



## Carta dei servizi al lavoro

Sede: Via Eugenio Montale, 27 - 36100 Vicenza

Sede: Via Gioacchino Rossini, 60 – 36100 Vicenza

Telefono: 0444/994700 - Fax: 0444/994710 - e-mail: [info@cpv.org](mailto:info@cpv.org) - sito web: [www.cpv.org](http://www.cpv.org)

## INDICE

A. OBIETTIVI.....	3
B. FINALITA'.....	3
C. UTENTI.....	3
D. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
E. SERVIZI DISPONIBILI.....	4
E.1 Informazione e accoglienza.....	4
E.2 Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati.....	5
E.3 Attività di orientamento individuale e di gruppo.....	6
E.4 Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo.....	6
E.5 Tutoraggio per l'inserimento lavorativo.....	7
F. RISORSE E STRUTTURE DEDICATE.....	7
G. COMUNICAZIONE.....	8
H. DIRITTI E DOVERI.....	8
I. MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI.....	9
L. RIFERIMENTI.....	9
M. IL CPV.....	9
M.1 Presentazione CPV.....	9
M.2 Esperienze in tema di servizi al lavoro.....	10
M.3 Riconoscimenti.....	10

## **A. OBIETTIVI**

La carta dei servizi al lavoro della Fondazione Centro Produttività Veneto (CPV) è uno strumento per comunicare all'utenza le finalità e i principi delle attività, le modalità di erogazione e i servizi disponibili, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene attuato, i diritti e i doveri dell'utente, le procedure di reclamo e controllo. Costituisce uno strumento di trasparenza che mette l'utente in condizione di valutare la qualità dei servizi e di offrire suggerimenti per il miglioramento continuo degli stessi.

La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità del CPV, certificato UNI EN ISO 9001. Lo scopo del Sistema Qualità è stabilire i modi con cui eseguire, verificare e fornire evidenza oggettiva alle attività realizzate dal CPV nell'ottica della Qualità. Nel Manuale della Qualità è descritta la politica di conduzione aziendale per la Qualità adottata dal CPV, gli obiettivi e gli impegni che si prefigge, la struttura organizzativa mediante la quale si attua il SGQ aziendale, le responsabilità, le modalità operative con cui vengono eseguite le attività che, direttamente o indirettamente, hanno influenza sulla qualità finale del servizio fornito, le procedure e le risorse messe a disposizione per il raggiungimento degli obiettivi qualitativi prefissati.

## **B. FINALITÀ**

I servizi al lavoro hanno 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.

## **C. UTENTI**

I servizi al lavoro si rivolgono a: inoccupati o disoccupati, anche in mobilità o in cassa integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, utenti segnalati dai Centri per l'Impiego provinciali, anche occupati, limitatamente alle attività di mantenimento del posto di lavoro.

## **D. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nella erogazione dei servizi al lavoro il CPV si ispira ad alcuni principi fondamentali che derivano dalle buone pratiche esistenti, dalle esperienze pregresse, dai principi che ispirano la *mission* aziendale, dalla sua storia. Tali principi ne informano l'azione e sono alla base delle concrete modalità di attuazione dei servizi. Internamente costituiscono un parametro per l'azione dei singoli operatori ed hanno una valenza formativa per gli stessi.

I principi sono i seguenti:

- Centralità dell'utente e personalizzazione del servizio

Significa: porre al centro del servizio la persona, sviluppare un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata, favorire la ricerca attiva di lavoro.

- Eguaglianza, imparzialità e trasparenza

Significa: garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.

- Miglioramento delle professionalità

Significa: offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.

- Partecipazione e coinvolgimento attivo

Significa: favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.

- Efficacia ed efficienza

Significa: garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico.

## **E. SERVIZI DISPONIBILI**

I servizi che il CPV mette a disposizione degli utenti sono:

1. Informazione e accoglienza;
2. Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati;
3. Attività di orientamento individuale e di gruppo;
4. Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo;
5. Tutoraggio per l'inserimento lavorativo.

### ***E.1 Informazione e accoglienza***

Questa fase consente all'utente di conoscere e quindi di usufruire dei servizi del CPV e permette all'operatore di raccogliere i primi dati sulla persona per personalizzare l'assistenza.

#### Obiettivi

- diffondere sul territorio la conoscenza del servizio;
- favorire il *matching* più opportuno tra caratteristiche, esperienze lavorative pregresse e necessità di inserimento/reinserimento del lavoratore con le caratteristiche e le opportunità che il servizio può offrire all'utenza;
- orientare il lavoratore su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se più in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento lavorativo.

#### Modi di erogazione del servizio

- informazioni e presentazione delle principali caratteristiche del servizio;
- raccolta del Curriculum Vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente;
- realizzazione di incontri informativi di gruppo per la presentazione in dettaglio dei progetti e colloquio breve per la raccolta di informazioni di corredo al CV utili per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento.

#### Valutazione della qualità

- sessione informativa breve, individuale, con modalità di erogazione a sportello;
- sessione informativa di gruppo, per analizzare in dettaglio le opportunità del servizio;
- sessione finalizzata alla raccolta dati dell'utente potenziale e all'analisi del CV.

### ***E.2 Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati***

Questa fase consiste nella rilevazione del profilo professionale e formativo del lavoratore, i possibili fattori di criticità per l'inserimento lavorativo, gli ambiti di disponibilità e le preferenze relativamente sia ai percorsi formativi sia all'attività lavorativa. Si conclude con la stipula con l'utente denominato Piano di Azione Individuale (PAI).

#### Obiettivi

- favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso di inserimento/reinserimento lavorativo tra l'utente e l'operatore, definito Case Manager;
- fornire all'utente, fin dalla prima fase di presa in carico, un riferimento unico del servizio: il *Case Manager*. Tale risorsa rappresenta l'Ente e garantisce all'utente la qualità del servizio offerto in tutte le fasi del percorso di inserimento.

#### Modi di erogazione del servizio

- attività di consulenza qualificata con un esperto del mercato del lavoro territoriale che, sulla base del CV e delle informazioni fornite, concorda con l'utente un Piano di

Azione personalizzato. L'accordo impegna la struttura ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività concordate.

Valutazione della qualità

- o una sessione personalizzata di durata variabile da 1 a 3 ore a seconda della tipologia di utenza.

### ***E.3 Attività di orientamento individuale e di gruppo***

L'orientamento consiste in una attività di confronto con l'operatore finalizzato alla acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie competenze e della loro trasferibilità in vista della definizione di un progetto di riqualificazione e/o inserimento /reinserimento.

Obiettivi

- o trasferire le conoscenze sulle caratteristiche principali del mercato del lavoro territoriale;
- o analizzare i canali di promozione più opportuni a seconda del profilo professionale dell'utente;
- o predisporre gli strumenti di *self-marketing* (CV, lettera di presentazione, colloquio di lavoro);
- o favorire lo scambio di esperienze tra l'orientatore e l'utente ma anche all'interno del gruppo di lavoro.

Modi di erogazione del servizio

- o Sessioni individuali o di gruppo con uno o più operatori orientatori.

Valutazione della qualità

- o Sessioni non superiori alle 4 ore giornaliere. L'avvio dell'orientamento avviene entro e non oltre 20 giorni dalla stipula del Piano di Azione Individuale.

### ***E.4 Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo***

L'attività di formazione si può svolgere in aula, *on the job*, in azienda attraverso tirocini formativi e di orientamento, outdoor o a distanza. Si propone di favorire l'acquisizione e/o il potenziamento delle competenze del lavoratore o di favorire il suo adattamento produttivo e realizzante nell'ambiente di lavoro.

Obiettivi

- o migliorare la possibilità di occupazione della persona nel mercato del lavoro Territoriale;

- aggiornare le competenze professionali della persona;
- fornire conoscenze e competenze in linea con le richieste delle aziende sul territorio.

#### Modi di erogazione del servizio

- le attività formative, suddivise in moduli, sono personalizzate sulla base delle esigenze dell'utente e quindi potranno avere durata e contenuti variabili.

#### Valutazione della qualità

- attività formative per massimo 18 persone, con un docente e un tutor di aula;
- l'avvio della formazione avviene entro 30 giorni dalla stipula del Piano di Azione Individuale.

### ***E.5 Tutoraggio per l'inserimento lavorativo***

Il Tutoraggio consiste nell'assistenza all'utente nella fase di ricerca del lavoro. Prevede la ricerca di nuove opportunità da parte degli operatori anche attraverso l'utilizzo di reti di organismi presenti sul territorio e l'affiancamento nelle fasi di inserimento.

#### Obiettivi

- favorire e aiutare la ricerca attiva dell'utente;
- informare le aziende sulle persone che il servizio sta seguendo;
- attivare le reti formali/informali presenti sul territorio ai fini di aumentare le opportunità di ricollocazione dell'utente.

#### Modi di erogazione del servizio

- pianificazione delle attività in accordo con l'utente ;
- monitoraggio periodico delle attività realizzate e analisi degli esiti;
- promozione del profilo dell'utente e del suo CV verso le aziende e le reti territoriali finalizzate all'inserimento lavorativo.

#### Valutazione della qualità

- resoconto mensile sull'esito del monitoraggio delle attività condiviso con l'utente.

## **F. RISORSE E STRUTTURE DEDICATE**

Il CPV dispone di un gruppo di operatori esperti e di strutture dedicate appositamente ai servizi al lavoro.

Gli operatori sono dipendenti e collaboratori che operano in qualità di *Case Manager* per la gestione del percorso di inserimento lavorativo o per il mantenimento del posto di lavoro, operatori dell'accoglienza e operatori del mercato del lavoro. La struttura può contare anche sull'apporto di professionisti esterni per consulenze specialistiche.

Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in uffici e ambienti delle due sedi operative del CPV per la formazione e la consulenza personalizzata e in attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività.

## **G. COMUNICAZIONE**

Il CPV 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 con sezione dedicata e bacheca virtuale per incrocio tra domanda e offerta di stage e lavoro;
- promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio;
- info-desk per aziende ed enti interessati;
- modulistica per suggerimenti e reclami.

## **H. DIRITTI E DOVERI**

I servizi al lavoro si fondano sul principio della trasparenza e degli impegni reciproci che l'utente e l'ente erogatore concordano.

I diritti e i doveri fondamentali delle due parti sono elencati di seguito.

Il CPV:

- tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;
- si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

L'utente:

- si impegna a fornire tempestivamente al CPV eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- può recedere dal servizio concordando le modalità con il *Case Manager*;
- deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

Reclami e suggerimenti:

- saranno inoltrati al responsabile del servizio utilizzando il modulo disponibile presso l'help desk del CPV o scaricabile dal sito istituzionale;
- saranno esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 20 giorni dal ricevimento.

## **I. MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI**

E' prevista l'erogazione di due questionari, uno destinato agli utenti e uno per il *Case Manager* (che è garante della qualità del percorso di riqualificazione) allo scopo di raccogliere le reciproche impressioni e di permettere un'analisi comparata dei giudizi attribuiti.

Periodicamente i *Case Manager* compilano un *report* per documentare l'attività realizzata, i risultati raggiunti, le eventuali criticità riscontrate e le proposte di miglioramento.

Almeno una volta l'anno i *Case Manager* si riuniscono con il responsabile del servizio per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi.

## **L. RIFERIMENTI**

Ruolo: Responsabile Unità Operativa.

Antonio Girardi

Daniele Savio

Ruolo: *Case Manager*, Addetto Accoglienza e informazioni e Operatore del Mercato del Lavoro locale.

Barato Luigi

Cabalisti Emanuela

Ciochetto Simonetta

Farina Manuela

Ghiotto Valeria

Mussolin Silvia

Paolik Luca

Trebondi Rossella

## **M. IL CPV**

### ***M.1 Presentazione CPV***

La Fondazione Centro Produttività Veneto (CPV) si propone di promuovere l'accrescimento della produttività mediante la diffusione della conoscenza, l'incentivazione e lo stimolo all'applicazione delle tecniche più aggiornate di organizzazione, delle nuove tecnologie produttive e dell'informatica.

Il Centro Produttività nasce nel 1952 col Piano Marshall per la ricostruzione post-bellica e fa parte ancor oggi della rete internazionale dei Centri Produttività.

Costituito in forma associativa autonoma dal 1955 su iniziativa della Camera di Commercio IAA di Vicenza, opera a favore delle imprese e degli utenti svolgendo attività di formazione, informazione e assistenza all'innovazione tecnologica ed alla creazione di nuove imprese.

Trasformatosi in Fondazione nel 1994, il CPV vede tra i fondatori e i sostenitori la Camera di Commercio di Vicenza, l'Amministrazione Provinciale di Vicenza, il Comune di Vicenza, le principali Associazioni di Categoria, Enti Pubblici e privati. La Fondazione è riconosciuta dalla Regione del Veneto con DGR n. 377 del 1995.

### ***M.2 Esperienze in tema di servizi al lavoro***

Il CPV è coinvolto nel tema dell'inserimento lavorativo e nel mantenimento del posto di lavoro per i lavoratori a rischio di esclusione dal Mercato del Lavoro dal 2003 con l'Iniziativa Comunitaria *Equal Age Management* e come capofila di progetti finanziati dalla Regione del Veneto di *outplacement* e di inserimento lavorativo per persone in situazione di svantaggio sociale/ lavorativo o con disabilità.

Nelle azioni al femminile ha gestito il Progetto Sole: Sistemi di Orientamento al Lavoro per valorizzare le Esperienze al femminile (2006), il progetto Dalia: Donne Attive nel Lavoro per realizzare Interessi e nuove Attitudini (2007) e i progetti Donne al lavoro sopra i 40 anni (2006-2007).

Il CPV è inoltre ente attuatore per tutto il territorio del Veneto del Programma Regionale Imprenditoria Femminile, promosso dalla Regione del Veneto.

Per i migranti, il CPV con la Provincia di Vicenza, la Regione del Veneto e il Ministero per il Lavoro ha realizzato progetti per l'inserimento lavorativo. Il CPV ha operato con successo anche nella ricollocazione di lavoratori figli di emigrati Veneti in Brasile.

Fin dal 1999 il CPV si è impegnato nella diffusione della responsabilità sociale, attraverso la promozione della certificazione SA8000.

Presso il CPV opera uno sportello CSR (*Corporate social responsibility*).

### ***M.3 Riconoscimenti***

Il CPV è:

- o Ente accreditato dalla Regione del Veneto con Decreto Dirigenziale della Direzione Formazione n. 180 del 24/02/2003 e con Decreto Dirigenziale della Direzione Formazione n. 436 del 23/03/2015 di mantenimento dei requisiti per i seguenti ambiti: Obbligo formativo, Formazione superiore, Formazione continua e Orientamento;
- o Ente accreditato dalla Regione del Veneto per i Servizi al Lavoro con Decreto Dirigenziale della Direzione Lavoro n. 1583 del 07/07/2009 e con Decreto

Dirigenziale della Direzione Lavoro n. 601 del 5/06/2012 di mantenimento dei requisiti;

- o Organizzazione certificata, dal 2003, secondo la UNI EN ISO 9001:2008;
- o Socio dell'European Association of National Productivity Centres EANPC di Bruxelles;

Sede: Fondazione Centro Produttività Veneto (CPV)

Via Eugenio Montale, 27

36100 Vicenza (VI)

Orario: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 09.00 alle 12.00

Sede: Fondazione Centro Produttività Veneto (CPV)

Dipartimento Scuola d'Arte e Mestieri

Via Gioacchino Rossini, 60

36100 Vicenza (VI)

Orario: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 09.00 alle 12.00 e martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.30

Tel. 0444/994700

Fax 0444/994710

E-mail: [info@cpv.org](mailto:info@cpv.org)