

Paideia



Via Collalto, 20 - 31100 Treviso (TV)  
Tel. 0422/053247  
Cell. 340/1228946  
Fax. 0422/053246  
Email: paideia.istituto@gmail.com

[www.centrostudipaideia.it](http://www.centrostudipaideia.it)

# **CARTA DEI SERVIZI**

  

# **"SERVIZI AL LAVORO"**

**Aggiornamento del 08/01/2020**

**ENTE**  
**PAIDEIA SRL**

**Carta dei servizi che descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri dell'utente e 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.**



<b>FINALITA' DEI SERVIZI AL LAVORO</b>	<b>p. 3</b>
<b>SERVIZI DISPONIBILI</b>	
Formazione ed accoglienza	p. 4
Colloqui preliminari per la formazione di percorsi personalizzati	p. 5
Attività di orientamento individuale e di gruppo	p. 6
Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo	p. 7
Tutoraggio per l'inserimento lavorativo	p. 8
<b>STRUTTURE E RISORSE DEDICATE</b>	<b>p. 9</b>
<b>ORARI DI APERTURA E RECAPITI</b>	<b>p. 9</b>
<b>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE</b>	<b>p. 10</b>
<b>SUGGERIMENTI E RECLAMI</b>	<b>p. 10</b>
<b>VERIFICA PERIODICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI</b>	<b>p. 10</b>



## FINALITA' DEI SERVIZI AL LAVORO

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.

I servizi al lavoro si rivolgono a:

- inoccupati o disoccupati, anche in mobilità o in cassa integrazione,
- occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro,
- occupati relativamente alle attività di mantenimento del posto di lavoro.

Nella erogazione dei servizi al lavoro Paideia srl si ispira ad alcuni principi fondamentali che 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**: 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**: 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**: offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.
- **Partecipazione e coinvolgimento attivo**: favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.
- **Efficacia ed efficienza**: garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico.



## SERVIZI DISPONIBILI

### Informazione ed accoglienza.

#### Finalità:

- diffondere sul territorio la conoscenza del servizio;
- favorire l'incrocio più opportuno tra caratteristiche, esperienze lavorative pregresse e necessità di inserimento/reinserimento dell'utente 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 maggiormente in linea con le sue esigenze;
- garantire informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva, l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro.

#### Modalità di erogazione del servizio:

- servizio di informazione e presentazione delle principali caratteristiche del servizio;
- raccolta dei Curriculum Vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utenza;
- colloqui individuali brevi per la raccolta di informazioni di corredo al CV utili per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento;
- realizzazione di incontri informativi di gruppo per la presentazione in dettaglio dei progetti;
- informazioni sui servizi disponibili;
- informazioni ed invio ad altri servizi territoriali,
- informazioni sul mercato del lavoro.

#### Valutazione e 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.



## SERVIZI DISPONIBILI

### Colloqui preliminari per la formazione di percorsi personalizzati.

#### Finalità:

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

#### Modalità di erogazione del servizio:

- attività di consulenza 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 e qualità:

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



## SERVIZI DISPONIBILI

### Attività di orientamento individuale e di gruppo.

#### Finalità:

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

#### Modalità di erogazione del servizio:

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

#### Valutazione e qualità:

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



## SERVIZI DISPONIBILI

### Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo.

#### Finalità:

- migliorare la possibilità di occupazione della persona nel Mercato del Lavoro Territoriale attraverso l'aggiornamento delle conoscenze e delle competenze professionali della persona adeguandole alle professionalità richieste dalle aziende sul territorio.

#### Modalità di erogazione del servizio:

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

#### Valutazione e qualità:

- attività formative con un docente e un tutor di aula e se necessario testimoni per i case history;
- avvio della formazione entro 15 giorni dalla stipula del Piano di Azione Individuale.



## SERVIZI DISPONIBILI

### Tutoraggio per l'inserimento lavorativo.

#### Finalità:

- favorire e aiutare la ricerca attiva dell'utente;
- informare le aziende sull'utenza che si sta avvalendo del servizio;
- attivare le reti formali/informali presenti sul territorio;
- aumentare le opportunità di ricollocazione dell'utente e di incontro lavoratori/aziende.

#### Modalità di erogazione del servizio:

- pianificazione delle attività in accordo con l'utente;
- monitoraggio periodico delle attività realizzate e analisi dei risultati;
- pubblicizzazione degli utenti e dei loro CV verso le aziende finalizzate all'inserimento lavorativo.

#### Valutazione e qualità:

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



# Paideia



Via Collalto, 20 - 31100 Treviso (TV)  
Tel. 0422/053247  
Cell. 340/1228946  
Fax. 0422/053246  
Email: paideia.istituto@gmail.com

[www.centrostudipaideia.it](http://www.centrostudipaideia.it)

## **STRUTTURE E RISORSE DEDICATE**

Gli operatori sono collaboratori che operano per la gestione del percorso di inserimento lavorativo o per il mantenimento del posto di lavoro, operatori dell'accoglienza e l'operatore del mercato del lavoro.

Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in uffici e ambienti della sede operativa di Paideia srl per la formazione e la consulenza personalizzata e in attrezzature informatiche dedicate alla gestione delle attività.

## **ORARI DI APERTURA E RECAPITI**

Lo Sportello Lavoro sarà aperto presso la sede operativa di via Collalto nei seguenti orari ed in presenza dell' OML Favero Luca, responsabile della sede operativa.

- martedì dalle ore 12,00 alle ore 13,00;
- giovedì dalle ore 09,30 alle ore 10,30;
- venerdì dalle ore 08,30 alle ore 09,30.

I corsi si svolgeranno nella suddetta sede dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 18,30; il sabato dalle 8,30 alle 12,30.

Di seguito si riportano i recapiti di riferimento per l'utenza:

- Indirizzo sede operativa: via Collalto n° 20 – 31100 Treviso (TV)
- Telefono sede operativa: 0422053247 / 3401228946
- Fax sede operativa: 0422053246
- Web site: [www.centrostudipaideia.it](http://www.centrostudipaideia.it)
- E-mail: [paideia.istituto@gmail.com](mailto:paideia.istituto@gmail.com)
- PEC: [formazionepaideia@legalmail.it](mailto:formazionepaideia@legalmail.it)



## **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**

Paideia srl:

- 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 a Paideia srl eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- può recedere dal servizio concordando le modalità con l'operatore di riferimento;
- deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

## **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

L'utenza può sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione. In questo senso la partecipazione attiva del cliente è assicurata mediante la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e/o reclami sottoposti da qualsiasi soggetto/utente dei servizi erogati.

La procedura può essere avviata dagli utenti con compilazione della segnalazione/reclamo tramite il modulo disponibile presso l'unità operativa.

Reclami e suggerimenti verranno inoltrati al responsabile del servizio ed esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 15 giorni dal ricevimento.

## **VERIFICA PERIODICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

Al termine di ogni servizio viene erogato all'utenza un questionario anonimo che riporta domande sugli aspetti significativi del servizio svolto, con la richiesta di indicare, se ritenuto opportuno, elementi di forza e/o debolezza rilevati nella fruizione del servizio. I questionari raccolti verranno periodicamente analizzati al fine di identificare i punti di forza e di debolezza e poter migliorare conseguentemente i servizi offerti. Sono previste riunioni mensili di verifica e controllo dell'attività svolta registrate su appositi diari di bordo e sottoscritti dalle risorse coinvolte.

# Paideia



Via Collalto, 20 - 31100 Treviso (TV)  
Tel. 0422/053247  
Cell. 340/1228946  
Fax. 0422/053246  
Email: paideia.istituto@gmail.com

10

---

[www.centrostudipaideia.it](http://www.centrostudipaideia.it)