNAE: 37/80.4) e per le attività di progettazione, erogazione e gestione di servizi orientativi: informazione orientativa, formazione orientativa, consulenza orientativa, sostegno all'inserimento lavorativo (Settore CNAE: 38/85.3). Dal maggio 2002 è in possesso dell'Accreditamento delle proprie sedi formative e orientative rilasciato dalla Regione Piemonte in ottemperanza a quanto previsto dal D.M. 166/01 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

E' inoltre in possesso dell'Accreditamento degli operatori idonei ad operare, anche mediante risorse pubbliche, nell'ambito del sistema regionale dei servizi al lavoro (prot. n. 0010/F2 del 25/11/2015, ai sensi della D.G.R. 30-4008 del 11/06/2012).

Infine, C.I.A.C. è in possesso delle seguenti certificazioni rilasciate dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, a livello nazionale, ai sensi del DLgs. 276/2003:

- Autorizzazione (prot. 39/0001095 del 29/09/2011) per lo svolgimento delle attività di Supporto alla Ricollocazione Professionale, albo delle Agenzie per il Lavoro, sez. V

- Autorizzazione (prot. 39/0017895 del 04/08/2015) per lo svolgimento delle attività di Ricerca e Selezione del Personale, albo delle Agenzie per il Lavoro, sez. IV.

2. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi al Lavoro di C.I.A.C. risponde all'esigenza e alla volontà di migliorare e qualificare i servizi per il lavoro offerti alle persone, alle imprese e ai datori di lavoro.

La presente Carta si applica a tutte le attività svolte dalle Unità Operative dislocate sul territorio ed è il documento in cui vengono descritte ed aggiornate le caratteristiche delle prestazioni erogate, ma costituisce anche la modalità secondo cui si definisce la reciprocità nell'assunzione di impegni precisi tra erogatore e fruitore dei servizi.

La Carta dei Servizi al Lavoro si ispira ai seguenti principi:

- **Attenzione al cliente:** attraverso azioni di reciprocità e di rilevazione del grado di soddisfazione.
- **Qualità:** definendo le modalità operative adeguate per l'erogazione delle prestazioni e le misure idonee a garantire efficacia ed efficienza del servizio, attraverso la garanzia di operatori competenti, livelli di prestazione garantiti, rispetto dei tempi e degli accordi.
- **Trasparenza:** mettendo a disposizione per la consultazione (presso le diverse sedi e online) tutta la documentazione e la modulistica necessaria a descrivere le caratteristiche dei servizi.
- **Pari opportunità:** con l'accesso ai Servizi si garantisce la massima riservatezza, tenendo conto delle specifiche esigenze e senza distinzione in relazione a genere, razza, lingua, religione e opinione politica.
- **Partecipazione:** si garantisce il diritto di accesso per ogni soggetto alle informazioni che lo riguardano e alla possibilità di presentare reclami e osservazioni per il miglioramento del servizio.
- **Gratuità:** tutti i Servizi al Lavoro rivolti alle Persone e descritti in questa Carta dei servizi, più quelli eventualmente resi disponibili da apposite Direttive o finanziamenti della Regione Piemonte e/o della Città Metropolitana di Torino, sono erogati a titolo gratuito.

La Carta dei Servizi al Lavoro si pone i seguenti obiettivi:

- Incentivare la valorizzazione e l'autodeterminazione delle persone e la loro crescita professionale
- Comunicare in modo chiaro e trasparente le attività e i servizi erogati
- Informare, mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti

- Rilevare il grado di soddisfazione di quanti accedono ai servizi.

L'applicazione dei principi e degli obiettivi non può prescindere dal coinvolgimento diretto e dall'impegno richiesto ai fruitori dei servizi, che può essere riassunto nei seguenti punti:

- Rispetto delle indicazioni concordate con il Referente del servizio
- Personale coinvolgimento nella definizione del progetto
- Comunicazione tempestiva di ogni eventuale variazione relativa alla propria posizione
- Utilizzo delle modalità di segnalazione/reclamo e di rilevazione del proprio grado di soddisfazione.

3. A chi ci rivolgiamo

Possono rivolgersi ai nostri sportelli:

- giovani e adulti inoccupati o disoccupati;
- occupati;
- lavoratori che beneficiano di trattamenti di cassa integrazione, mobilità o di altri ammortizzatori sociali;
- imprese di qualunque dimensione e settore di riferimento;
- datori di lavoro.

4. I nostri servizi

C.I.A.C., in virtù delle Autorizzazioni rilasciate dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, garantisce lo svolgimento delle attività di Supporto alla Ricollocazione Professionale e di Ricerca e Selezione del Personale, a livello nazionale, ai sensi del DLgs. 276/2003.

Inoltre, in qualità di soggetto accreditato in Regione Piemonte per i Servizi al lavoro ai sensi della D.G.R. n. 30-4008 del 11/06/2012 in applicazione dell'art. 21 della L.R. n. 34/2008, a realizzare politiche attive del lavoro nel rispetto degli standard regionali, partecipa alla rete dei servizi per il lavoro per offrire occasioni di incontro fra domanda e offerta di lavoro di cittadini e imprese, garantendo risposte personalizzate attraverso un insieme integrato di Servizi qui di seguito descritti:

Servizi alle Persone

A1 Informazione

- 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.) o al servizio di accoglienza e/o presa in carico
- Messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro

A2 Accoglienza - primo filtro e/o presa in carico della persona

- 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
- Funzione di primo filtro verso gli altri servizi di politica attiva

A3 Orientamento professionale

- Colloqui di orientamento di I° livello: prima analisi della storia professionale dell'utente
- Valutazione fabbisogno formativo e professionale dell'utente
- Supporto nella redazione del curriculum vitae

A4 Consulenza orientativa

- Colloqui di orientamento professionale di II° livello specialistico
- Bilancio delle competenze
- Analisi di capacità e 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 e orientamento verso servizi specialistici della formazione

A5 Accompagnamento al lavoro

- Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al CV
- Preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro
- Accompagnamento nella ricerca attiva di opportunità formative/inserimento lavorativo
- Promozione di tirocini e stage e loro tutoraggio
- Consulenza per la creazione di impresa e rimando a servizi competenti

A6 Incontro domanda/Offerta

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

Servizi alle Imprese e ai Datori di lavoro

B1 Informazione e scouting

- 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

B2 Informazione e accesso ai servizi

- Accoglienza, illustrazione dei servizi erogati (requisiti e regole di accesso)
- Informazioni di utilità per le aziende e rinvio a servizio di consulenza se necessario

B3 Consulenza

- Assistenza ai datori di lavoro in tema di: interpretazione di normativa e 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)

B4 Incontro domanda/offerta di lavoro

- Selezione di candidature da presentare in azienda
- Supporto nella pubblicizzazione della posizione vacante
- Facilitazione dell'incontro domanda/offerta

I Servizi A1 e A2 rivolti alle Persone sono gratuiti, così come i servizi A3, A4, A5, A6 che sono di norma attivati in presenza di specifici finanziamenti connessi ad Atti di Programmazione Nazionale, Regionale e/o di Area Vasta (Città Metropolitana).

I Servizi B1, B2, B3 e B4 per le Imprese e i Datori di lavoro sono gratuiti solo in presenza di finanziamenti specifici da parte di Regione e Province.

C.I.A.C., allo scopo di venire incontro alle esigenze dell'utenza, prevede di poter allestire ad erogare prestazioni aggiuntive a quelle già descritte conformemente a quanto previsto dalle disposizioni Regionali.

5. Modalità di accesso

L'accesso ai servizi avviene contattando o recandosi presso una delle seguenti sedi di riferimento a livello di bacino e negli orari di seguito specificati:

Bacino per l'impiego di Cuorné:

Sede C1.2 "Adriano Sada" - C.so Re Arduino, 50 - 10086 RIVAROLO CANAVESE (TO)

Apertura sportello: Lunedì, Martedì e Mercoledì con il seguente orario
Mattina: 9,00 - 13,00

Giovedì e Venerdì con il seguente orario
Pomeriggio: 14,00 - 16,00

Orario ricevimento su appuntamento: Giovedì mattina, orario 9,00 - 13,00

Bacino per l'Impiego di Cirié:

Sede C1.4 "Davide Negro" - Via Battitore, 82 - 10073 CIRIÉ (TO)

Apertura sportello: dal Martedì al Venerdì con il seguente orario
Mattina: 10,00 - 12,00
Pomeriggio: 14,00 - 16,00

Orario ricevimento su appuntamento: Lunedì pomeriggio, orario 14,00 - 18,00

Bacino per l'Impiego di Ivrea:

Sede C1.8 "Ferdinando Prat" - Via Varmondo Arborio, 5 - 10015 IVREA (TO)

Apertura sportello: Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì con il seguente orario
Mattina: 10,00 - 12,00
Pomeriggio: 14,00 - 16,00

Orario ricevimento su appuntamento: Martedì pomeriggio, orario 14,00 - 18,00

I colloqui saranno garantiti nella loro riservatezza. C.I.A.C. si impegna a tutelare la privacy dei propri utenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

6. Struttura operativa e competenze del personale

Il C.I.A.C. mette a disposizione per il servizio specifico propri spazi, opportunamente identificati, presso le proprie sedi di Rivarolo Canavese, Ciriè e Ivrea.

Sono disponibili locali per l'attesa e per 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 e nazionali. I locali garantiscono la riservatezza durante i colloqui individuali.

Lo schema funzionale della struttura è affisso in ogni sede operativa. Oltre al Coordinatore Generale (Direttore Servizi al Lavoro), sono presenti per i diversi servizi erogati, le professionalità richieste dalla normativa in materia.

Il controllo dell'attuazione della presente Carta dei Servizi è di competenza del Direttore dei 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.

7. Le nostre garanzie di qualità

Adottare una Carta dei Servizi significa anche assumere con le persone e le aziende l'impegno di mantenere un determinato standard in termini di qualità delle prestazioni e dei tempi di erogazione dei servizi. Significa confidare nella qualità delle prestazioni offerte e nella assoluta corrispondenza tra gli obiettivi dichiarati e il servizio realizzato nella consapevolezza dell'estrema importanza della missione dell'Ente: facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, attraverso azioni di informazione, orientamento e consulenza in tema di formazione e lavoro.

Al fine di acquisire dati significativi sulla soddisfazione delle parti interessate, C.I.A.C. ha definito ed attuato modalità specifiche per rilevare la soddisfazione degli utenti e per consentire a tutte le parti interessate (utenti, imprese del territorio e personale), a seguito della fruizione di un determinato servizio, la formulazione di possibili miglioramenti o la segnalazione di reclami.

Soddisfazione degli utenti

Al termine di ogni servizio significativo viene consegnato all'utente un questionario che riporta domande sugli aspetti principali del servizio svolto, con la richiesta di rispondere, in forma anonima, alle domande formulate e di riportarvi, se ritenuto opportuno, delle considerazioni sugli elementi di forza e/o sulle criticità rilevate. I dati rilevati saranno periodicamente analizzati al fine di identificare i punti di forza e di debolezza.

Diritti e doveri dell'utente

C.I.A.C. garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, 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.

C.I.A.C. si impegna a svolgere i Servizi al Lavoro previsti dall'Accreditamento regionale, senza onere per le persone, 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.

Procedure di reclamo e controllo

Il C.I.A.C. 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.

Raccolta del reclamo

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

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.

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.

Statistica dei reclami e delle segnalazioni

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