



CARTA DEI SERVIZI PER L'ORIENTAMENTO E AL LAVORO

*BIL.CO – Centro di Bilancio delle Competenze, Orientamento
Professionale e Servizi al Lavoro*

Sommario

Premessa.....	2
CIOFS-FP Piemonte e Bil.Co: presentazione.....	2
Struttura della Carta dei Servizi	3
1. Principi fondamentali	3
2. Servizi erogati.....	4
A. Servizi alle Persone.....	4
B. Servizi ai datori di lavoro	5
3. Meccanismi per il controllo, l'attuazione e il miglioramento della "Carta dei Servizi"	7
Procedure di reclamo.....	7
4. Le Sedi Bil.Co.....	8
Provincia di Torino	8
Provincia di Novara	8
Provincia di Alessandria	8
Annotazioni:	9

Premessa

La presente *Carta dei Servizi* è lo strumento per mezzo del quale il CIOFS FP Piemonte presenta le proprie attività in materia di Servizi al Lavoro, indicando cosa può offrire sia a Soggetti Privati (Servizi alle Persone) sia alle Imprese (Servizi ai Datori di Lavoro).

I Soggetti Privati possono essere persone occupate, inoccupate, disoccupate, anche in mobilità o in cassa integrazione.

La *Carta dei Servizi* prevede, inoltre, sia per le Persone sia per i Datori di Lavoro la possibilità di segnalare la propria soddisfazione in merito all'attività del CIOFS FP Piemonte, proponendo eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi o presentare reclami, in caso di insoddisfazione.

CIOFS-FP PIEMONTE e BIL.CO: presentazione

CIOFS FP Piemonte (Centro Italiano Opere Femminili Salesiane – Formazione Professionale Piemonte) è un'Associazione senza scopo di lucro costituita in Piemonte nel 1977, e in collegamento con il CIOFS FP Nazionale, diffuso su gran parte del territorio italiano.

L'Associazione opera nel territorio della Regione Piemonte con una Sede Regionale e diverse Sedi accreditate per la Formazione e l'Orientamento, distribuite su quattro Province, e alcuni Centri di Bilancio delle Competenze e Orientamento Professionale (BIL.CO), accreditati anche dalla Federazione Europea dei Centri di Bilancio (FECBOP).

Da 35 anni la proposta formativa e orientativa della nostra Associazione riguarda varie tipologie di utenza (giovani in uscita dalla scuola dell'obbligo, adulti occupati o in cerca di occupazione) e, per quanto attiene al settore professionale, si concentra in particolar modo sul settore dei servizi all'impresa, del commercio, del meccanico-elettrico, dell'agroindustriale e dell'artigianato.

Attualmente la nostra offerta formativa e orientativa è distinta per direttiva, beneficiando di finanziamenti pubblici (Obbligo di Istruzione, Mercato del Lavoro, Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, Apprendistato, Formazione occupati a domanda individuale e a libero mercato), attraverso l'offerta di percorsi di formazione progettati ed erogati sulla base delle esigenze dei committenti e dei destinatari.

I Servizi di Orientamento e al Lavoro del CIOFS FP Piemonte sono coordinati dal Centro BilCO e gestiti a livello territoriale dagli altri centri e sportelli presenti in Piemonte.

BIL.CO è un "luogo-risorsa" che lavora in integrazione con tutta la rete pubblica e privata dei servizi per il lavoro ed è rivolto a disoccupati, inoccupati, occupati, lavoratori in cassa integrazione o in mobilità e sottoccupati per sostenerli nella gestione delle transizioni lavorative e per far fronte alle richieste del mercato del lavoro in continua trasformazione.

Grazie al pregresso storico, al contributo organizzativo e alle positive reti e proposte territoriali caratteristiche del tessuto formativo e produttivo piemontese, abbiamo sviluppato l'implementazione di metodologie e strumenti innovativi anche in ambito di nuove tecnologie.

Curiamo, attraverso la partecipazione a numerosi progetti nazionali ed europei, la diffusione di "buone pratiche e prodotti" in diversi ambiti di applicazione: l'ICT e orientamento, l'aggiornamento, implementazione e lo sviluppo della SIMULIMPRESA, la Comunità Virtuale Dell'orientamento (eBilan,

ePortfolio, S.OR.PRENDO) e le metodologie didattiche (Sportello Virtuale dell'Orientamento e Laboratori Virtuali delle Professioni).

Dal 2005 il CIOFS-FP PIEMONTE è membro della FECBOP (Federazione Europea dei Centri di Bilancio di Competenze e Orientamento Professionale) che ha la funzione di governare il processo di formazione e certificazione delle strutture che erogano Bilanci delle Competenze secondo i principi riportati dalla Carta Qualità Europa.

Nel 2010 il CIOFS-FP PIEMONTE ha ottenuto la presidenza del Comitato di Certificazione e si occupa di seguire il processo di accreditamento delle nuove strutture aderenti alla federazione europea.

Dall'aprile 2010 l'Associazione si è dotata del Modello Organizzativo e del Codice Etico e dispone delle seguenti certificazioni:

- Certificazione Sistema Qualità ISO 9001:2008 - da gennaio 2000
- Certificazione *Demarche Qualité Bilan de Competences* del Centro di Bilancio delle Competenze e Orientamento Professionale del CIOFS-FP PIEMONTE - da luglio 2001
- Accreditamento Regionale Azioni Formative - da luglio 2002
- Accreditamento Regionale Azioni Orientative - da giugno 2003
- Accreditamento A.I.C.A Test Center ECDL - da Novembre 2000
- LCCI International Qualifications - da Agosto 2005
- Accreditamento Regionale per i Servizi al Lavoro, ai sensi della D.G.R. 383 del 5/07/2012 - da Settembre 2012

Struttura della Carta dei Servizi

Il presente documento si compone delle seguenti quattro sezioni:

1. Principi fondamentali che evidenziano i valori di riferimento;
2. Servizi erogati con riferimento sia agli Utente che alle Imprese;
3. Meccanismi per il controllo, l'attuazione e il miglioramento della *Carta*;
4. Le Sedi BIL.Co.

1. Principi fondamentali

Per l'erogazione dei *Servizi per l'Orientamento e al Lavoro*, il CIOFS-FP PIEMONTE fa riferimento ai seguenti principi fondamentali:

- Accesso – tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione.
- Uguaglianza – è garantito uguale trattamento a tutti i soggetti che accedono ai *Servizi*, indipendentemente dalle condizioni personali e sociali.
- Pari opportunità – non vi è alcun pregiudizio in merito a sesso, età, religione, disagio, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni personali per quanto attiene la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.
- Imparzialità: nei rapporti attivati, sia con gli Utenti che con le Imprese, sono garantite obiettività e imparzialità.
- Gratuità – i *Servizi* vengono erogati senza alcun onere per i destinatari.
- Continuità – l'erogazione dei *Servizi* è finalizzata al raggiungimento degli obiettivi funzionali ai

fabbisogni dei destinatari. Qualora per cause di forza maggiore, dovesse delinarsi un'interruzione o un funzionamento irregolare di tali servizi, sarà cura del CIOFS-FP PIEMONTE darne preventiva informazione ai Soggetti interessati.

- Partecipazione – sia agli Utenti che alle Imprese, viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui Servizi erogati dall'Ente (segnalazioni, suggerimenti e reclami).
- Comunicazione e Trasparenza – è garantita una chiara e corretta informazione circa i Servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.
- Efficacia ed Efficienza – l'erogazione dei servizi è soggetta a continuo miglioramento, grazie alle metodologie di controllo e monitoraggio applicate che consentono di analizzare le possibili criticità e adottare le idonee soluzioni.
- Riservatezza – il CIOFS-FP PIEMONTE garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite, utilizzati unicamente in riferimento ai Servizi concordati e a fini statistici.

Il CIOFS-FP Piemonte garantisce i propri Servizi, sia alle Persone sia ai Datori di Lavoro con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

Si impegna, inoltre, a erogare tali servizi senza onere alcuno per i destinatari e a osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali di cui D.Lgs 196/2003.

Utenti e Imprese si impegnano a rispettare quanto concordato e a segnalare qualsiasi variazione inerente i dati e le informazioni comunicate; a fornire informazioni corrette inerenti lo sviluppo delle attività e a rispettare gli impegni sottoscritti.

2. Servizi erogati

In riferimento alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 66-3576 del 19 marzo 2012, i servizi erogati dal CIOFS-FP PIEMONTE dovranno attenersi agli standard regionali e saranno distinti in due tipologie differenti a seconda dei destinatari: tipologia A per i Servizi alle Persone e tipologia B per i Servizi ai Datori di Lavoro.

A. Servizi alle Persone (per l'Orientamento e per il Lavoro)

1. *Informazione* – presentare alla persona i servizi offerti dalla rete Regionale pubblica e privata e accompagnarla nell'acquisizione di informazioni utili per l'orientamento e la ricerca attiva nel Mercato del lavoro:
 - rendere disponibili strumenti di auto-consultazione di materiali informativi e di offerte di lavoro;
 - rinviare, laddove necessario, ad altri servizi specialistici della rete.
2. *Accoglienza, primo filtro e/o presa in carico della persona* – rilevare i fabbisogni espressi e i servizi richiesti dalla Persona:
 - presentare le finalità e le modalità di funzionamento del servizio.
3. *Orientamento professionale* – sostenere la persona nella costruzione e nella definizione di un percorso personalizzato, utile a promuovere attivamente il proprio inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro o a migliorare la sua posizione sul mercato:

- realizzare una ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini della persona ed effettuare un'analisi della storia professionale;
 - fornire supporto circa la redazione del curriculum vitae.
4. *Consulenza orientativa* – sostenere la persona che necessita di servizi di supporto per l'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 contesto del mercato del lavoro:
- proporre attività di bilancio delle competenze o percorsi individuali strutturati in più incontri per l'ascolto e la comprensione della storia personale, scolastica, formativa e professionale dell'individuo, l'analisi delle capacità e delle aspirazioni professionali, ricostruendo le competenze, le potenzialità e le attitudini del lavoratore e redigendo un progetto professionale;
 - supportare la persona nella redazione del curriculum vitae;
 - individuare interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientare verso servizi specialistici e formativi.
5. *Accompagnamento al lavoro* – supportare la persona nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di migliorarne l'occupabilità ai fini dell'inserimento al lavoro mediante misure di formazione, tirocinio, stage:
- supportare nella redazione di lettere di accompagnamento al curriculum vitae;
 - preparare un'adeguata conduzione dei colloqui di lavoro;
 - accompagnare nell'attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo;
 - supportare all'autopromozione;
 - assistere nell'adeguamento del progetto formativo e/o delle competenze di partenza;
 - promuovere convenzioni per l'avvio di tirocini e stage;
 - tutorare i percorsi di tirocinio e di stage;
 - fornire consulenza per la creazione di impresa e rimandare ai servizi competenti.
6. *Incontro domanda/offerta di lavoro di lavoro* – sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando la persona verso un impiego e offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa, sia al fabbisogno di figure professionali delle Imprese:
- accompagnare l'utente nella fase di scouting e promozione nei confronti delle imprese;
 - individuare le opportunità lavorative;
 - accompagnare durante la fase di pre-selezione e selezione;
 - gestire la fase di pre-selezione.

B. Servizi ai datori di lavoro

1. *Promozione e scouting* – promuovere i servizi verso le Imprese e rilevare le richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incrocio domanda/offerta:

- analizzare il mercato e selezionare le Imprese da contattare;
 - promuovere i servizi sul territorio;
 - attivare un primo contatto con le Imprese e illustrare i servizi offerti;
 - effettuare scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale.
2. *Informazione e accesso ai servizi* – fornire informazioni all’Impresa circa i servizi offerti, identificare i fabbisogni dell’Impresa e illustrare i possibili ambiti di supporto:
- accogliere, illustrare i servizi erogati (requisiti e regole di accesso) e fornire informazioni relative a incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative (es. comunicazioni obbligatorie, adempimenti del collocamento mirato), apprendistato, tirocini, stage e formazione on the job, contrattualistica e normativa in materia di lavoro.
 - rinviare al servizio di consulenza (se necessario);
 - compilare la scheda aziendale e rilevare il fabbisogno professionale.
3. *Consulenza* – supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all’inserimento e alla gestione delle risorse umane:
- assistere i datori di lavoro in merito all’interpretazione della normativa e della contrattualistica di riferimento, facilitare l’inserimento e l’attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati;
 - orientare circa l’offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali;
 - sostenere le Imprese alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane;
 - accompagnare le Imprese nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, INAIL, D.P.L.)
4. *Incontro domanda/offerta di lavoro* – supportare le Imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi:
- individuare le candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca;
 - supportare nella pubblicizzazione della posizione vacante;
 - contattare preventivamente i potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità;
 - raccogliere e verificare le auto-candidature;
 - presentare, ai datori di lavoro, le candidature pre-selezionate;
 - raccogliere gli esiti/feedback dai Datori di lavoro;
 - supportare l’individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze;

3. Meccanismi per il controllo, l'attuazione e il miglioramento della “Carta dei Servizi” e Strumenti innovativi

I controlli e i monitoraggi interni, circa la qualità dei servizi erogati, sono definiti anche in relazione agli Atti della Regione Piemonte in materia di Servizi al Lavoro e più precisamente:

- D.G.R. n. 66/3576 del 19/03/2012 – indicatori fisici per il monitoraggio dei servizi di politica attiva;
- D.D. n. 383 del 05/07/2012 – sperimentazione di un modello per la misurazione delle performance degli Operatori accreditati (art. 8, allegato A).

Il CIOFS-FP PIEMONTE, in una logica di miglioramento continuo, tra i vari strumenti, ha predisposto appositi questionari di soddisfazione, sia per le Persone sia per i Datori di Lavoro, tramite i quali potranno essere espresse valutazioni, suggerimenti e segnalazioni in merito alle modalità di erogazione dei Servizi al Lavoro, per rimuovere eventuali disservizi che possano limitare la fruizione o che violino i principi e gli standard enunciati nel presente documento.

Procedure di reclamo

In qualsiasi fase dell'erogazione dei Servizi è possibile, per le Persone e per le Imprese, sporgere reclamo specificandone i motivi e le circostanze.

Il reclamo può essere inviato direttamente in forma scritta, indicando chiaramente la motivazione, al CIOFS-FP PIEMONTE, a mezzo e-mail, fax o servizio postale o, formulato verbalmente, ai referenti dei “Servizi al Lavoro”, presenti presso le varie sedi.

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/o disfunzioni organizzative.

A fronte di un reclamo, verrà inviata all'Utente/Impresa, risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla data della sua presentazione.

4. Le Sedi BIL.CO e dei Servizi al lavoro

Provincia di Torino		
<i>BIL.CO G.MORELLO</i>	corso Regina, 186 - 10152 Torino telefono 011 4369646 fax 011 4369646	email bilco@ciofs.net
<i>BIL.CO MARIA MAZZARELLO</i>	via Santa Maria Mazzarello, 102 - 10142 Torino telefono 011 7073224 fax 011 7709192	email hciofs@ciofs.net
<i>BIL.CO M.A. LUSSANA</i>	via Palazzo di Città, 12 - 10023 Chieri (TO) telefono 011 9436158 fax 011 9436158	email bilco.chieri@ciofs.net
<i>AUXILIUM</i>	via Maria Ausiliatrice, 36 - 10152 Torino telefono 011 4365132 fax 011 4310967	email gciofs@ciofs.net
<i>AUXILIUM-LUCENTO</i>	via Pianezza, 110 – 10151 Torino telefono 011 734382 fax 011 4558826	email pciofs@ciofs.net
<i>VIRGINIA AGNELLI</i>	via Paolo Sarpi, 123 – 10135 Torino telefono 011 616770 fax 011 6192670	email fciofs@ciofs.net
<i>MADRE DAGHERO</i>	via Paolo Boselli, 57 - 10040 Cumiana (TO) telefono 011 9077256 fax 011 9077257	email cciofs@ciofs.net
<i>MARIA TRONCATTI</i>	strada Rivalta, 50 - 10043 Orbassano (TO) telefono 011 9032404 fax 011 9037539	email rciofs@ciofs.net
<i>SANTA TERESA</i>	via Palazzo di Città, 5 – 10023 Chieri (TO) telefono 011 9478415 fax 011 9413762	email bciofs@ciofs.net
Provincia di Novara		
<i>BIL.CO M.L. TAPPARO</i>	corso Felice Cavallotti 30/b – 28100 Novara telefono 0321 391601 fax 0321 682668	email bilco.novara@ciofs.net
<i>IMMACOLATA</i>	via Paolo Gallarati, 4 – 28100 Novara telefono 0321 623111 fax 0321 392945	email lciofs@ciofs.net
<i>SACRO CUORE</i>	corso Italia, 106 - 13100 Vercelli telefono 0161 213317 fax 0161 258817	email: iciofs@ciofs.net
Provincia di Alessandria		
<i>BIL.CO ALESSANDRIA</i>	Via Gagliaudo, 3 - 15121 Alessandria telefono 0131 43221 fax 0131 262344	email bilco.alessandria@ciofs.net
<i>MARIA AUSILIATRICE</i>	Via Gagliaudo, 3 - 15121 Alessandria telefono 0131 43221 fax 0131 262344	email: mciofs@ciofs.net
<i>SAN GIUSEPPE</i>	Via S. Ferrari, 3 – 15057 Tortona (AL) telefono 0131 822784 fax 0131 868251	email: nciofs@ciofs.net
<i>EUSEBIA PALOMINO</i>	Viale Marchino, 131 – 15033 Casale Monferrato (AL) tel.: 0142/454876 fax: 0142/461109	email: qciofs@ciofs.net

Annotazioni: