ISTITUTO SALESIANO
SAN MARCO

CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

I. PREMESSA

L'ISTITUTO SALESIANO SAN MARCO ha nelle sue finalità la formazione e riqualificazione degli adulti come citato nel suo manuale della qualità: "Perseguire la soddisfazione dell'Utente Finale (Partecipante/Allievo e, per gli utenti in obbligo di istruzione e formativo, la sua Famiglia), dell'Utente Utilizzatore (utilizzatore diretto dei risultati di formazione raggiunti dal partecipante/allievo), dell'Utente Committente (Committente di servizi formativi), nonché dell'Utente interno, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi orientativi, formativi ed educativi, sviluppando e applicando con perseveranza un programma di Qualità a tutti i livelli, nel rispetto del Progetto Educativo e del Sistema Preventivo trasmesso da don Bosco, favorendo con ciò:

A. …;
B. …;
C. l'aiuto e il sostegno per l'inserimento nel mondo del lavoro e/o il proseguimento della propria formazione.

I servizi che intendiamo offrire trovano valore fondativo nel riconoscimento del lavoro come strumento significativo del processo di socializzazione e di integrazione di ciascun individuo, nonché sull'importanza che il lavoro riveste nella costruzione della persona umana. Siamo infatti convinti che il lavoro è condizione imprescindibile per acquisire un ruolo attivo nella società contemporanea.

Il servizio che proponiamo intende dare sostengo educativo, mediante procedure di ascolto e di mediazione sociale per collaborare alla realizzazione di uno dei diritti fondamentali sanciti dalla nostra Costituzione: il diritto al lavoro.

Queste finalità non sono avulse dall'identità salesiana che ha sempre lavorato per donare dignità umana e qualifica professionale alle fasce più povere e bisognose della popolazione, specialmente quelle più giovani ed abbandonate.

II. I SERVIZI AL LAVORO

L'ISTITUTO SALESIANO SAN MARCO offre i seguenti servizi al territorio:

A. SERVIZI PER LE PERSONE

1. ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE ED AUTOCONSULTAZIONE
2. CONSULENZA ORIENTATIVA
3. ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO
4. MEDIAZIONE DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO
5. TIROCINI FORMATIVI E ORIENTATIVI
6. INTERVENTI DI POLITICA ATTIVA DEL LAVORO

B. SERVIZI PER LE AZIENDE

1. ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE
2. MEDIAZIONE OFFERTA/DOMANDA DI LAVORO
3. TIROCINI FORMATIVI E ORIENTATIVI

A. I SERVIZI PER LE PERSONE

1. ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE ED AUTOCONSULTAZIONE

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Consentire all'utente di sottoporre la propria richiesta e di essere indirizzato al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso

ATTIVITÀ SVOLTE

- breve colloquio preliminare in cui si recepisce la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni
- invito e supporto all'autoconsultazione del materiale predisposto
- registrazione nella banca dati degli utenti
- eventuale compilazione del Patto di Servizio
- invio al servizio idoneo e prenotazione appuntamento

DESTINATARI

- giovani in cerca di prima occupazione
- disoccupati in cerca di occupazione
- occupati che intendono cambiare lavoro
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative

2. CONSULENZA ORIENTATIVA

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Sostenere l'utente nella scelta di un percorso professionale e/o formativo

ATTIVITÀ SVOLTE

- primo colloquio orientativo in cui si raccolgono le informazioni sulla storia professionale dell'utente e sulle sue aspettative e disponibilità per il lavoro (esperienze lavorative e formative, competenze di base e professionali possedute, strategie utilizzate per la ricerca di un impiego, preferenze-vincoli-disponibilità per il lavoro, obiettivi formativi e/o professionali)
- eventuale consulenza orientativa individualizzata per chi ha bisogno di un approfondimento
- definizione di un programma di azioni volte a raggiungere l'occupazione e sottoscrizione del Patto di Azione Individuale (PAI)
- sostegno nella scelta di un'occupazione tra le offerte disponibili, oppure, di un percorso formativo tra quelli esistenti nel territorio, oppure, di un'esperienza pre-lavorativa (tirocini, lavori socialmente utili, piani di inserimento professionale, ecc.)

DESTINATARI

- giovani in cerca di prima occupazione
- disoccupati in cerca di occupazione
- occupati che intendono cambiare lavoro
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative

3. ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Sostenere l'utente nel percorso di ricerca di un'occupazione

ATTIVITÀ SVOLTE

- supporto nella ricerca attiva di un lavoro e/o nella scelta e nello svolgimento di un'esperienza pre-lavorativa (tirocinio, piani di inserimento professionale) e/o nella scelta e nello svolgimento di un percorso formativo professionalizzante
- monitoraggio del Piano di Azione Individuale

DESTINATARI

- giovani in cerca di prima occupazione
- disoccupati in cerca di occupazione
- occupati che intendono cambiare lavoro
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative

4. MEDIAZIONE DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le disponibilità e caratteristiche di chi cerca lavoro e le richieste di personale da parte delle aziende

ATTIVITÀ SVOLTE

- ricerca nel data base delle candidature proponibili alle aziende
- preselezione dei candidati (mediante colloqui telefonici o diretti) e invio dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate
- monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati

DESTINATARI

- giovani in cerca di prima occupazione
- disoccupati in cerca di occupazione
- occupati che intendono cambiare lavoro
- chiunque sia alla ricerca di un impiego

5. TIROCINI FORMATIVI E ORIENTATIVI

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Agevolare la conoscenza del mondo del lavoro, facilitare scelte professionali più consapevoli, far acquisire competenze professionali utili per l'accesso al lavoro

ATTIVITÀ SVOLTE

- informazione sulle opportunità esistenti nel territorio
- consulenza per la scelta del tirocinio più appropriato
- assistenza per la definizione del progetto di tirocinio personalizzato
- monitoraggio del tirocinio tramite contatti con l'azienda e il tirocinante
- certificazione del tirocinio svolto

DESTINATARI

- studenti delle scuole superiori e delle università
- persone inoccupate o disoccupate
- persone interessate al reinserimento lavorativo (lavoratori in mobilità, in Cassa Integrazione Guadagni Speciale, donne, ecc.)
- soggetti in situazioni di difficoltà personale e/o sociale

6. INTERVENTI DI POLITICA ATTIVA DEL LAVORO

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Mettere in atto interventi allo scopo di migliorare l'occupabilità, promuovere l'occupazione, ridurre la disoccupazione, favorire il rientro nel mercato del lavoro di persone espulse, agevolare l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro, avvicinare la domanda e l'offerta di lavoro

ATTIVITÀ SVOLTE

- Si tratta di interventi strutturati di norma in progetti, provinciali, regionali o nazionali, nei quali vengono individuate le fasce di utenza dei Servizi sulle quali intervenire, prevalentemente con inserimenti in tirocinio e/o sostegno alla formazione. L'attivazione dei progetti è legata alla disponibilità di risorse economiche (provinciali, regionali o nazionali)

DESTINATARI

- Gli utenti appartenenti alle fasce di beneficiari individuate nei singoli progetti

B. I SERVIZI PER LE IMPRESE

1. ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Consentire al cliente Azienda o Ente pubblico l'accesso ai servizi loro dedicati in modo mirato alla richiesta espressa

ATTIVITÀ SVOLTE

- Colloquio di primo contatto per analizzare la richiesta o il bisogno, fornire le prime informazioni sui servizi offerti, indirizzare al servizio idoneo

DESTINATARI

- Datori di lavoro e referenti di imprese private
- Consulenti del lavoro
- Referenti di Enti pubblici

2. MEDIAZIONE OFFERTA/DOMANDA DI LAVORO

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le richieste di personale da parte delle aziende e le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro

ATTIVITÀ SVOLTE

- raccolta e inserimento nel data base delle offerte di lavoro da parte delle aziende
- ricerca nel data base delle candidature proponibili alle aziende
- preselezione dei candidati (mediante colloqui telefonici o diretti) e invio dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate
- monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati

DESTINATARI

- Aziende che cercano personale da assumere

3. TIROCINI FORMATIVI E ORIENTATIVI

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Consentire alle aziende interessate di far svolgere al proprio interno tirocini finalizzati alla conoscenza del mondo del lavoro e all'acquisizione di competenze professionali generiche e specifiche

ATTIVITÀ SVOLTE

- informazione sulle condizioni e le modalità di svolgimento di tirocini in azienda
- ricerca e preselezione dei candidati al tirocinio
- stipula della convenzione tra Ente e Azienda e collaborazione nella definizione del progetto di tirocinio
- monitoraggio del tirocinio tramite contatti con l'azienda e il tirocinante

DESTINATARI

- Aziende disponibili a far svolgere al proprio interno tirocini formativi e di orientamento a favore di studenti (Scuole Superiori, Corsi di Formazione Professionale, Università) e di lavoratori disoccupati, inoccupati, in mobilità.

III. ORARI e RESPONSABILE

Lo sportello presente presso l'ISTITUTO SALESIANO SAN MARCO è operativo nei seguenti orari:

- martedì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00
- mercoledì dalle 9.00 alle 12.30
- giovedì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00
- SU APPUNTAMENTO contattando i seguenti recapiti
  tel. 041 5498111 – fax 0415498198 – e-mail sal@issm.it pec: issm@pec.it
  indirizzo: via dei Salesiani, 15 – 30174 Venezia-Mestre

Rimarrà chiuso in occasione:

- delle varie festività nazionali e locali;
- nel periodo che va dal 20 dicembre fino al 07 gennaio;
- i tre giorni prima e i tre successivi alla Pasqua;
- nelle tre settimane di agosto, quella prima, quella del ferragosto e quella successiva.

Responsabile:	**MATTEO DITTADI**

IV. INFORMAZIONI GENERALI

Veduta aerea dell'Istituto Salesiano «San Marco»

Come raggiungere l'Istituto Salesiano San Marco

V. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

L'ISTITUTO SALESIANO SAN MARCO si impegna a garantire:

- la tutela alla riservatezza quale diritto fondamentale del cittadino ai sensi degli art. 13-14 del GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679;
- un'accoglienza competente, cortese ed attenta;
- un'informazione chiara e tempestiva;
- trasparenza nell'erogazione del servizio.

L'utente che fruisce del servizio è tenuto:

- ad assumere un comportamento improntato al reciproco rispetto e alla collaborazione;
- a confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando su appositi moduli;
- a fornire tutta la documentazione e le informazioni utili e necessarie ai fini dell'erogazione delle prestazioni.

VI. RECLAMI

L'ISTITUTO SALESIANO SAN MARCO ha predisposto una procedura e gli appositi moduli per evidenziare eventuali criticità rilevati dall'Utenza del servizio. Tale procedura è sottoposta alla gestione del Sistema Qualità, in quanto l'Ente è certificato in base alle norme UNI-EN-ISO 9000:2015 con codice n° 2592-A dal CERMET.

L'Ente si impegna a fornire una risposta dell'esito del reclamo, inoltrato in forma scritta, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data dello stesso.

La procedura (P.450.01) e il modulo attinente (D.450.01) sono disponibili presso lo sportello e tutti gli uffici front-office dell'Ente oppure è possibile e scrivere al responsabile della protezione dei dati (DPO) nominato e contattabile mediante l'invio di una mail al seguente indirizzo: marco.bernabe@ordineavvocativicenza.it ,