

piazza Cesare Battisti, 9 – 13100 - Vercelli
Tel. 0161.502006
Fax 0161.602251
www.coverfop.it

CARTA DEI SERVIZI

THE ONLY WAY TO PREDICT THE FUTURE IS TO CREATE IT



COVERFOP
Consorzio Vercellese Formazione Professionale

CO.VER.FO.P

I servizi al lavoro si rivolgono a utenti disoccupati, inoccupati, espulsi dal mercato del lavoro, in cerca di occupazione o di ricollocazione e/o partecipanti a progetti specifici promossi dalla Regione Piemonte, dal Ministero del Lavoro o dalla Comunità Europea. Hanno la finalità di accompagnare gli utenti nella ricerca di un lavoro, e rafforzarne contemporaneamente l'autonomia. L'intento è di identificare, nei soggetti che ne fanno richiesta, più chiaramente i propri obiettivi professionali e le proprie propensioni per aumentare le possibilità di "matching" tra domanda ed offerta.

SOMMARIO

Sommario

Cos'è Coverfop _____	1
COS'E' la "carta dei servizi" e quali sono le sue finalità _____	2
Servizi alle persone _____	4
I Servizi ai datori di lavoro _____	6
Tutela dell'utente _____	7
Controllo, attuazione e miglioramento della Carta _____	9
Informazioni di contatto _____	10
Informazioni sulle sedi accreditate: _____	10

Cos'è Coverfop

Il Consorzio Vercellese per la Formazione Professionale nasce nel 1999 su iniziativa dei suoi soci fondatori per salvaguardare il patrimonio di cultura e di esperienza che altrimenti sarebbe andato disperso con la chiusura del Centro di Formazione Professionale Regionale.

La vocazione principale di CO.VER.FO.P. è quella di lavorare con il territorio vercellese e per il territorio vercellese. Investire in intelligenze e professionalità affinché il vercellese, di cui l'Ente è espressione, possa avvalersi dei suoi servizi ed attrarre attività e professionalità.

Il modello educativo di Coverfop è da ricondursi nel più ampio campo della visione "laica" dell'educazione. Consci che la laicità di azione (soprattutto educativa o pedagogica) non è un valore in sé, ma un metodo: in realtà tutte le nostre azioni si conformano a dei riferimenti, non certamente a dei dogmi. Quindi quello che certamente non muove l'azione quotidiana di CO.VER.FO.P. sono i pregiudizi. Cerchiamo costantemente di promuovere nei nostri allievi il valore del pensiero critico.

Coverfop aderisce a Fase ed a Cenfop Piemonte.

Oggi i soci di CO.VER.FO.P. sono:

Città di Vercelli (socio di riferimento), Unione Industriale del Vercellese e della Valsesia, Camera di Commercio di Vercelli, Scuola professionale e filologica "Geom. Francesco Borgogna", CNA, Confesercenti, ASCOM Vercelli, Consorzio dei Comuni per lo Sviluppo del Vercellese, Unione Artigiani di Vercelli, Fondazione Cassa di Risparmio di Vercelli.

I soci di CO.VER.FO.P. costituiscono il Suo maggiore patrimonio rappresentando essi la quasi totalità del mondo imprenditoriale vercellese. Tale patrimonio è per l'azione quotidiana dell'Ente anche un costante punto di riferimento, spronando costantemente i suoi operatori nel perseguire attività di rete sinergiche allo sviluppo del vercellese.

COS'E' la "carta dei servizi" e quali sono le sue finalità

La Carta dei Servizi al lavoro è:

- uno strumento di informazione trasparente per gli utenti;
- il documento con cui si pattuisce l'impegno a svolgere le attività secondo criteri di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati ed è certificato dal sistema adottato da Coverfop;
- attraverso i servizi offerti ha lo scopo di informare e supportare l'utente nell'inserimento nel mercato del lavoro;
- è un impegno a fornire servizi a persone disoccupate, inoccupate, espulse dal mercato del lavoro, in cerca di occupazione o di ricollocazione e/o partecipanti a progetti specifici promossi dalla Regione Piemonte, dal Ministero del Lavoro e/o dalla Comunità Europea.

LA NOSTRA POLITICA IN TEMA DI SERVIZI AL LAVORO

Quello che Coverfop si propone è di rispondere alle esigenze di Lavoratori e Imprese– facendo incontrare domanda e offerta di lavoro nel rispetto degli obiettivi di ciascuno, ponendo sempre al centro la persona.

Da sempre Coverfop, anche per la Sua natura giuridica di partecipata della città di Vercelli, è stato un ancoraggio affidabile per i cittadini vercellesi, come erogatore di servizi di formazione e politiche attive del lavoro.

Nell'ambito dei servizi al lavoro ci proponiamo di offrire servizi che siano in grado di conciliare le aspirazioni dei lavoratori con le attuali esigenze di flessibilità del mondo imprenditoriale. La "missione", in questo campo, è di far crescere la cultura del lavoro (soprattutto locale) e di garantire, noi per primi, i basilari principi etici di trasparenza, rispetto della legalità e senso di responsabilità. In particolare l'azione si conformerà a:

Uguaglianza e Pari opportunità (principio di non discriminazione art 3 Cost.): tutti possono accedere ai Servizi senza discriminazione legate alle condizioni personali e/o sociali. Nello stesso modo viene garantita parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro senza alcun pregiudizio in merito a sesso, età, religione, disagio, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni personali degli utenti.

Imparzialità: (art 97 Cost.) sarà garantito che ogni azione sarà ispirata soltanto da principi di legittimità, prestando particolare attenzione ad evitare ogni discriminazione od arbitrio. Allo scopo Coverfop ha adottato un regolamento etico ispirato ai principi del D.Lgs 231/01.

Gratuità: i servizi sono erogati senza alcun onere per i destinatari.

Continuità: l'erogazione dei Servizi viene garantita con la continuità necessaria al raggiungimento degli obiettivi e fabbisogni dei destinatari, assicurando una preventiva informazione ai destinatari nel caso di funzionamento irregolare dovuto a cause di forza maggiore.

Partecipazione: è garantita (attraverso il sistema qualità di Coverfop) la possibilità per tutti gli utenti di esprimere la propria valutazione sui Servizi erogati. Tale fondamentale momento valutativo (che può esprimersi con lo strumento della segnalazione, del suggerimento o del reclamo) è assicurato utilizzando apposita modulistica

Comunicazione e Trasparenza: è garantito il diritto di accesso alle informazioni generali e personali. Inoltre nelle comunicazioni si garantisce il rispetto dei principi sanciti D.Lvo 196/03 (testo unico sulla privacy).

Qualità: qualità nel sistema di Coverfop significa attenzione alle prestazioni del servizio (monitoraggio sui livelli di efficacia ed efficienza) ed alle esigenze del singolo utente (rilevando costantemente il livello di soddisfazione).

Servizi alle persone

INFORMAZIONE ORIENTATIVA

Obiettivo: supportare l'utente nell'acquisizione delle informazioni utili per orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro anche utilizzando l'esistente rete pubblico/privata.

Attività: Accoglienza e informazione sulla rete regionale per la ricerca di lavoro e politiche correlate, messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro

ACCOGLIENZA - PRIMO FILTRO E/O PRESA IN CARICO DELLA PERSONA

Obiettivo: approfondire la richiesta di informazioni, è possibile richiedere la DID (Dichiarazione di immediata Disponibilità) e aggiornare la propria scheda anagrafico-professionale. In questa fase viene stipulato il PATTO DI SERVIZIO, lo strumento di acquisizione del consenso dell'utente alla fruizione dei servizi per il lavoro e di sottoscrizione dei reciproci impegni.

Attività: rilevazione del bisogno professionale e di servizi, Presentazione degli scopi e delle attività del servizio di presa in carico, Primo filtro nei confronti di servizi di livello superiore

ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

Obiettivo: su progetto specifico approfondimento della situazione personale con incontro individuali propedeutici alla definizione di un piano di azione individuale (PAI)

Attività: Colloqui di orientamento di I° livello: prima analisi della storia professionale dell'utente, Valutazione fabbisogno formativo e professionale, Supporto nella redazione del curriculum vitae

CONSULENZA ORIENTATIVA

Obiettivo: si tratta di una serie di attività tra loro coordinate (di gruppo o individuali) che vogliono raggiungere l'obiettivo di definire il progetto professionale dell'utente. Priorità è data all'acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie competenze ed alla loro trasferibilità in diversi ambiti lavorativi. In questo ambito è prioritario l'obiettivo di migliorare la posizione

Attività: Colloqui di orientamento professionale di II° livello specialistico, Bilancio delle competenze, Analisi di capacità e aspirazioni professionali: ricostruzione delle competenze, delle potenzialità e delle attitudini del lavoratore, stesura di un progetto professionale, Individuazione di interventi di supporto all'inserimento lavorativo e orientamento verso servizi specialistici della formazione

ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Obiettivo: accompagnare l'utente nella ricerca di un'occupazione e nelle attività correlate anche con servizi di formazione, tirocinio, stage. Si utilizzerà la modalità dell'incontro individuale o di gruppo.

Attività: preparazione a colloqui di lavoro, accompagnamento nella ricerca attiva di opportunità di lavoro o di formazione e/o di aggiornamento, ricerca e individuazione di tirocini, stage, esperienze lavorative in Italia ed all'estero, consulenza per la creazione di start-up aziendali

INCONTRO DOMANDA/OFFERTA

Obiettivo: agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo attività consulenziali volte a soddisfare le esigenze di "matching"

Attività: scouting svolto sia con l'utente che come servizio a sé stante, accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione

I Servizi ai datori di lavoro

INFORMAZIONE E SCOUTING

Obiettivo: promuovere i servizi alle imprese con relativa rilevazione delle esigenze e dei fabbisogni, prestando anche se necessario consulenza

Attività: Promozione dei servizi sul territorio, Analizzare il mercato e selezionare le imprese disponibili, Scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale

INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI

Obiettivo: fornire alle imprese supporto informativo e consulenziale identificando i possibili ambiti di supporto e di collaborazione

Attività: Accoglienza, illustrazione dei servizi erogati (requisiti e regole di accesso), fornire informazioni di utilità per le aziende quali incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative, apprendistato, tirocini, stage e formazione finanziata, e per quanto di pertinenza su normativa in materia di lavoro

CONSULENZA

Obiettivo: supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane con progetti mirati

Attività: Assistenza (per quanto di competenza) ai datori di lavoro in tema di: interpretazione di normativa e contrattualistica di riferimento, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento al lavoro, inserimento di soggetti svantaggiati Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali Sostegno e progettazione alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse Umane Accompagnamento nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (INPS, Ispettorato del Lavoro, Spresal,..)

INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

Obiettivo: supportare le imprese nella fase di scelta dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni aziendali

Attività: Individuare le candidature maggiormente rispondenti alle necessità rilevate, pubblicizzare le ricerche di personale, Selezione le candidature coerenti, facilitare le attività di matching, rilevare gli esiti a seguito di selezioni

Tutela dell'utente

SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI:

Co.Ver.Fo.P. nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti (più propriamente allievi). A questo proposito garantisce l'opportunità di segnalare eventuali non conformità del servizio attraverso l'indirizzo mail qualita@coverfop.it creato appositamente per garantire gli standard di qualità e valutare il grado di soddisfazione.

Se le segnalazioni riguardassero comportamenti di scarsa responsabilità etica, **Co.Ver.Fo.P.** garantisce ai propri dipendenti e utenti che tali problematiche saranno affrontate con la discrezionalità e responsabilità necessaria. A tal proposito è possibile effettuare tali segnalazioni direttamente alla direzione generale al seguente indirizzo mail: direzione@coverfop.it

Inoltre in ogni sede è presente un modulo per la raccolta di reclami/suggerimenti.

ANALISI DEL RECLAMO E COMUNICAZIONE DELLA RISPOSTA

Una volta pervenuto il reclamo o la segnalazione, l'Ente si adopera all'esame tramite una procedura interna che coinvolge il responsabile di qualità e la Direzione. Al termine della procedura interna, sarà compito della Direzione o di persona da essa delegata comunicare l'esito dell'indagine. Il procedimento dovrà concludersi entro 30 gg lavorativi dalla data di conoscibilità del reclamo.

STATISTICA DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

I reclami e le segnalazioni pervenute costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

DIRITTI E DOVERI

L'utente ha diritto ad:

Essere accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e negli orari di servizio,

Essere tutelato in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente

Alla tutela del proprio anonimato anche con la richiesta di cancellazione delle informazioni personali dai database dell'Ente

Poter effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti al fine di migliorare la qualità del servizio

L'utente è tenuto a:

Fornire tempestivamente aggiornamenti sulle informazioni personali qualora inerenti il servizio offerto

Garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale, alla presa di accordi per finalità di presentazione o alla stipula di contratti

Rispettare le disposizioni in materia di privacy relativamente agli accordi e alla documentazione sottoscritta durante le attività di servizio al lavoro

Controllo, attuazione e miglioramento della Carta

Co.Ver.Fo.P. monitora la qualità dei servizi erogati in applicazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, delle normative Regionali di Accreditamento per la Formazione e l'Orientamento, e secondo le D.G.R. n°66-3576 del 19-03-2012 (indicatori fisici per il monitoraggio dei servizi di politica attiva) e D.D. n° 383 del 05-07-2012 (sperimentazione di un modello per la misurazione delle performance degli Operatori Accreditati – art. 8 allegato A).

Informazioni di contatto

Le sedi accreditate per i servizi al lavoro sono: a Vercelli in piazza Cesare Battisti, 9e a Gattinara in corso Valsesia, 112



Qui sotto trovi i responsabili del servizio contattabili dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.

CLAUDIO MARIA OSENGA
COORDINATORE
GENERALE ATTIVITÀ

claudio.osenga@coverfop.it

MAFALDA DI GENNARO
REFERENTE SERVIZI AL
LAVORO

mafalda.digennaro@coverfop.it

MARIANGELA ARLONE
RESPONSABILE
AMMINISTRATIVO

mary.arlone@coverfop.it

Informazioni sulle sedi accreditate:

Vercelli

piazza Cesare Battisti, 9 – 13100 - Vercelli

Tel. 0161.502006

Fax 0161.602251

Gattinara

Tel. e fax: 0163.835819

www.coverfop.it