



SCUOLA
COSTRUZIONI
VICENZA
Andrea Palladio

CARTA DEI SERVIZI

Servizi al Lavoro

SCUOLA COSTRUZIONI VICENZA ANDREA PALLADIO

Viale Cricoli, 57 - 36100 Vicenza

Tel. 0444-544395

email: info@scuolacostruzionivicenza.it

sito web: www.scuolacostruzionivicenza.it

INDICE

PREMESSA

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

PRINCIPI FONDAMENTALI

DESTINATARI DEL SERVIZIO

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

STRUMENTI E METODOLOGIE DI LAVORO

SERVIZI EROGATI

STRUTTURA OPERATIVA

OPERATORI

TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE

ORARI DI SERVIZIO

PREMESSA

Per la Scuola Costruzioni Vicenza Andrea Palladio, la formazione professionale costituisce un servizio d'interesse pubblico ed è strumento della politica attiva del lavoro. La Scuola Costruzioni, nello sviluppare i Servizi al Lavoro si pone lo scopo di contribuire alla crescita professionale dei lavoratori attraverso l'acquisizione di una cultura professionale, favorendo così l'occupazione, la produzione e l'evoluzione dell'organizzazione del lavoro, in armonia con il progresso scientifico e tecnologico.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il Servizio al Lavoro ha la finalità di accompagnare nella ricerca di un lavoro e nel miglioramento della propria professionalità chi cerca occupazione o chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro attraverso: contatti iniziali, colloqui di orientamento individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di orientamento e consulenza qualificata, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, incrocio tra domanda e offerta di lavoro.

Gli obiettivi principali del servizio sono quindi:

- garantire pari opportunità di accesso al mercato del lavoro
- valorizzare le competenze professionali possedute e sviluppare nuove abilità per competere ed essere parte attiva della società
- operare in rete con i sistemi di Pubblica Amministrazione, Parti Sociali, Imprese e sistemi formativi
- coinvolgere tutti i soggetti portatori di interesse nelle dinamiche di creazione e miglioramento continuo di opportunità per l'accesso all'occupazione e per la valorizzazione personale
- assicurare un'opportuna flessibilità organizzativa ed operativa per raggiungere massima efficacia d'intervento

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella erogazione dei Servizi al Lavoro la Scuola Costruzioni Vicenza Andrea Palladio si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e imparzialità e trasparenza**
Nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
Sono garantiti agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e trasparenza durante l'erogazione del servizio
- **Partecipazione e trasparenza**
E' garantito agli utenti il diritto di ricevere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti al Servizio al lavoro e le modalità di erogazione.
- **Centralità della persona e personalizzazione del servizio**
L'approccio metodologico della Scuola Costruzioni Vicenza Andrea Palladio 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.
- **Continuità**
Garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare secondo quanto stabilito dalla programmazione definita dai committenti, e le condizioni e i principi definiti per i servizi al lavoro, (è fatta eccezione per le interruzioni dovute a: causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Organizzazione).

- **efficacia ed efficienza**

Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi improntati/e al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

- **riservatezza:** il personale dei Servizi al Lavoro assicura il rispetto della normativa sulla privacy e la disponibilità di spazi adeguati riservati ai colloqui con gli utenti

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Sono destinatari dell'azione utenti che rientrano delle seguenti categorie:

- persone in cerca di occupazione
- lavoratori in stato di mobilità, CIG, CIGO, CIGS
- occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale
- persone in cerca di opportunità formative
- soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale
- lavoratori immigrati
- donne impegnate in azioni di reinserimento lavorativo

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi relativi alle aree di prestazione verranno erogati presso la sede operativa accreditata per i Servizi al Lavoro, della Scuola Costruzioni Vicenza Andrea Palladio in viale Cricoli 57, Vicenza.

Per attuare al meglio le politiche relative alle aree di prestazione dei Servizi al Lavoro vengono individuate le seguenti attività:

- Contatti iniziali di accoglienza ed informazione sui servizi disponibili, modalità di accesso ed eventuale invio ad altri servizi territoriali;
- Definizione e stipula del Patto di Servizio (PdS) e del Piano di Azione individuale (PAI);
- Colloqui di orientamento individuali e/o di gruppo finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro e consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo;
- Bilancio delle competenze;
- Informazione su mercato del lavoro e opportunità occupazionali attraverso la ricerca e segnalazione delle opportunità lavorative nel territorio con la raccolta e diffusione del curriculum vitae;
- Individuazione dei fabbisogni formativi, stesura di un piano professionale di riqualificazione ed individuazione dei percorsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione;
- Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante;
- Monitoraggio delle attività.

STRUMENTI E MOTODOLOGIE DI LAVORO

La Scuola Costruzioni Vicenza Andrea Palladio, attraverso i suoi Servizi al Lavoro propone modelli e metodologie d'intervento coerenti con il sistema produttivo, incentrati sulla persona e sull'innovazione professionale al fine di collocare l'attività di accompagnamento al lavoro in un sistema di azioni concertate tra lavoratore, Servizio al Lavoro, Pubblica Amministrazione e Partners di Rete, per integrare le diverse necessità ed operare con efficienza ed efficacia.

Gli strumenti operativi e le metodologie proposte tengono conto sia delle caratteristiche personali, sia dei vincoli esterni di cui il soggetto beneficiario è portatore.

Le metodologie operative sono strumenti di rinforzo e di crescita alle:

- motivazioni degli utenti;
- competenze individuali valorizzate come risorse da condividere in gruppo;
- sperimentazioni di nuove conoscenze;
- fasi di rilettura delle esperienze vissute e di ripensamento del proprio futuro.

Alle metodologie d'intervento tradizionali è affidato il compito di rinforzare e sviluppare le conoscenze e le competenze, mentre alle metodologie interattive quello di sviluppare negli utenti capacità e comportamenti orientati all'interdisciplinarietà e al lavoro in team; il lavoro di gruppo costituisce una dimensione importante per i processi di rielaborazione delle esperienze vissute e di analisi e confronto sulle dinamiche attuali

SERVIZI EROGATI

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

A. 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 Presentazione delle modalità e funzionamento della presa in carico nell'ambito dei servizi al lavoro Sottoscrizione del Patto di servizio
Modalità di accesso:	Diretto 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 I° 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
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, un tirocinio, 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

B. 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 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 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 sulle 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
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

STRUTTURA OPERATIVA

La Scuola Costruzioni Vicenza Andrea Palladio mette a disposizione dell'utenza i propri spazi all'interno della propria sede accreditata per i servizi al lavoro, sita a Vicenza in Viale Cricoli, 57.

Gli spazi rispettano quanto disposto dalla legislazione vigente in materia di sicurezza.

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Lo sportello dispone, a supporto del servizio, di:

- sala d'attesa per l'utenza
- servizi igienici
- aule didattiche e laboratori per la formazione
- sportello di accoglienza e informazioni
- locale per colloqui individuali con attrezzatura adeguata ai collegamenti telematici e attrezzature d'ufficio

OPERATORI

Operatore del Mercato del lavoro

- Gestisce colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa; descrive i servizi disponibili rispondenti ai bisogni rilevati; supporta il cittadino nell'utilizzo di strumenti informativi per promuoverne l'utilizzo anche in autonomia.
- Gestisce colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del Servizio, spendibili nel mercato del lavoro e utili alla sua occupabilità; identifica le tipologie di lavoro coerenti con le risorse professionali e personali della persona per poi correlare le competenze individuali con le competenze richieste dal mercato del lavoro
- Elabora con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità. Sottoscrive e gestisce il patto di servizio e il piano di azione individuale, monitora le azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valuta la loro conformità al piano di azione individuale
- Gestisce l'incrocio domanda offerta di lavoro; propone all'utente opportunità occupazionali; rileva i fabbisogni professionali delle aziende;
- propone alle aziende profili di candidati coerenti ai fabbisogni;
- Accompagna l'utente del Servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo; Individua con l'utente le risorse, i vincoli e le opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riguardo al contesto sociale.
- Identifica con l'utente le competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne da individuare, supporta l'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni
- Monitora l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del Servizio intervenendo con eventuali azioni correttive; raccoglie dati e informazioni atti a rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi; controlla l'inserimento lavorativo e/o formativo dell'utente del Servizio; adotta azioni volta a migliorare qualitativamente e quantitativamente i servizi erogati

TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE

Diritti e doveri dell'utente

La Scuola Costruzioni Vicenza Andrea Palladio 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.

La Scuola Costruzioni Vicenza Andrea Palladio garantisce di svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati.

La Scuola Costruzioni Vicenza Andrea Palladio si impegna ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni.

Ciascun utente è invitato a compilare e consegnare a fine Servizio percepito, l'apposito questionario di valutazione previsto dal Manuale della Qualità.

Procedura di reclamo e controllo

L'utente che non sia soddisfatto del Servizio ricevuto deve avanzare formale reclamo al Centro edile Andrea Palladio che lo raccoglie con apposito modulo; tale segnalazione è utile per conoscere e comprendere le problematiche esistenti al fine di prevedere miglioramenti del Servizio erogato.

Per reclamo si intende una comunicazione scritta (anche a mezzo fax o posta elettronica) nel quale l'utente esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del Servizio da lui stesso ricevuto rispetto a quanto previsto o pattuito.

Il RSQ raccoglie il reclamo e avvia procedura prevista dal Manuale della Qualità segnalandola immediatamente al Responsabile dell'Unità operativa. Questo avvierà indagini interne e verifiche al fine di fornire adeguata risposta all'utente entro il tempo massimo di 30gg. Contestualmente il RSQ procederà all'individuazione di azioni correttive/preventive, come previsto dal Sistema di gestione della qualità.

Verifica della qualità dei servizi erogati e monitoraggio delle attività

La Scuola Costruzioni Vicenza Andrea Palladio utilizza, dove possibile, indicatori per monitorare i propri processi di tipo formativo e dedicati alle politiche attive.

Tali monitoraggi, che avverranno con cadenza almeno annuale, sono finalizzati ad accertare che i criteri e le metodologie applicate per l'esecuzione dei processi e i relativi obiettivi definiti periodicamente siano, nel tempo, conformi alle esigenze interne ed esterne. Qualora tali risultati non siano raggiunti, saranno adottate correzioni ed intraprese azioni correttive, come opportuno, per assicurare la qualità dei servizi erogati.

Per poter garantire una corretta realizzazione delle attività dei Servizi al Lavoro sono state inserite delle attività di monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività su più fasi:

- una previsione della gestione e del funzionamento del servizio con l'individuazione delle procedure operative e dei tempi dei servizi;
- un monitoraggio in itinere sull'andamento delle attività;
- una valutazione dei risultati raggiunti.

ORARI DI SERVIZIO

La Scuola Costruzioni Vicenza Andrea Palladio mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione:

- contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori
- sito web istituzionale
- promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio
- info-desk per aziende ed enti interessati
- modulistica per suggerimenti e reclami

E' possibile rivolgersi allo sportello della Scuola Costruzioni Vicenza nei seguenti orari:
Dal lunedì al giovedì dalle 09.00 alle 12.00, presso la sede in Viale Cricoli 57 – Vicenza.

Telefono 0444 – 544395 email: info@scuolacostruzionivicenza.it

Responsabile dell'unità Operativa: Marco Larese – Presidente