



Carta dei servizi

Servizi al lavoro

## Sommario

1. Introduzione .....	3
2. Ente proponente – presentazione generale.....	3
2.1. Formazione professionale .....	4
2.2. Servizi al lavoro.....	5
2.3. Antidiscriminazione e pari opportunità.....	5
2.4. Certificazioni .....	5
3. I servizi al lavoro .....	6
3.1 Principi fondamentali .....	6
3.2. I servizi erogati.....	7
4. Modalità di accesso (sedi e recapiti) .....	10
5 Reclami e miglioramento del servizio .....	10

## 1. Introduzione

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

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 ad agenzie per il lavoro private di svolgere un ruolo di primo piano in stretta collaborazione con i servizi pubblici nel coadiuvare le politiche di inserimento nel mercato del lavoro e di contrasto alla disoccupazione di lunga durata.

All'interno di questo sistema, Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus si pone la finalità 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, nel pieno rispetto degli standard dichiarati in fase di accreditamento (art. 21 della L.R. 34/2008, DGR 30-4088 del 11 giugno 2012).

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di comunicare in modo chiaro le finalità e le modalità di accesso e di funzionamento dei servizi al lavoro, contribuendo a rendere trasparente il rapporto tra l'Ente e i fruitori del servizio incoraggiandone e promuovendone 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 la rete dei servizi al lavoro e con i cittadini in un quadro di impegni chiari e di reali opportunità offerte.

## 2. Ente proponente – presentazione generale

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 aggiornamen-to.

Presente sul territorio nazionale con 27 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 socioassistenziale ad oltre 5000 allievi ogni anno, dagli adolescenti ai lavoratori adulti, dai migranti extracomunitari alle categorie in situazione di forte svantaggio 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.

Le attività principali

Casa di Carità promuove sui territori dove opera azioni e progettualità in una dimensione di rete, con l'obiettivo di contribuire alla realizzazione della dignità umana e professionale, promuovendo nel contempo la rimozione di quegli ostacoli che impediscono alla persona di realizzarsi pienamente.

Nello specifico le attività di Casa di Carità si diversificano in:

- 1) Formazione professionale
- 2) Servizi per il lavoro
- 3) Antidiscriminazione e promozione di pari opportunità

## 2.1. Formazione professionale

Casa di Carità realizza attività formative rivolte a destinatari differenti con l'obiettivo di costruire, valorizzare e aggiornare le competenze professionali in una dimensione di crescita educativa, sociale e professionale.

Nello specifico, in stretto collegamento con il sistema economico e sociale dei territori dove opera, interviene nelle seguenti tipologie corsuali:

1. Corsi per giovani in obbligo formativo nei settori industria, terziario, servizi, turistico alberghiero.
2. Corsi di qualificazione per giovani in cerca di occupazione.
3. Corsi di apprendistato in collaborazione con le realtà aziendali.
4. Corsi di formazione per fasce svantaggiate (detenuti adulti e minori, disabili, migranti, giovani a rischio)
5. Corsi di riqualificazione per adulti disoccupati e/o fuoriusciti dal mercato del lavoro.
6. Corsi di formazione superiore rivolti a diplomati e laureati
7. Corsi di formazione continua di aggiornamento e riqualificazione in collaborazione con le imprese (per lavoratori occupati)
8. Corsi di formazione aziendali in presenza e a distanza (e-learning) per l'aggiornamento delle competenze tecnico – professionali.

Ogni anno Casa di Carità realizza corsi nelle sue sedi dislocate sui territori della Regione Piemonte, coinvolgendo circa 4.000 allievi, tra giovani in prima formazione, adulti disoccupati e occupati, lavoratori dipendenti di aziende coinvolte

## 2.2. Servizi al lavoro

Nell'ambito delle attività di accompagnamento e inserimento al lavoro per persone in cerca di occupazione e per persone espulse o a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, realizza servizi e progettualità a sostegno dell'occupazione.

Particolare attenzione è data a persone in forte situazione di disagio che necessitano di azioni di presa in carico individualizzate con utilizzo di metodologie attente a valorizzare e potenziare le competenze dei cittadini coinvolti.

Casa di Carità opera in regime particolare come Agenzia di Intermediazione presso il Ministero del Lavoro; dal 2012 il suo intervento si inserisce e si qualifica all'interno del sistema regionale di accreditamento dei Servizi al Lavoro (in regione Piemonte e in Veneto), operando quale soggetto riconosciuto e autorizzato ad erogare sul proprio territorio i servizi al lavoro ai cittadini in cerca di lavoro con la finalità di promuovere e rafforzare l'occupazione.

## 2.3. Antidiscriminazione e pari opportunità

Casa di Carità è impegnata nel diffondere le tematiche di parità, imprescindibili per un ente che da sempre pone il rispetto per la persona come valore centrale della propria mission e come linea guida del proprio operare, in ogni contesto e con ogni individuo.

L'approccio con cui Casa di Carità tratta il tema della parità è da sempre quello del "diritto alla differenza": l'attenzione è stata posta fin dal principio sul rispetto dovuto ad ogni persona, portatrice di caratteristiche, esigenze e aspettative peculiari che la differenziano da ogni altra, puntando a valorizzare queste differenze e a ridurre il rischio di discriminazione legato alle 6 aree identificate dall'Unione Europea.

Partecipa e promuove progettualità sui temi delle pari opportunità e della lotta alla discriminazione, per favorire la piena realizzazione della persona e in particolare l'inserimento lavorativo o la permanenza nel mercato del lavoro di donne, stranieri, giovani e adulti dell'area del disagio, persone diversamente abili, attraverso la formazione, l'acquisizione di competenze, il supporto motivazionale e l'empowerment.

## 2.4. Certificazioni

La Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri opera con un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Casa di Carità è accreditata dalla Regione Piemonte, dalla Regione Veneto e dalla Regione Sardegna per l'erogazione di attività formative e orientative finanziate tramite fondi pubblici. Presso la Regione Piemonte e la Regione Veneto, è accreditata anche per i Servizi al Lavoro.

La Fondazione è accreditata in regime particolare come Agenzia di Intermediazione, presso il Ministero del Lavoro. Casa di Carità è accreditata presso vari Fondi Interprofessionali per erogare attività formative ed è iscritta a FonARCom. Dal 2008 la Casa di Carità è convenzionata con l'Università per Stranieri di Siena per la Certificazione di Italiano come Lingua Straniera.

### 3. I servizi al lavoro

I servizi al lavoro nell'ambito dell'accREDITAMENTO definito dalla Regione Piemonte (rif. DGR 66-3576) sono un insieme di servizi erogati dall'agenzia per il lavoro accREDITATA con la finalità di:

- offrire servizi di orientamento finalizzati all'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro di persone;
- offrire servizi di inserimento lavorativo, formazione, riqualificazione o relative ad altre misure o iniziative di politica attiva del lavoro che favoriscano l'integrazione professionale, l'inserimento o il reinserimento lavorativo.

I servizi al lavoro erogati da Casa di Carità rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Piemonte, rispetto ai servizi erogati, alle capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e alle competenze professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro).

Il servizio offerto presenta le seguenti caratteristiche:

- è un servizio flessibile attento alle necessità di ciascuno, in particolare alle esigenze di conciliazione con gli impegni familiari;
- offre un accesso prioritario alle opportunità formative proposte dai Centri Casa di Carità nell'ambito di bandi di formazione differenti;
- mette a disposizione spazi di autoconsultazione cui poter accedere liberamente dove poter trovare materiale informativo per supportare la ricerca di occupazione oltre che la possibilità di utilizzare un PC collegato in rete per attività di ricerca attiva del lavoro;
- favorisce l'accesso, per la ricerca del lavoro, ad una consistente banca dati di aziende operanti in settori differenti nei vari territori.

#### 3.1 Principi fondamentali

La Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus, nell'offerta e nella realizzazione delle attività che promuove, opera seguendo i propri principi, che sono letti anche come diritti dei cittadini che usufruiscono del servizio.

**Etica di servizio** – Lo spirito di servizio è lo stile distintivo di chi opera in e con Casa di Carità, attraverso l'impegno serio ed appassionato in risposta ai bisogni delle persone. A partire da un rapporto di fiducia che si instaura tra la persona e il professionista, non si intende creare false aspettative, ma impegnarsi reciprocamente per costruire e rafforzare insieme le strategie per la ricerca del lavoro.

**Centralità della persona e riconoscimento delle sue risorse** – L'approccio metodologico di Casa di Carità parte dall'impegno a riconoscere, rispettare e promuovere la dignità della persona, che viene accolta e presa in carico. L'obiettivo è considerare e valorizzare la persona in tutto il proprio vissuto, sociale, formativo e professionale, in un rapporto di fiducia e di riconoscimento reciproco con il professionista.

Lavoro di rete e di comunità – La ricollocazione in Casa di Carità non è intesa come un ambito privato in cui sono coinvolti solo il professionista e chi è alla ricerca di lavoro. La tematica dei Servizi al Lavoro richiede un’apertura ampia alla rete territoriale di enti, aziende, professionisti, servizi, alla comunità di riferimento, nonché alla rete allargata offerta dai social network.

### 3.2. I servizi erogati

Le aree di servizio previste sono ripartite in relazione al destinatario e suddivise nelle seguenti articolazioni:

#### SERVIZI ALLE PERSONE

##### A1 – Informazione

Finalità:	Sostenere l’utente nell’acquisire informazioni utili nell’orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata
Attività:	Colloquio informativo utile alla definizione del bisogno espresso dall’utente. Invio a servizio di accoglienza o altro servizio del territorio.
Modalità di accesso:	Diretto e gratuito in orario di sportello

##### A2 – Accoglienza-primario filtro e presa in carico

Finalità:	Analizzare il bisogno dell’utente e articolare un primo percorso di politica attiva.
Attività:	Analisi della domanda e dei bisogni espressi dall’utente Aggiornamento dei dati presenti su SILP Presentazione delle modalità e funzionamento della presa in carico nell’ambito dei servizi al lavoro Sottoscrizione del Patto di servizio
Modalità di accesso:	Diretto e gratuito in orario di sportello

##### A3-Orientamento professionale

Finalità:	Costruire e definire un percorso personalizzato utile a promuovere attivamente l’inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro o migliorare la propria posizione nel mercato del lavoro.
Attività:	Colloqui di orientamento di 1° livello Valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell’utente Supporto nella redazione del curriculum vitae
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

#### A4-Consulenza orientativa

Finalità:	Supportare nell'individuazione dell'obiettivo professionale al fine di definire il percorso personalizzato utile a promuoverne attivamente l' inserimento o il reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato
Attività:	Colloqui di orientamento di II° livello Bilancio di competenze Supporto nella redazione del curriculum vitae
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

#### A5 – Accompagnamento al lavoro

Finalità:	Supportare nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo
Attività:	Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al curriculum vitae Preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo Supporto all'autopromozione anche con gli strumenti offerti del social recruitment
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

#### A6 – Incrocio domanda/offerta di lavoro

Finalità:	Sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende
Attività:	Accompagnamento nella fase di scouting e promozione dell'utente nei confronti delle imprese Individuazione delle opportunità lavorative Accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione Svolgimento della fase di pre-selezione
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

#### SERVIZI AI DATORI DI LAVORO

##### B1 Promozione e scouting

Finalità:	Promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incrocio D/O
Attività:	Attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti Scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale
Modalità di accesso:	Diretto e gratuito in orario di sportello



## B2 – Informazione e accesso ai servizi

Finalità:	Fornire informazioni all'impresa sui servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'impresa e illustrazione dei possibili ambiti di supporto
Attività:	Illustrazione dei servizi erogati (requisiti e regole di accesso) Compilazione della scheda aziendale, rilevazione del fabbisogno professionale Stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni
Modalità di accesso:	Diretto e gratuito in orario di sportello

## B3 – Consulenza

Finalità:	Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane
Attività:	Assistenza ai datori di lavoro in tema di: interpretazione della normativa e della 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)
Modalità di accesso:	Previa presa in carico su progetti di politica attiva

## B4 - Incontro domanda/offerta di lavoro

Finalità:	Supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi
Attività:	Individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca Raccolta e verifica di auto-candidature Presentazione ai datori di lavoro delle candidature pre-selezionate Registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo
Modalità di accesso:	Previa presa in carico su progetti di politica attiva

#### 4. Modalità di accesso (sedi e recapiti)

Per poter usufruire dei servizi al lavoro promossi da Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri, il cittadino può rivolgersi in una delle sedi accreditate presenti in regione Piemonte, recandosi direttamente o telefonando per fissare un appuntamento.

L'elenco delle sedi accreditate è disponibile sul sito web della Fondazione [www.casadicarita.org](http://www.casadicarita.org) (vedi il [documento](#)); nelle pagine di ciascuna sede è possibile trovare l'indirizzo, i recapiti e gli orari di apertura del servizio.

#### 5. Reclami e miglioramento del servizio

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, 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, 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.