



FEDERAZIONE CNOS-FAP VENETO

Via dei Salesiani, 15 - 30174 Mestre-Venezia - tel. 041.5498400 - fax 041.5498402
www.cnos-fap.it - veneto@cnos-fap.it - P.IVA 02731150278 - C.F. 90019220277

ENTE DI COORDINAMENTO DEI CFP CNOS-FAP DEL VENETO

SERVIZI AL LAVORO

Carta dei Servizi

Versione 4 del 22 febbraio 2019

Sommario

1. PREMESSA GENERALE	3
2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE	3
3. OBIETTIVI DEL SERVIZIO.....	4
4. SOGGETTI DESTINATARI DEL SERVIZIO.....	4
5. STRUMENTI E METODOLOGIE DI LAVORO.....	5
6. AREE DI PRESTAZIONE.....	6
6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	12
6.1. ORGANIGRAMMA.....	12
6.2. RUOLI FUNZIONI E RESPONSABILITÀ	12
6.3. RETI E TECNOLOGIE.....	13
6.4. PRIVACY.....	14
6.5. APERTURA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO.....	14
7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI	15
8. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA E GESTIONE RECLAMI.....	15
9. INFORMAZIONI GENERALI	16

1. PREMESSA GENERALE

Federazione CNOS-FAP Veneto, nell'implementare i Servizi al Lavoro, pone al centro l'individuo e la promozione delle sue potenzialità: talenti, capacità e desideri, ma anche motivazioni, disposizioni, abilità, competenze possedute e progetto di vita. La persona entra in relazione con un sistema produttivo locale e regionale affinché, attraverso azioni formative e di politica attiva del lavoro, si possano incrociare in modo proficuo i suoi potenziali con quelli del mercato del lavoro per favorire uno sviluppo non solo personale, ma anche socio-economico legato al territorio.

La finalità ultima è la promozione negli individui del senso di responsabilità e l'autonomia per gestire al meglio il proprio progetto di vita, valorizzando il proprio "saper fare" e favorire così l'incontro con l'offerta del mercato del lavoro.

I servizi al lavoro, tuttavia, incrociano anche le aspettative delle aziende offrendo loro delle opportunità per lo sviluppo della competitività, l'innovazione e l'incrocio domanda offerta di lavoro.

Con l'approvazione del nuovo Statuto, avvenuta il 29 ottobre 2014, allo scopo di conseguire il riconoscimento della personalità giuridica, vengono esplicitate le finalità istituzionali all'art. 3:

"L'Associazione ha le seguenti finalità istituzionali: a) rappresentare presso i terzi la Federazione Nazionale CNOS-FAP e gli enti associati locali CNOS-FAP; b) predisporre e attivare azioni di formazione, aggiornamento e riqualificazione degli operatori impegnati nelle attività degli enti associati locali Cnos-Fap; c) promuovere e partecipare a progetti formativi, di aggiornamento, di ricerca regionali, nazionali e/o comunitari adottando la forma contrattuale più adeguata e/o richiesta dalla vigente normativa di riferimento con organismi, enti, parti sociali; d) promuovere ricerche e analisi del territorio e altre iniziative di carattere socioculturale, orientativo ed educativo aventi ad oggetti i bisogni formativi dell'utenza giovanile per favorirne l'inserimento occupazionale; e) organizzare in modo non esclusivo né prevalente attività di orientamento e di servizi al lavoro con mediazione tra domanda e offerta che comprenda sia attività specifiche per il lavoratore dalla presa in carico all'accompagnamento, sia attività specifiche per il datore di lavoro, dalla ricerca di personale alla selezione dello stesso; f) gestire, in via sussidiaria e meramente strumentale al conseguimento delle proprie finalità istituzionali, iniziative e prestazioni di servizi a terzi inerenti l'area delle finalità dell'Associazione senza entrare in concorrenza con le finalità dei soci."

2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE

La Delegazione regionale CNOS-Fap opera nell'ambito della formazione professionale promuovendo, coordinando e attuando tramite i propri centri di formazione professionale e in convenzione con altre

Carta dei Servizi

strutture territoriali, attività di formazione iniziale, superiore e continua. Nel tempo ha rafforzato e implementato il dialogo con il mondo del lavoro stringendo importanti alleanze con le parti datoriali e sociali.

L'ente si caratterizza per un chiaro orientamento educativo che si esprime in modo particolare attraverso la coniugazione di aspetti gestionali con aspetti progettuali formativi, favorendo le iniziative collegate alla programmazione regionale e procedendo con flessibilità e creatività con attenzione ai bisogni emergenti e alle tendenze innovative.

Si persegue con attenzione nell'intervento formativo il raggiungimento della qualità, intesa non solamente come intervento sul prodotto, ma soprattutto come intervento sulla formazione delle persone poiché lo sviluppo è fondato sulla centralità delle risorse umane.

La Federazione coordina le azioni orientative e i servizi di accompagnamento al lavoro per i giovani e per gli adulti; è accreditata presso la Regione Veneto negli ambiti dell'obbligo formativo, della formazione superiore e continua.

3. OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- Valorizzare le competenze professionali possedute dall'individuo e sviluppo di nuove abilità per competere nel mercato del lavoro locale ed essere parte attiva della società;
- Offrire pari opportunità per l'accesso al mercato del lavoro;
- Coinvolgere tutti gli stakeholder nelle dinamiche di creazione di opportunità per l'accesso all'occupazione;
- Adottare la logica del miglioramento continuo per valorizzare l'azione di tutti i portatori di interesse;
- Operare in rete con i sistemi della Pubblica Amministrazione, le Parti Sociali, le Imprese e le Associazioni di categoria;
- Assicurare una flessibilità organizzativa e operativa al fine di raggiungere la massiccia efficacia ed efficienza del servizio a favore degli utenti interessati.

4. SOGGETTI DESTINATARI DEL SERVIZIO

- Persone in cerca di occupazione
- Lavoratori beneficiari di sussidio sociali (mobilità, CIG...)
- Occupati interessati alla riqualificazione professionale
- Persone alla ricerca di percorsi formativi di qualità
- Soggetti svantaggiati con difficoltà di inserimento/reinserimento lavorativo

5. STRUMENTI E METODOLOGIE DI LAVORO

Federazione CNOS-FAP Veneto adotta un modello e una metodologia di intervento centrata sulla persona e sui suoi talenti in coerenza con il sistema produttivo locale, per perseguire la valorizzazione personale in un'ottica di incrocio con le opportunità offerte dal mercato del lavoro locale. Questo significa collocare le attività di accompagnamento al lavoro in un sistema multi-stakeholder nel quale i diversi portatori di interesse si alleano per integrare le diverse necessità al fine di operare con efficacia ed efficienza.

Il lavoro dell'operatore del mercato del lavoro locale, pertanto si inserisce in una complessa rete di relazioni e richiede delle metodologie che privilegiano il coinvolgimento attivo delle parti interessate e la partecipazione degli attori per identificare i fabbisogni e compiere con le persone un percorso per il raggiungimento di obiettivi professionali, favorendo l'occupabilità e cercando di superare le resistenze al cambiamento.

Le metodologie tradizionali di orientamento saranno affiancate da metodologie più di carattere innovativo legate al coaching, all'affiancamento e al training on the job, tese allo sviluppo di conoscenze, abilità e competenze per rafforzare comportamenti orientati all'interdisciplinarietà e al lavoro in team per la rielaborazione delle esperienze e come confronto sulle dinamiche vissute, ma anche per il potenziamento delle soft skills, tanto richieste dal mercato del lavoro.

In un processo di accompagnamento al lavoro diventa, pertanto, fondamentale non solo orientare la scelta e attestare le competenze tecnico-specialistiche per lo svolgimento del incarico, ma soprattutto aiutare la persona ad essere consapevole delle proprie risorse personali e a renderle maggiormente fruibili sul mercato del lavoro. Infatti, il successo di un processo di selezione e inserimento è determinato dalla corrispondenza tra il profilo di competenze descritto, *job description*, e le caratteristiche individuali e motivazionali che la persona può evidenziare interpretando il ruolo richiesto in uno specifico contesto lavorativo.

CNOS-FAP si avvale, in aggiunta ai portali regionali per la gestione del servizio, anche di **"Talent Management Suite" (TMS)**, sistema integrato per gestire l'incontro domanda ed offerta di lavoro per ottimizzare la gestione del processo di selezione mediante tracking delle candidature; **PerformanSe**, strumento informatizzato per l'orientamento e la valorizzazione delle competenze professionali, progettato sulla base delle teorie della "Scuola sistemica di Palo Alto" ed utilizzabile nell'ambito della gestione di percorsi di consulenza orientativa, bilanci di prossimità e di competenze e, più in generale, a supporto dei servizi di orientamento favorendo la crescita professionale nel contesto lavorativo.

6. AREE DI PRESTAZIONE

Di seguito sono riportate le aree di prestazione

A. SERVIZI ALLE PERSONE		1. INFORMAZIONE
FINALITÀ		Sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili per orientarsi e promuovere se stesso nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblica/privata
ATTIVITÀ		<p>Informazioni sul sistema dei servizi offerti dalla rete regionale per la ricerca di lavoro e formazione e sulle modalità di accesso</p> <p>Rinvio ad altri servizi specialistici della rete (per lo svantaggio, per la formazione etc.)</p> <p>Rinvio al servizio di accoglienza e/o presa in carico per la firma del Patto di Servizio</p> <p>Messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro</p>
MODALITÀ E DURATA		Individuale a sportello, la durata dipende dal tipo di richiesta
MODALITÀ DI ACCESSO		L'utente vi accede da qualsiasi punto della rete CNOS regionale
OUTPUT		Rinvio ad altro servizio
PRE CONDIZIONI	TECNICO-STRUTTURALI	<p>Accesso allo sportello con spazio per l'attesa</p> <p>Bacheca per le opportunità lavorative</p> <p>Spazio attrezzato per auto-consultazione di materiali informativi, anche in lingua straniera</p> <p>Sito internet aggiornato con informazioni su servizi e misure attive</p>
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ</p> <p>Identificare le differenti tipologie di utente e le linee di servizio o i servizi territoriali esterni più appropriati Individuare le fonti informative più adatte</p> <p>Garantire la correttezza e la completezza delle informazioni</p> <p>Comunicare e relazionarsi in modo efficace con le differenti tipologie di utenti</p> <p>CONOSCENZE</p> <p>Offerta di servizi e diritti/doveri per l'accesso e la fruizione degli stessi</p> <p>Quadro normativo</p> <p>Dinamiche del mercato del lavoro locale</p> <p>Tecniche per l'ascolto attivo e di espressione e comunicazione</p>
	OPERATIVE	<p>Aggiornamento costante delle informazioni</p> <p>Strumenti di consultazione delle offerte <i>on-line</i></p>

A. SERVIZI ALLE PERSONE		2. ACCOGLIENZA - PRIMO FILTRO e/o PRESA IN CARICO DELLA PERSONA
FINALITÀ		Garantire all'utente la possibilità aggiornare la propria scheda anagrafico-professionale e di essere preso in carico mediante colloquio individuale per la sottoscrizione del Patto di Servizio.
ATTIVITÀ		<ul style="list-style-type: none"> • Lettura e rilevazione del bisogno professionale e di servizi espresso dall'utente • Presentazione delle finalità e delle modalità di funzionamento del servizio di presa in carico • Verifica della presenza a sistema su portale regionale e su TMS e aggiornamento scheda anagrafica e professionale del lavoratore • Funzione di primo filtro verso gli altri servizi di politica attiva • Raccolta adesione e stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni e invio ai servizi di politica attiva
MODALITÀ E DURATA		Incontri di gruppo (in caso di prese in carico collettive da aziende o convocazioni relative a progetti): minimo 1 h Incontri individuali: minimo 30 minuti
MODALITÀ DI ACCESSO		L'utente vi accede da qualsiasi punto della rete CNOS regionale o in modo contestuale all'erogazione del servizio di informazione
OUTPUT		<ul style="list-style-type: none"> • Registrazione o aggiornamento scheda anagrafica su TMS e su portale regionale • In caso di prosecuzione del percorso Patto di Servizio sottoscritto e registrato su portale regionale e su TMS
PRE CONDIZIONI	TECNICO-STRUTTURALI	Accesso allo sportello con spazio per l'attesa Spazio dedicato per il colloquio individuale Sito internet aggiornato con informazioni su servizi e misure attive
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ</p> <p>Identificare le differenti tipologie di utente e le linee di servizio o i servizi territoriali esterni più appropriati</p> <p>Identificare gli obiettivi e interpretare i bisogni al fine di definire la domanda dell'utente</p> <p>Ipotizzare possibili percorsi di scelta</p> <p>Indagare capacità, potenzialità, interessi e attitudini dell'utente</p> <p>CONOSCENZE</p> <p>Offerta di servizi e diritti/doveri per l'accesso e la fruizione degli stessi</p> <p>Requisiti delle diverse fasce di utenza</p> <p>Quadro normativo</p> <p>Dinamiche del mercato del lavoro locale</p> <p>Tecniche per l'ascolto attivo e di espressione e comunicazione</p>
	OPERATIVE	Aggiornamento costante delle informazioni Collegamento in rete attraverso la piattaforma regionale e suTMS

A. SERVIZI ALLE PERSONE		3. ORIENTAMENTO PROFESSIONALE
FINALITÀ		Sostenere l'utente nella costruzione e definizione di un percorso personalizzato utile a promuovere attivamente il suo inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro o a migliorare la sua posizione nel mercato del lavoro
ATTIVITÀ		<p>7. Colloqui di orientamento di 1° livello: prima ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità, delle attitudini dell'utente; prima analisi della storia professionale dell'utente</p> <p>8. Valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente</p> <p>9. Definizione del PAI (proposta di adesione a misure commisurate al fabbisogno espresso)</p> <p>10. Supporto nella redazione del curriculum vitae</p>
MODALITÀ E DURATA		Incontri individuali: durata minimo 1 ora
MODALITÀ DI ACCESSO		L'utente vi accede dopo il servizio di presa in carico e la firma del Patto di Servizio
OUTPUT		Piano d'Azione Individuale sottoscritto e registrato su portale regionale e su TMS (nel caso di mancata firma l'informazione viene registrata dal sistema)
PRE CONDIZIONI	TECNICO-STRUTTURALI	Postazione isolata (a tutela della privacy) PC con accesso a internet
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ Identificare gli obiettivi e interpretare i bisogni al fine di definire la domanda dell'utente; Ricostruire l'esperienza formativa e lavorativa dell'utente per valorizzarla; Modulare l'intervento in base alle caratteristiche dell'utente; Attuare il percorso di negoziazione con l'utente della strategia di intervento, del percorso più idoneo, l'eventuale proposta formativa o di accesso agli altri servizi;</p> <p>Cooperare con i servizi territoriali e garantire l'efficacia dello scambio di informazioni tra operatori della rete</p> <p>CONOSCENZE Metodologie di orientamento professionale Il processo di negoziazione: obiettivi e priorità nei processi di negoziazione Dinamiche del mercato del lavoro locale Offerta locale di servizi formativi, sociali e sanitari Tecniche per l'ascolto attivo e di espressione e comunicazione Le leve motivazionali: valori e criteri, attese e timori La formulazione di un progetto/PAI: impegni della struttura e dell'utente; pianificazione del percorso</p>
	OPERATIVE	Strumenti per la redazione e la sottoscrizione del PAI, modulistica di supporto e registrazione su portale regionale e su TMS.

A. SERVIZI ALLE PERSONE		4. CONSULENZA ORIENTATIVA
FINALITÀ		Sostenere l'utente 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 mercato
ATTIVITÀ		<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui di orientamento professionale di 2° livello specialistico • Attività di bilancio delle competenze e percorso individuale strutturato in più incontri per: ascolto e comprensione della storia personale, scolastica, formativa e professionale dell'individuo • Analisi delle capacità e delle aspirazioni professionali: ricostruzione delle competenze, delle potenzialità e delle attitudini del lavoratore, stesura di un progetto professionale • Supporto nella redazione del curriculum vitae • Individuazione di interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientamento verso servizi specialistici e della formazione • Aggiornamento del PAI sulla base di quanto emerso nell'attività di bilancio delle competenze e colloquio di orientamento specialistico
MODALITÀ E DURATA		Incontri individuali (almeno 2): durata minima 1 ora
MODALITÀ DI ACCESSO		L'utente vi accede dopo il servizio di orientamento di 1° livello; il servizio si attiva solo in base a specifico fabbisogno individuale
OUTPUT		Registrazione del servizio nel Piano di Azione Individuale
PRE CONDIZIONI	TECNICO-STRUTTURALI	Postazione isolata (a tutela della privacy); PC con accesso a internet
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ</p> <p>Individuare i tempi e le modalità necessarie al percorso di consulenza Ricostruire l'esperienza formativa e lavorativa dell'utente per valorizzarla Agevolare i processi di apprendimento e orientamento Elaborare le informazioni sulle condizioni, opzioni, risorse dell'utente e sulle possibilità di azione Responsabilizzare l'utente Rimotivare l'utente all'inserimento lavorativo Programmare le strategie di inserimento lavorativo</p> <p>CONOSCENZE</p> <p>Metodologie di orientamento professionale: strategie per affrontare le situazioni di stress Tecniche per l'ascolto attivo e di espressione e comunicazione Competenze trasversali (diagnosticare, relazionarsi, affrontare) Dinamiche del mercato del lavoro locale Offerta locale di servizi formativi, sociali e sanitari</p>
	OPERATIVE	Strumenti di bilancio delle competenze, strumentazione e modulistica di supporto. Collegamento in rete con il portale regionale e con il sistema TMS e registrazione dei dati del PAI.

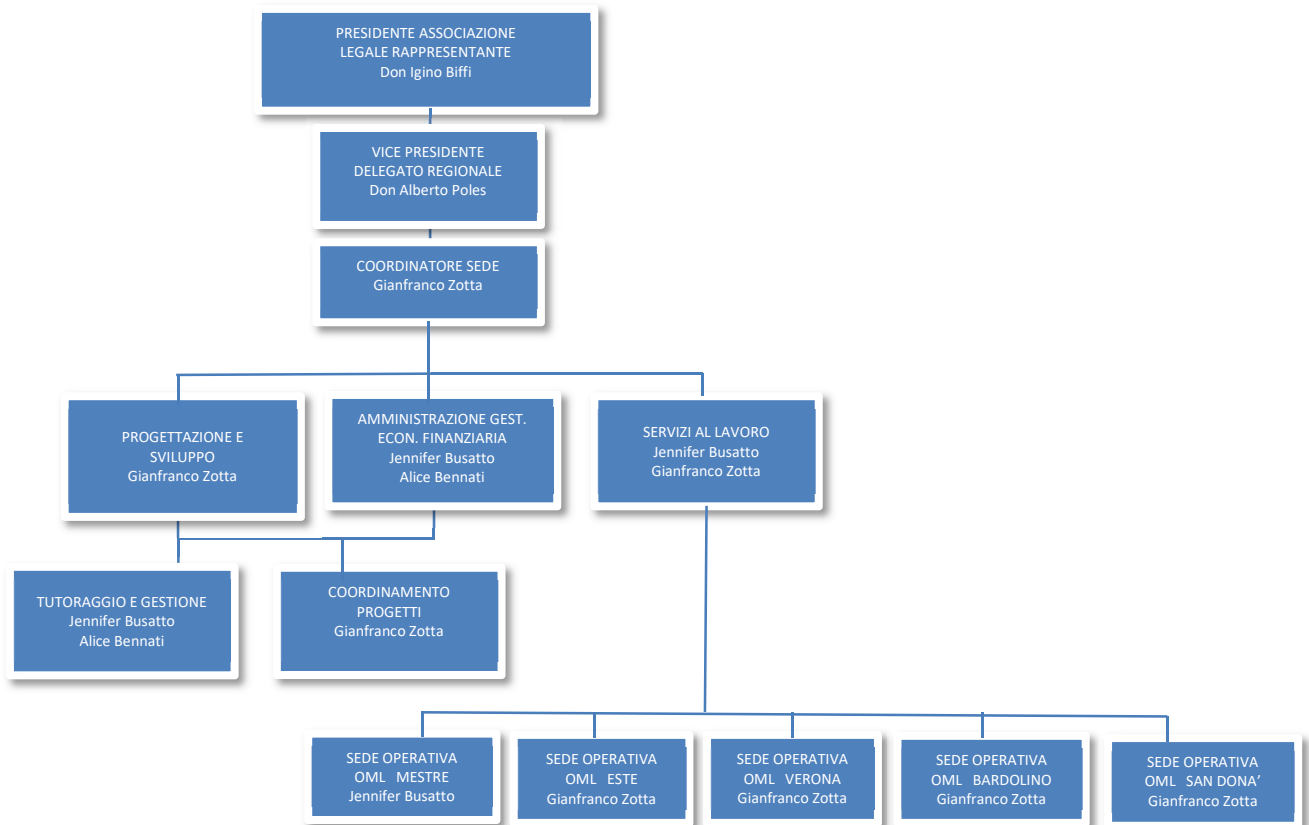
A. SERVIZI ALLE PERSONE		5. ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO
FINALITÀ		Supportare l'utente nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di migliorarne l'occupabilità ai fini dell'inserimento al lavoro mediante misure di formazione, tirocinio, stage, etc.
ATTIVITÀ		<ul style="list-style-type: none"> • Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al curriculum vitae e 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 • Assistenza all'adeguamento del progetto formativo e/o di adeguamento delle competenze di partenza • Promozione di convenzioni per l'avvio di tirocini e stage • Tutoraggio nei percorsi di tirocinio e di stage • Consulenza per la creazione di impresa e rimando a servizi competenti
MODALITÀ E DURATA		Incontri individuali: durata minima 2 ore
MODALITÀ DI ACCESSO		L'utente vi accede dopo o contestualmente al servizio orientamento di 1° livello o di consulenza orientativa
OUTPUT		Registrazione del servizio nel Piano di Azione Individuale
PRE CONDIZIONI	TECNICO-STRUTTURALI	Postazione isolata (a tutela della privacy); PC con accesso a internet Eventuali spazi d'aula per gruppi. Disponibilità di strumenti per l'auto-consultazione delle offerte di lavoro e formazione
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ</p> <p>Identificare gli elementi utili alla descrizione e all'identificazione della posizione di lavoro; Rinforzare l'autonomia dell'utente; Presidiare le visite aziendali di tutoraggio; Individuare le attitudini e le potenzialità della persona in merito al lavoro autonomo; Responsabilizzare l'utente in merito alle tappe del percorso di creazione d'impresa. Individuare potenzialità di sviluppo e linee di tendenza del territorio (in tema di occupazione e creazione d'impresa) Organizzare e pianificare i servizi in modo coordinato con la rete territoriale</p> <p>CONOSCENZE</p> <p>Nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica Tecniche e criteri di selezione e/o ricollocazione del personale Quadro normativo e dinamiche del mercato del lavoro locale Offerta locale di servizi formativi, sociali e sanitari Strategie e tecniche per la gestione di test e/o di colloqui di selezione</p>
	OPERATIVE	Strumentazione e modulistica di supporto. Collegamento in rete con il portale regionale e con il sistema TMS e registrazione dei dati del PAI.

A. SERVIZI ALLE PERSONE		6. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO
FINALITÀ		Sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende.
ATTIVITÀ		<ul style="list-style-type: none"> • 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 E DURATA		Parte in presenza individuale o di gruppo, e parte in back office: minimo 2
MODALITÀ DI ACCESSO		L'utente vi accede dopo o contestualmente al servizio di orientamento di 1° livello, la consulenza orientativa o l'accompagnamento al lavoro; questo servizio è strettamente connesso ai servizi di scouting e incrocio D/O verso le imprese
OUTPUT		<ul style="list-style-type: none"> • Registrazione del servizio nel Piano di Azione Individuale • Invio a colloqui di lavoro • Inserimenti al lavoro
PRE CONDIZIONI	TECNICO- STRUTTURALI	Postazione isolata (a tutela della privacy); PC con accesso a internet Sito internet con disponibilità di strumenti per l'incrocio D/O on line
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ</p> <p>Ricostruire l'esperienza formativa e lavorativa dell'utente per valorizzarla Adattare il profilo professionale in relazione alla candidatura Programmare le strategie di inserimento lavorativo Identificare il ruolo e i compiti della persona in azienda Assicurare l'adattamento della persona nella posizione lavorativa Riconoscere situazioni di microconflittualità Definire i criteri/parametri di monitoraggio dell'attività e dei suoi esiti Applicare tecniche di negoziazione e intermediazione</p> <p>CONOSCENZE</p> <p>Nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica e Quadro normativo Dinamiche del mercato del lavoro locale Tecniche di analisi e descrizione dei processi produttivi aziendali Metodi di indagine e descrizione dei profili professionali Tecniche e criteri di selezione e/o ricollocazione del personale Esperienze e buone prassi per l'incontro domanda/offerta</p>
	OPERATIVE	Aggiornamento costante delle informazioni; collegamento in rete con il sistema TMS e con il portale regionale; registrazione dei dati del PAI Strumentazione e modulistica di supporto per incrocio D/O Fruizione degli strumenti nazionali e regionali di indagine dei fabbisogni professionali

6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. ORGANIGRAMMA

Il servizio è organizzato per funzioni applicando i principi della qualità organizzativa, utilizzando le tecnologie informatiche a supporto delle diverse attività.



6.2. RUOLI FUNZIONI E RESPONSABILITÀ

Al fine di rendere maggiormente comprensibile l'organizzazione del servizio vengono di seguito riportati ruoli, le funzioni e le responsabilità dei principali nodi strategici per l'implementazione dei Servizi al Lavoro.

- **DIREZIONE SEDE REGIONALE**

Il Coordinatore di sede opera in stretto raccordo con il Vicepresidente (Delegato Regionale) e il Presidente dell'associazione ai quali rende conto del proprio operato, persegue il raggiungimento degli obiettivi portando avanti le strategie della Federazione CNOS-FAP Veneto.

Dal punto di vista organizzativo il Vicepresidente (Delegato Regionale) conferisce al Coordinatore di sede tutte le funzioni l'autorità e l'autonomia organizzativa necessarie all'esecuzione delle attività di specifica competenza: supervisione delle attività promozionali, partecipazione ai tavoli tecnici,

coordinamento delle azioni di sistema e delle attività dei servizi al lavoro; coordina le attività di ricerca e sviluppo, supervisiona i processi gestionali ed economico finanziari.

- **SERVIZI AL LAVORO: RICERCA E SVILUPPO**

Il responsabile del processo organizzativo "Servizi al Lavoro", oltre ad essere referente e coordinatore degli OML che operano nelle sedi accreditate, è anche responsabile del progetto "CNOS FAP at work": ovvero, l'implementazione di una rete di strutture, di riferimenti qualificati nel mercato del lavoro, in continuità con le linee programmatiche della sede nazionale, che si concretizza mediante servizi di orientamento al lavoro, favorendo l'incontro fra le persone che cercano lavoro e le aziende, nonché monitorando l'andamento del mercato del lavoro e i fabbisogni espressi dallo stesso.

Supervisiona le attività dei Servizi al lavoro (CNOS FAP at work), coordinando le sedi locali e programmando le attività formative del personale, verifica la normativa vigente, comunica con le sedi regionali, partecipa ai tavoli di lavoro in accordo con la direzione, supporta e forma il personale sull'utilizzo di "Talent Management Suite" (TMS) e sulla corretta interpretazione della gestione del portale regionale, collabora alla progettazione di interventi riguardanti la formazione continua e il mondo delle imprese, nonché progetti Erasmus e finanziamenti diretti di Bruxelles.

- **OPERATORE DEL MERCATO DEL LAVORO LOCALE**

L'OML si occupa della diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento, dell'analisi e dell'eventuale ridefinizione della stessa, dell'analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti, dell'individuazione con la persona delle risorse, dei vincoli, delle opportunità orientative, formative e professionali con particolare riferimento al contesto sociale. Identifica con l'utente le competenze personali e gli interessi professionali valorizzandoli in relazione alle opportunità esterne individuate. Supporta l'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi costitutivi. Elabora un piano di azione individuale, monitora le azioni orientative, formative e di inserimento/reinserimento lavorativo intraprese e verifica la loro coerenza con quanto elaborato nel piano di azione individuale.

6.3. RETI E TECNOLOGIE

I sistemi informativi sono alla base della gestione dell'utenza sia attraverso i collegamenti con IDO, borsa lavoro, clicklavoro e altri sistemi informativi messi a disposizione dalla Regione Veneto e dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, sia attraverso la rete Internet.

6.4. PRIVACY

Un aspetto che riveste fondamentale importanza per la rete Federazione CNOS-FAP Veneto è il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali. Questo elemento è importante sia per poter offrire un adeguato supporto alle aziende clienti e ai loro lavoratori, sia per poter organizzare in modo efficace i processi aziendali.

Un'attenzione molto particolare viene posta nella gestione dei data-base, sia cartacei che digitali, contenenti i curricula vitae, dati sensibili legati a particolari utenze, in conformità con i principi di riservatezza che rappresentano, pertanto, un requisito essenziale che sta alla base di qualsiasi gestione procedurale di Federazione CNOS-FAP Veneto.

I dati personali di cui FEDERAZIONE CNOS-FAP Veneto verrà in possesso nell'espletamento dei Servizi al Lavoro saranno trattati nel rispetto del regolamento 2016/976/EU (General Data Protection Regulation – GDPR) al fine di garantire la sicurezza e la riservatezza, con strumenti cartacei ed informatici.

6.5. APERTURA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

SEDE DI MESTRE **Jennifer Busatto**

Giorno	Orario	Sede
Martedì	8:30 – 13:00	Via dei Salesiani 15 30174 – Mestre Venezia
Mercoledì	8:30 – 13:00	Via dei Salesiani 15 30174 – Mestre Venezia
Giovedì	8:30 – 13:00	Via dei Salesiani 15 30174 – Mestre Venezia

SEDE DI ESTE **Gianfranco Zotta**

Sede aperta su appuntamento da fissare contattando il n°041 5498400.

SEDE DI VERONA **Gianfranco Zotta**

Sede aperta su appuntamento da fissare contattando il n°041 5498400.

SEDE DI BARDOLINO **Gianfranco Zotta**

Sede aperta su appuntamento da fissare contattando il n°041 5498400.

SEDE DI SAN DONA' DI PIAVE **Gianfranco Zotta**

Sede aperta su appuntamento da fissare contattando il n°041 5498400.

7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Al fine di garantire una corretta ed efficace realizzazione delle attività dei servizi al lavoro, sono previste attività di controllo e di monitoraggio durante la fase di avvio e sullo stato di erogazione e di avanzamento delle attività, nonché nella fase di conclusione del servizio.

Il processo sarà monitorato da un costante confronto d'équipe con il referente dei servizi al lavoro e gli OML accreditati, nonché attraverso l'utilizzo di indicatori quantitativi e qualitativi, desumibili dalla raccolta dati e dalle informazioni raccolte, sia concernenti la qualità del servizio, sia sui risultati raggiunti. Attraverso l'analisi, anche informatica-statistica, dei dati raccolti si potranno disporre dati oggettivi per l'elaborazione di informazioni e valutazioni sui risultati raggiunti, al fine di valutarne l'aderenza con gli obiettivi prefissati.

8. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA E GESTIONE RECLAMI

Federazione Cnos-Fap Veneto 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 procedura per la gestione dei reclami, controlli e segnalazioni è assicurata. Si garantisce la possibilità di sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione. 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 o lo può richiedere via e mail: servizilavoro@cnos-fap.it. Federazione Cnos-Fap Veneto s'impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, formalizzando le opportune risposte entro 30 giorni dal recepimento. È inoltre garantito il rispetto delle normative cogenti in tema di privacy e sicurezza. Oltre a quanto stabilito dalla normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro, Federazione Cnos-Fap Veneto si impegna al rispetto delle norme contenute nel D.Lgs. 196/03. Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali utilizzati nel corso dell'erogazione delle diverse attività dei servizi erogati. Tuttavia, l'utente si impegna a fornire tempestivamente eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale; a partecipare agli incontri, individuali e di gruppo concordati con l'ente; a rispondere

Carta dei Servizi

a tutte le convocazioni; a garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Patto di servizio e del Piano di Azione Individuale.

9. INFORMAZIONI GENERALI

FEDERAZIONE CNOS-FAP VENETO

Vai dei Salesiani 15 – 30174 Venezia Mestre

Tel. 0415498400

Fax. 0415498402

E-mail servizilavoro@cnos-fap.it

