



SERVIZI AL LAVORO

Carta dei Servizi

SOMMARIO

PREMESSA.....	2
PRESENTAZIONE DI VCO FORMAZIONE Scarl.....	2
LA CARTA DEI SERVIZI: contenuti e finalità.....	2
PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	3
I SERVIZI.....	3
A SERVIZI OFFERTI ALLE PERSONE.....	3
A1 INFORMAZIONE.....	4
A2 ACCOGLIENZA - PRIMO FILTRO E/O PRESA IN CARICO DELLA PERSONA.....	4
A3 ORIENTAMENTO PROFESSIONALE.....	4
A4 CONSULENZA ORIENTATIVA.....	5
A5 ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO.....	5
A6 INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO.....	6
B SERVIZI OFFERTI AI DATORI DI LAVORO.....	6
B1 PROMOZIONE E SCOUTING.....	6
B2 INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI.....	6
B3 CONSULENZA.....	7
B4 INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO.....	7
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE.....	8
MONITORAGGIO E SEGNALAZIONI.....	8
MONITORAGGIO E CONTROLLO.....	8
SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	8
SEDI ACCREDITATE.....	8
Sede Legale e Operativa di Omegna.....	9
Sede Operativa di Verbania.....	9
Sede Operativa di Novara.....	10
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO NELLE VARIE SEDI.....	11
OMEGNA (sede legale e operativa).....	11
VERBANIA (sede operativa).....	11
NOVARA (sede operativa).....	11



PREMESSA

PRESENTAZIONE DI VCO FORMAZIONE Scarl

VCO FORMAZIONE nasce nel 2003 in Piemonte, dall'aggregazione di due enti di formazione ben radicati sul territorio: il Consorzio di Formazione Professionale di Omegna e il Centro di Formazione Professionale del Comune di Verbania, a cui si sono uniti Confartigianato Imprese del Piemonte Orientale e Unione Industriale del Verbano Cusio Ossola, costituendo insieme una società consortile a responsabilità limitata.

Grazie al finanziamento della Regione Piemonte promuove i Servizi al Lavoro, un servizio di accoglienza ed orientamento a tutti coloro che sono interessati ad entrare/rientrare nel mondo del lavoro. Per facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro gli strumenti utilizzati sono il tirocinio, dedicato sia ai giovani che a persone adulte disoccupate e il servizio di segnalazione-selezione di candidature alle aziende.

VCO FORMAZIONE è accreditata presso la Regione Piemonte per l'erogazione di servizi di formazione, orientamento e servizi al lavoro.

Le sedi si impegnano ogni giorno per offrire ai candidati il lavoro che desiderano e alle aziende le persone giuste per migliorare i loro obiettivi di business, unendo le competenze di professionisti ed imprenditori con esperienza nel campo della consulenza del lavoro a quelle di giovani manager del settore delle agenzie per il lavoro.

LA CARTA DEI SERVIZI: contenuti e finalità

La Carta dei Servizi al Lavoro è uno strumento di comunicazione destinato agli utenti che desiderano usufruire dei servizi in essa presentati. Nella carta dei servizi sono declinati gli impegni che VCO FORMAZIONE assume nei confronti dell'utenza alla quale viene chiesto di condividere il Patto di Servizio. La Carta dei Servizi contiene i principi e le finalità fondamentali, i servizi disponibili e le modalità di erogazione, i criteri e le strutture attraverso i quali i servizi vengono attuati, i diritti e doveri degli utenti, il monitoraggio e il controllo del servizio, la raccolta e la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La Carta dei Servizi in sintesi:

- è uno strumento di informazione e comunicazione per gli utenti;
- è l'atto con cui si dichiara l'impegno a mantenere elevati standard di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati;
- ha lo scopo, attraverso i servizi offerti, di informare e di supportare l'utente nell'inserimento nel mercato del lavoro;
- è destinata a persone disoccupate, inoccupate o occupate che sono alla ricerca di nuova occupazione.

La Carta dei Servizi potrà essere sottoposta a revisione in conseguenza di nuove indicazioni normative, scelte organizzative e segnalazioni da parte dell'utenza.



PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nell'erogazione dei Servizi VCO FORMAZIONE si ispira ai seguenti principi:

- Centralità dell'utente e personalizzazione del servizio.

Al centro del servizio viene posta la persona con gli obiettivi di sviluppare un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata e 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 un'attività di monitoraggio periodico.

- Riservatezza.

Garantire la riservatezza delle informazioni di cui è messo a conoscenza nello svolgimento della propria attività. I destinatari trattano dati e informazioni aziendali esclusivamente nell'ambito delle proprie attività lavorative e non divulgano dati e informazioni previo specifico consenso dell'interessato.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I SERVIZI

Gli enti di formazione accreditati nella Regione Piemonte agevolano per tutte le persone in cerca di occupazione, l'accesso ai servizi per il lavoro in modo mirato rispetto al bisogno espresso favorendo l'incontro tra domanda e offerta e contrastando la disoccupazione o consentendo il reinserimento nel mondo del lavoro.

A SERVIZI OFFERTI ALLE PERSONE

- A.1 Informazione;
- A.2 Accoglienza - primo filtro e/o presa in carico della persona;
- A.3 Orientamento professionale;
- A.4 Consulenza orientativa;
- A.5 Accompagnamento al lavoro;
- A.6 Incontro domanda/offerta di lavoro



A1 INFORMAZIONE

FINALITÀ

Sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili nell'orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata

ATTIVITÀ

- Informazioni sul sistema dei servizi offerti dalla rete regionale per la ricerca di lavoro e formazione e sulle modalità di accesso
- Rinvio, laddove necessario, ad altri servizi specialistici della rete (per lo svantaggio, per la formazione etc.)
- Messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro

MODALITÀ DI ACCESSO

Diretto e gratuito in orario di sportello

A2 ACCOGLIENZA - PRIMO FILTRO E/O PRESA IN CARICO DELLA PERSONA

FINALITÀ

Analizzare il bisogno dell'utente e articolare un primo percorso di politica attiva.

ATTIVITÀ

- Analisi della domanda e dei bisogni espressi dall'utente
- Aggiornamento dei dati presenti su SILP
- Presentazione delle modalità e funzionamento della presa in carico nell'ambito dei servizi al lavoro

MODALITÀ DI ACCESSO

Diretto e gratuito in orario di sportello

A3 ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

FINALITÀ

Sostenere la persona nella costruzione e definizione del proprio percorso professionale, per promuovere il proprio inserimento/re-inserimento nel mondo del lavoro o migliorare la sua posizione sul mercato.

ATTIVITÀ

- Colloqui di orientamento di I° livello
- Valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente
- Supporto nella redazione del curriculum vitae

MODALITÀ DI ACCESSO

Diretto e gratuito in orario di sportello e/o organizzato su appuntamento



A4 CONSULENZA ORIENTATIVA

FINALITÀ

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 mercato del lavoro

ATTIVITÀ

- Colloqui di orientamento di II° livello
- Proporre attività di bilancio di competenze o percorsi strutturati per l'ascolto e la comprensione della storia personale, scolastica, formativa e professionale dell'individuo, delle sue capacità ed aspirazioni professionali, valutandone le competenze e costruendo un progetto professionale
- Fornire supporto circa la redazione del curriculum vitae.
- Individuare interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientare verso servizi specialistici e formativi.

MODALITÀ DI ACCESSO

Diretto e gratuito in orario di sportello e/o organizzato su appuntamento

A5 ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

FINALITÀ

Supportare la persona nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di migliorarne l'occupabilità, mediante misure di formazione e tirocinio

ATTIVITÀ

- Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al curriculum vitae
- Preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro
- Accompagnamento 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;
- Tutelare i percorsi di tirocinio e di stage;
- Fornire consulenza per la creazione di impresa e rimandare ai servizi competenti.

MODALITÀ DI ACCESSO

Diretto e gratuito in orario di sportello e/o organizzato su appuntamento



A6 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

- 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 DI ACCESSO

Diretto e gratuito in orario di sportello e/o organizzato su appuntamento.

B SERVIZI OFFERTI AI DATORI DI LAVORO

- B.1 Promozione e scouting;
- B.2 Informazione e accesso ai servizi;
- B.3 Consulenza;
- B.4 Incontro domanda/offerta di lavoro

B1 PROMOZIONE E SCOUTING

FINALITÀ Promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incrocio D/O

ATTIVITÀ Attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale

MODALITÀ DI ACCESSO Presso l'impresa o presso le sedi di VCO FORMAZIONE.

TEMPI: In orario di sportello o presso l'impresa previo appuntamento concordato.

B2 INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI

FINALITÀ Fornire informazioni all'impresa sui servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'impresa e illustrazione dei possibili ambiti di supporto

ATTIVITÀ Accogliere, illustrare i servizi erogati (requisiti e regole di accesso) e fornire informazioni relative a incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative, apprendistato, tirocini, stage e formazione, contrattualistica e normativa in materia di lavoro, compilare la scheda aziendale e rilevare il fabbisogno professionale.

MODALITÀ DI ACCESSO Presso l'impresa o presso le sedi di VCO FORMAZIONE.

TEMPI In orario di sportello o presso l'impresa previo appuntamento concordato.



B3 CONSULENZA

FINALITÀ Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane.

ATTIVITÀ Assistenza ai datori di lavoro in tema di interpretazione della normativa e della contrattualistica di riferimento, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati. Attività di orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali, sostegno alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane, accompagnamento nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, Ispettorato del Lavoro).

MODALITÀ DI ACCESSO Presso l'impresa o presso le sedi di VCO FORMAZIONE.

TEMPI In orario di sportello o presso l'impresa previo appuntamento concordato.

B4 INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

FINALITÀ Supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi.

ATTIVITÀ Individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca, raccolta e verifica di auto-candidature, presentazione ai datori di lavoro delle candidature pre-selezionate, registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo.

MODALITÀ DI ACCESSO Presso l'impresa o presso le sedi di VCO FORMAZIONE.

TEMPI In orario di sportello o presso l'impresa previo appuntamento concordato.



DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Ogni utente che intende accedere al servizio rilasciando i propri dati ha il diritto alla tutela della privacy e alla protezione dei propri dati che l'organizzazione garantisce tramite la procedura aziendale in vigore e sulla base delle istruzioni operative interne.

Il consenso al trattamento dei dati viene raccolto contestualmente all'accesso al servizio tramite apposito modulo.

L'utente che accede al servizio si impegna a fornire tutte le informazioni utili alle finalità dei servizi e ad aggiornare tempestivamente l'ente su variazioni del proprio stato.

Nell'ambito del percorso individuale e nel reciproco rispetto del patto di servizio condiviso, l'utente deve garantire l'osservanza degli impegni presi.

MONITORAGGIO E SEGNALAZIONI

MONITORAGGIO E CONTROLLO

L'attuazione dei principi contenuti nella Carta dei Servizi e il monitoraggio della qualità dell'erogazione dei servizi in essa contenuti viene garantita dal responsabile della Sede operativa con la collaborazione e il supporto degli organismi aziendali preposti.

L'attività realizzata è rendicontata con relativo esito tramite apposito report periodico che consente il monitoraggio dei risultati, dall'analisi dei quali è possibile cogliere eventuali criticità e attivare le conseguenti azioni di miglioramento.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

VCO FORMAZIONE, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti e clienti. A questo proposito garantisce l'opportunità di segnalare eventuali non conformità del servizio attraverso l'indirizzo e-mail

reclami@vcoformazione.it

Si precisa che nella comunicazione occorre indicare:

- Oggetto: Reclamo - Servizi SAL
- Contenuto: chiara descrizione del reclamo
- ■ Estremi identificativi dell'utente (cognome, nome)



SEDI ACCREDITATE

Sede Legale e Operativa di Omegna



Via XI Settembre, 5
Omegna 28887 (VB)
Tel 0323512620
info@vcoformazione.it
PEC sede.omegna@pec.vcoformazione.it

Orari segreteria

Da Lunedì a Venerdì:
dalle ore 09.00 alle ore 13.00



V.C.O. Formazione
Via XI Settembre, 5, 28887 Omegna VB
4,5 ★★★★★ 11 recensioni
[Visualizza mappa più grande](#)

Sede Operativa di Verbania



Via Vedani, 2
Verbania 28921 (VB)
Tel 0323512600
info.vb@vcoformazione.it
PEC sede.verbania@pec.vcoformazione.it

Orari segreteria

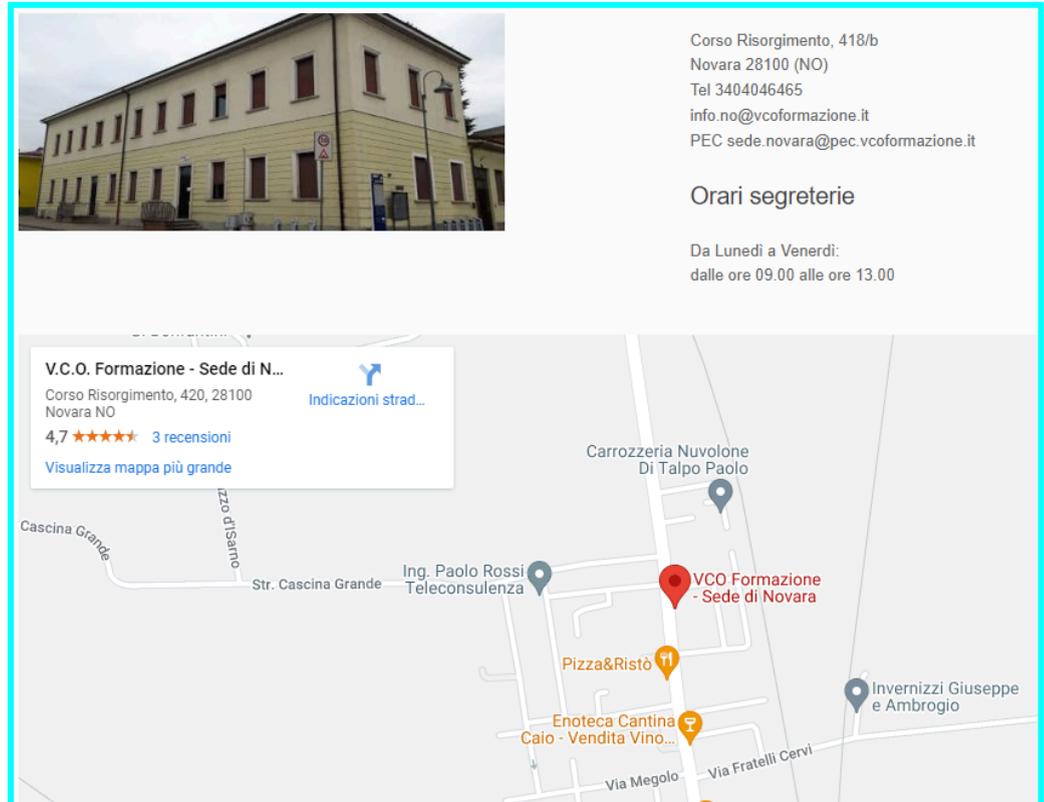
Da Lunedì a Venerdì:
dalle ore 09.00 alle ore 13.00



V.C.O. Formazione
Via Eugenio Vedani, 2, 28921 Pallanza VB
4,6 ★★★★★ 8 recensioni
[Visualizza mappa più grande](#)



Sede Operativa di Novara



Le strutture rispettano i requisiti logistici e funzionali previsti per l'erogazione dei servizi al lavoro, nel dettaglio è presente in ogni sede:

- spazio di accoglienza/attesa per almeno 4 persone
- spazio per colloqui individuali
- area per lo svolgimento delle attività di gruppo
- supporti informatici per lo svolgimento delle attività
- una postazione individuale per accedere a sistemi informativi e banche dati regionali per la ricerca di lavoro e corsi di formazione
- ingresso e servizi igienici accessibili ai disabili



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO NELLE VARIE SEDI

OMEGNA (sede legale e operativa)

Il personale dedicato ai Servizi al Lavoro è composto da:

- DIRETTORE DEI SERVIZI AL LAVORO con esperienza documentata nell'attività di diagnosi dei bisogni e di orientamento personale e professionale e con esperienza documentata nelle attività di pianificazione strategica, coordinamento e monitoraggio dei servizi erogati.
- DIRETTORE AMMINISTRATIVO con esperienza documentata nella gestione di risorse finanziarie private e pubbliche
- COORDINATORE SERVIZI AL LAVORO con esperienza documentata nell'attività di diagnosi dei bisogni e di orientamento personale e professionale e con esperienza documentata nelle attività di coordinamento e monitoraggio dei servizi erogati
- OPERATORE SEGRETERIA SERVIZI AL LAVORO con esperienza nella gestione dell'accoglienza, prima informazione, colloqui orientativi di primo livello, monitoraggio documentale e rapporti con le aziende
- REFERENTE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI (Case Manager) con esperienza documentata nell'attività di diagnosi dei bisogni e di orientamento personale e professionale
- REFERENTE DELL'INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA con esperienza nella gestione dell'accoglienza, prima informazione e colloqui orientativi di primo livello

VERBANIA (sede operativa)

Il personale dedicato ai Servizi al Lavoro è composto da:

- REFERENTE DI SEDE PER I SERVIZI AL LAVORO: con esperienza documentata nelle attività di coordinamento e monitoraggio dei servizi erogati (mantiene il collegamento con l'équipe SAL, garantisce e supervisiona la corretta applicazione delle procedure previste e delle buone pratiche definite dall'équipe SAL)
- REFERENTE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI (Case Manager) con esperienza documentata nell'attività di diagnosi dei bisogni e di orientamento personale e professionale
- REFERENTE DELL'INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA con esperienza nella gestione dell'accoglienza, prima informazione e colloqui orientativi di primo livello

NOVARA (sede operativa)

Il personale dedicato ai Servizi al Lavoro è composto da:

- REFERENTE DI SEDE PER I SERVIZI AL LAVORO: con esperienza documentata nelle attività di coordinamento e monitoraggio dei servizi erogati (mantiene il collegamento con l'équipe SAL, garantisce e supervisiona la corretta applicazione delle procedure previste e delle buone pratiche definite dall'équipe SAL)
- REFERENTE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI (Case Manager) con esperienza documentata nell'attività di diagnosi dei bisogni e di orientamento personale e professionale
- REFERENTE DELL'INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA con esperienza nella gestione dell'accoglienza, prima informazione e colloqui orientativi di primo livello