



CARTA DEI SERVIZI  
**SERVIZI AL LAVORO**



## SOMMARIO

1.	Ente proponente .....	4
2.	Introduzione .....	6
3.	Principi fondamentali .....	8
4.	Servizi erogati .....	10
4.1	Accesso e Informazione .....	11
4.2	Valutazione caso individuale .....	13
4.3	Mediazione per incontro domanda/offerta di lavoro .....	15
4.4	Definizione di un progetto individuale di accom- pagnamento al lavoro e attivazione di misu- re di sostegno all'inserimento lavorativo .....	17
5.	Modalità di accesso ai documenti di miglioramento e reclamo .....	19
6.	Numeri utili .....	20
7.	Note .....	21
	Allegato A - Reclamo .....	22
	Allegato B - Valutazione dell'Accoglienza .....	23

## 1. ENTE PROPONENTE

La Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus è un ente di formazione professionale no profit di ispirazione cattolica, fondato a Torino nel 1925 dall'Istituto Secolare dell'Unione Catechisti e dai Fratelli delle Scuole Cristiane.

L'Ente ha come scopo la promozione umana, culturale e professionale dei giovani e dei lavoratori e, sin dalla sua fondazione, progetta, coordina e realizza attività di ricerca, di orientamento, di formazione e di aggiornamento.

4

Presente sul territorio nazionale con 18 Centri di Formazione, grazie al contributo di collaboratori preparati e motivati offre il suo servizio formativo nei settori dell'industria e dell'artigianato, del terziario, del turismo e del socio-assistenziale ad oltre 5000 allievi ogni anno, dagli adolescenti ai lavoratori adulti, dai migranti extracomunitari alle categorie in situazione di disagio sociale.

A fronte di una richiesta formativa sempre più articolata e specializzata, e nella piena consapevolezza dell'incidenza socioculturale della propria attività educativa, la Casa di Carità Arti e Mestieri si assume la responsabilità di attuare, in ogni fase del proprio impegno quotidiano, una logica di miglioramento continuo del servizio.

La sede Bassanese è accreditata dalla Regione Veneto in tutti e quattro gli ambiti previsti per le attività (obbligo formativo, formazione superiore, formazione continua e orientamento); è, inoltre, certificata per il Sistema Qualità ISO 9001.

L'attività del Centro si riferisce a:

- Corsi in obbligo formativo nei settori terziario e disabili
- Corsi di apprendistato in obbligo formativo in collaborazione con le principali organizzazioni aziendali
- Corsi di formazione superiore
- Tirocini formativi
- Corsi di formazione continua di aggiornamento e riqualificazione in collaborazione con le imprese (per lavoratori occupati)
- Attività di orientamento professionale, consulenza, bilancio competenze e accompagnamento individualizzato anche in collaborazione con altre strutture del territorio (dal 2002 ente partner nel Progetto territoriale POST)
- Iniziative formative di rimotivazione e sostegno rivolte a tipologie di utenza che si trovano in situazioni di "debolezza"

Il CFP "Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus" ha svolto il ruolo di capofila per iniziative di orientamento per gli adulti e opera in stretta connessione con gli enti locali anche in vista di un futuro compito istituzionale affidato a questi ultimi e alle scuole per la formazione permanente e l'educazione agli adulti.

## 2. INTRODUZIONE

La Regione Veneto intende svolgere un ruolo importante nelle politiche per lo sviluppo del territorio e per la promozione dell'occupazione.

6

In questo quadro, essa, per prevenire e combattere la disoccupazione e favorire lo sviluppo delle risorse umane e l'integrazione sociale nel mercato del lavoro, ha dato la possibilità ai Centri di Formazione Professionale di svolgere un ruolo di primo piano in stretta collaborazione con i Centri per l'Impiego nel coadiuvare le politiche di inserimento nel mercato del lavoro e di apprendimento lungo tutto l'arco della vita.

Con la Carta dei Servizi, attraverso la comunicazione chiara delle finalità e delle modalità di accesso e di funzionamento dei servizi, si vuole rendere trasparente il rapporto tra l'Ente e i fruitori del servizio e se ne incoraggia e promuove la partecipazione.

La Carta dei Servizi non è un punto di arrivo ma l'inizio di un percorso rivolto al miglioramento continuo grazie al dialogo aperto con i CPI e con gli utenti in un quadro di impegni chiari e di reali opportunità offerte.

Una delle finalità specifiche della Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus 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.

Tale finalità viene perseguita mirando al raggiungimento dei seguenti obiettivi specifici:

- ✓ Creare e mantenere una rete di competenza e scambio con tutti i soggetti rilevanti portatori di interesse nelle tematiche d'accesso all'occupazione e della valorizzazione professionale.
- ✓ Assicurare un'opportuna flessibilità organizzativa e operativa al fine di raggiungere la massima efficacia di intervento a favore delle diverse categorie di clienti interessati.

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus nell'offerta e nella realizzazione di servizi offerti osserva i seguenti principi letti anche come diritti dei cittadini che usufruiranno del servizio.

8

**Eguaglianza:** un uguale trattamento e nessuna discriminazione sono garantiti a tutti gli utenti e alle loro famiglie senza discriminazione alcuna rispetto al sesso, alla razza, all'etnia, alla nazionalità, alla religione, all'opinione politica, alla lingua, alla condizione psico fisica e socio economica

**Imparzialità:** obiettività, giustizia e imparzialità sono i criteri che ispirano l'azione del Servizio

**Continuità:** è garantita la continuità e la regolarità del servizio senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno adottate misure per arrecare il minor disagio possibile agli utenti

**Gratuita':** tutti i Servizi vengono offerti senza alcun onere per il fruitore

**Partecipazione:** una partecipazione fattiva e responsabile è garantita secondo le modalità illustrate nella presente Carta dei Servizi

**Efficienza ed efficacia:** la Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus adotta misure idonee per raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia del servizio



**Comunicazione e trasparenza:** viene garantita un'ampia e chiara informazione sui Servizi offerti e sulle procedure e le regole di erogazione

**Qualità:** viene perseguito il miglioramento continuo dei Servizi anche avvalendosi di tecniche di monitoraggio per evidenziare aspetti di criticità e per adottare le soluzioni adatte

**Cortesìa:** Il personale del Centro garantisce rispetto e cortesia nei confronti degli utenti.

## 4. SERVIZI EROGATI

Il “servizio”, utilizzando prevalentemente il metodo dell’approccio individualizzato nei confronti degli utenti, è chiamato a svolgere le funzioni di:

1. **Accesso e informazione:** primo vaglio della domanda e del bisogno dell’utente, fornisce una prima informazione di carattere generale, indirizza la persona verso uno o più servizi specifici.
2. **Valutazione del caso individuale:** colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di inserimento al lavoro.
3. **Mediazione per l’incontro domanda/offerta di lavoro:** raccolta, sistematizzazione, e diffusione delle informazioni (curriculum vitae) sugli utenti che richiedono il servizio.
4. **Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all’inserimento lavorativo:** consulenza per la redazione di un progetto professionale e/o formativo volto a favorire l’inserimento o il reinserimento lavorativo.

## 4.1 - ACCESSO E INFORMAZIONE

### **Finalità del servizio:**

Garantire informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro.

Garantire accessibilità e fruibilità dei servizi e delle informazioni.

11

Consentire all'utente di esporre la propria richiesta e di essere indirizzato al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso.

### **Attività svolte:**

- ✓ colloquio preliminare in cui si recepisce la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni;
- ✓ informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso;
- ✓ informazioni e invio ad altri servizi territoriali;
- ✓ informazioni sul mercato del lavoro e opportunità occupazionali;
- ✓ registrazione nella banca dati degli utenti;

**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

**Tempi:**

- ✓ accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno
- ✓ durata del colloquio: 10-15 minuti circa

12

**A chi rivolgersi:**

*Responsabile del Servizio di Orientamento*

Cfp Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus

Via S. Bortolo, 10 - Pove del Grappa (VI)

Per informazioni e prenotazione appuntamenti:

tel 0424/523216 – n. verde 800156216

E-mail: [centro.pove@casadicarita.it](mailto:centro.pove@casadicarita.it)

---

Lo sportello è aperto ogni mercoledì dalle ore 9.00 all 13.00 (salvo periodo di ferie indicate sul sito e sulla bacheca della sede) su appuntamento ai numeri sopraindicati dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30 o scrivendo all'indirizzo mail della sede operativa.

## 4.2 - VALUTAZIONE DEL CASO INDIVIDUALE

### **Finalità del servizio:**

Garantire l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona. Sostenere l'utente nella scelta di un percorso professionale e/o formativo.

13

### **Attività svolte:**

- ✓ colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro
- ✓ colloquio orientativo in cui si raccolgono le informazioni sulla storia professionale dell'utente e sulle sue aspettative e disponibilità per il lavoro (esperienze lavorative e formative, competenze di base e professionali possedute, strategie utilizzate per la ricerca di un impiego, preferenze, vincoli, disponibilità per il lavoro, obiettivi formativi e/o professionali)
- ✓ favorire la conoscenza e l'analisi del mercato del lavoro e dei diversi profili professionali

**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

**Tempi:**

- ✓ accesso al servizio: immediato previo appuntamento
- ✓ durata del primo colloquio orientativo mediamente 30 minuti

14

**A chi rivolgersi:**

Cfp Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus

Via S. Bortolo , 10- Pove del Grappa (VI)

Per informazioni e prenotazione appuntamenti:

tel 0424/523216 – n. verde 800156216

E-mail: [centro.pove@casadicarita.org](mailto:centro.pove@casadicarita.org)

---

Lo sportello è aperto ogni mercoledì dalle ore 9.00 all 13.00 (salvo periodo di ferie indicate sul sito e sulla bacheca della sede) su appuntamento ai numeri sopraindicati dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30 o scrivendo all'indirizzo mail della sede operativa.

#### 4.3 - MEDIAZIONE PER L'INCONTRO TRA LA DOMANDA E L'OFFERTA DI LAVORO

**Finalità del servizio:**

Garantire a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, e in possesso di caratteristiche professionali caratterizzate da buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

15

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.

**Attività svolte:**

- ✓ raccolta e diffusione curriculum vitae
- ✓ ricerca e segnalazione delle opportunità di lavoro
- ✓ preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto
- ✓ Gestione di strumenti e tecniche per la ricerca operativa del lavoro, favorendo lo sviluppo di abilità di ricerca autonome
- ✓ consultazione dei curricula da parte delle aziende

**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

**Tempi:**

- ✓ accesso al servizio: immediato previo appuntamento
- ✓ durata del primo colloquio orientativo mediamente 30 minuti

16

**A chi rivolgersi:**

Cfp Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus

Via S. Bortolo, 10 - Pove del Grappa (VI)

Per informazioni e prenotazione appuntamenti:

tel 0424/523216 – n. verde 800156216

E-mail: [centro.pove@casadicarita.org](mailto:centro.pove@casadicarita.org)

---

Lo sportello è aperto ogni mercoledì dalle ore 9.00 alle 13.00 (salvo periodo di ferie indicate sul sito e sulla bacheca della sede) su appuntamento ai numeri sopraindicati dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30 o scrivendo all'indirizzo mail della sede operativa.



#### 4.4 - DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE

(ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO E MISURE DI SOSTEGNO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO)

##### **Finalità del servizio:**

Garantire l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità d'inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso. Sostenere l'utente nella scelta di un percorso professionale e/o formativo adatto alle sue esigenze.

17

##### **Attività svolte:**

Valutazione dei bisogni intrinseci dell'utente e *inserimento in progetti di orientamento proposti dall'Ente* nei quali sono previste azioni di :

- ✓ consulenza per la redazione di un progetto personalizzato professionale e/o formativo, inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI)
- ✓ formazione: misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura formativa e professionalizzante
- ✓ colloqui orientativi individuali o in gruppo durante i quali un esperto di bilancio competenze rimuove gli ostacoli che bloccano un'azione positiva di ricerca del lavoro attraverso la presa di coscienza dei punti di forza del soggetto e delle competenze maturate durante l'iter formativo e professionale.
- ✓ sostegno nella scelta di un'occupazione tra le offerte disponibili, oppure, di un percorso formativo tra quelli esistenti nel territorio

**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

**Tempi:**

- ✓ variabili in funzione dell'inserimento in percorsi orientativi e formativi già strutturati dall'Ente

**18 A chi rivolgersi:**

Cfp Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus

Via S. Bortolo, 10 - Pove del Grappa (VI)

Per informazioni e prenotazione appuntamenti:

tel 0424/523216 – n. verde 800156216

E-mail: [centro.pove@casadicarita.org](mailto:centro.pove@casadicarita.org)

---

Lo sportello è aperto ogni mercoledì dalle ore 9.00 all 13.00 (salvo periodo di ferie indicate sul sito e sulla bacheca della sede) su appuntamento ai numeri sopraindicati dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30 o scrivendo all'indirizzo mail della sede operativa.

## 5. MODALITA' DI ACCESSO AI DOCUMENTI DI MIGLIORAMENTO E RECLAMO

La Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni, a discrezione dei propri utenti, sulle modalità di erogazione del servizio (vd. allegato B), 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 (vd. Allegato A), ciò rientra nel Sistema Qualità della Casa di Carità Arti e Mestieri, certificato secondo la norma ISO 9001:2008. Le linee guida sono definite dall'Istruzione Operativa 050301 e dal documento 050306 "Registro dei suggerimenti e dei reclami" pervenuti qualora si ritenga di avere riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato.

L'istituto del reclamo ha lo scopo di offrire, dunque, uno strumento agile e immediato per segnalare al Centro comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi, relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione erogata.

## 6. NUMERI UTILI

- ✓ Casa a Colori: tel. 0424 504160 e  
-mail: casa\_colori@libero.it
- ✓ Centro EDA (Educazione per Adulti): tel. 0424 503078
- ✓ Centro per l'Impiego Bassano del Grappa: tel. 0424 529581  
e-mail: impiego.bassano@tin.it
- 20 ✓ Biblioteca di Bassano del Grappa: tel. 0424 522235/519450  
e-mail: biblioteca@comune.bassano.vi.it
- ✓ Biblioteca di Cassola: tel. 0424 530275 e  
-mail: biblioteca.cassola@unionebcm.vi.it
- ✓ Biblioteca di Marostica: tel. 0424 479101 e  
-mail: biblioteca@infomarostica.it
- ✓ Biblioteca di Mussolente: tel. 0424 577326 e  
-mail: biblioteca.mussolente@unionebcm.vi.it
- ✓ Biblioteca di Romano d'Ezzelino: tel. 0424 818664 e  
-mail: biblioteca@comune.romano.vi.it
- ✓ Biblioteca di Valstagna: tel. 0424 99891 e  
-mail: bibliovalstagna@telemar.it
- ✓ Informacittà - Bassano del Grappa: tel. 0424 237584  
e-mail: informacitta@comune.bassano.vi.it





**DOCUMENTI**

Cod. **D060505**

Rev. **0 - 30/11/00**

**ALLEGATO A — RECLAMO**

Il presente modulo è da utilizzarsi per inoltrare alla nostra organizzazione un reclamo relativo ad un disservizio da lei riscontrato.

La invitiamo a compilarlo in tutte le sue parti e a riconsegnarlo al Direttore; non saranno presi in considerazione reclami che siano privi delle generalità del compilante.

Qualora invece volesse proporre un suggerimento per migliorare la qualità del servizio erogato, la preghiamo di voler utilizzare i moduli che sono reperibili presso gli appositi punti di distribuzione.

Grazie per la collaborazione!

**Oggetto del reclamo**

.....  
.....  
.....  
.....

22

**Generalità del compilante**

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Altro (specificare) \_\_\_\_\_

*Riservato alla Casa di Carità Arti e Mestieri*

cod. azione

data

DC/RS

**ALLEGATO B - VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA**

Proponiamo il seguente questionario al fine di ottenere informazioni utili per il continuo miglioramento del nostro servizio. Invitiamo quindi a rispondere in modo attento e sincero alle domande sottostanti precisando che si tratta di compilazione anonima

Per ogni affermazione proposta esprima l'entità del suo accordo contrassegnando uno dei quattro numeri a disposizione secondo la corrispondenza seguente:

Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo
1	2	3	4

----- ✧ -----

1. L'ambiente è attrezzato con indicazioni precise per capire dove e a chi rivolgersi 1 2 3 4
2. L'attesa (allo sportello o per il colloquio con gli operatori) è stata breve 1 2 3 4
3. Gli operatori incontrati sono stati cortesi nel dare le informazioni 1 2 3 4
4. Gli operatori hanno dato informazioni chiare e sufficienti 1 2 3 4
5. La presentazione del percorso formativo è stata completa e soddisfacente 1 2 3 4
6. Le regole sono state presentate in modo chiaro 1 2 3 4
7. Le informazioni date per muoversi nel centro sono state esaurienti 1 2 3 4

Eventuali osservazioni (se possibile si prega di giustificare eventuali punteggi inferiori a 3)

.....

.....

.....

.....