

## **SERVIZI AL LAVORO**

# **CARTA DEI SERVIZI**

*CENTRO API SERVIZI srl*

Galleria Crispi, 45 - 36100 Vicenza –  
Tel. 0444.23.22.62 - Fax 0444.96.08.35

[www.centroapiservizi.it](http://www.centroapiservizi.it) – [servizilavoro@centroapiservizi.it](mailto:servizilavoro@centroapiservizi.it)

## **SOMMARIO**

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>LE FINALITÀ E PRINCIPI</b>	<b>3</b>
<b>I DESTINATARI</b>	<b>3</b>
<b>I SERVIZI DISPONIBILI</b>	<b>4</b>
<b>SISTEMA DI MONITORAGGIO</b>	<b>5</b>
<b>SUGGERIMENTI E RECLAMI</b>	<b>5</b>
<b>ORGANIGRAMMA DEL SOGGETTO ACCREDITATO</b>	<b>5</b>
<b>SEDE DEL SOGGETTO ACCREDITATO</b>	<b>6</b>
<b>ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DEI SERVIZI</b>	<b>6</b>

## PREMESSA

*Centro Api Servizi Srl*, nasce nel 1986 per dare una risposta concreta ai fabbisogni di aziende e lavoratori del territorio vicentino.

*Centro Api Servizi Srl* è iscritto con codice **L 97 (decreto 768 del 12 luglio 2012)** nell'elenco regionale dei soggetti accreditati per i servizi al lavoro e con codice **A0407** nell'elenco regionale degli organismi accreditati per la Formazione Continua.

## LE FINALITÀ E PRINCIPI

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/o di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualifica, attività di orientamento e consulenza qualificata, accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro, incrocio tra domanda e offerta di lavoro.

Nell'erogazione dei servizi al lavoro, *Centro Api Servizi Srl* si ispira ai seguenti principi fondamentali:

**CENTRALITÀ DELL'UTENTE E PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**, ossia porre al centro del servizio la persona, sviluppare un'azione di prevenzione alla perdita del lavoro ed alla disoccupazione di lunga durata, favorire la ricerca attiva del lavoro.

**EGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ E TRASPARENZA**, ossia garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.

**MIGLIORAMENTO DELLA PROFESSIONALITÀ**, ossia offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle necessità del tessuto produttivo.

**PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO ATTIVO**, ossia favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.

## I DESTINATARI

Personae in cerca di occupazione (inoccupati o disoccupati);  
Lavoratori in stato di mobilità, in cassa integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro;  
Lavoratori occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale;  
Personae alla ricerca di opportunità formative;  
Soggetti beneficiari di percorsi di inclusione sociale attiva con difficoltà di inserimento lavorativo.

## I SERVIZI DISPONIBILI

	Area di prestazione	Finalità	Servizi	Modalità di erogazione dei servizi
1	<b>Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro</b>	Garantisce informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Garantisce accessibilità ed usabilità dei servizi attivi per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informazione sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso;</li> <li>- Informazioni e invio ad altri servizi territoriali;</li> <li>- Informazioni sul mercato del lavoro e opportunità occupazionali.</li> </ul>	Centro Api Servizi garantisce agli utenti la possibilità di acquisire le informazioni utili per orientarsi nel mercato del lavoro, nella ricerca di opportunità formative e agevolazioni per una possibile ricollocazione professionale/occupazionale. Ciò si concretizza unendo la rete di relazioni istituzionali, la presenza di risorse qualificate in grado di rispondere ai bisogni dell'utenza e la possibilità di accedere ai sistemi on line promossi da RV per favorire l'incontro domanda/offerta.
2	<b>Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro</b>	Relativamente ai cittadini: Garantisce a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali di buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccolta e diffusione curriculum vitae;</li> <li>- Ricerca e segnalazione delle vacancies;</li> <li>- Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto.</li> </ul>	La banca dati interna, il collegamento con i sistemi informativi regionali (IDO) e con le strutture pubbliche presenti nel territorio (Provincia e CPI) permettono a Centro Api Servizi di raccogliere sia dai lavoratori che dalle aziende eventuali richieste di lavoro e realizzare così l'incrocio tra domanda ed offerta. La raccolta e la diffusione dei curricula, completa il servizio di incontro domanda offerta di lavoro.
3	<b>Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro</b>	Relativamente ai cittadini: Garantisce l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona. Garantisce, inoltre, l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro;</li> <li>- Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI);</li> <li>- Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.</li> </ul>	Centro Api Servizi per tramite degli operatori MdLI svilupperà l'analisi delle competenze in ingresso e predisporrà in accordo con l'utente il PAI per individuare sia il percorso che le attività necessarie per un'efficace ricollocazione occupazionale. L'operatore MdLI accompagnerà ove necessario l'utente con azioni di tutoraggio personalizzato per il reinserimento lavorativo e sarà in grado di individuare anche gli strumenti normativi che agevolano l'occupazione.

## SISTEMA DI MONITORAGGIO PER L'ANALISI E LA VALUTAZIONE DI EFFICACIA, EFFICIENZA E QUALITÀ DEL SISTEMA DEI SERVIZI PER IL LAVORO

**Centro Api Servizi Srl** è tenuto a fornire le informazioni e i dati richiesti dal sistema di monitoraggio con fedeltà e tempestività, secondo le modalità previste dal sistema stesso ed, in particolare, attraverso l'interconnessione con i sistemi informativi regionali. L'azione di monitoraggio si avvarrà inoltre di indicatori qualitativi e quantitativi relativi ai servizi erogati ed alle azioni di supporto fornite agli utenti in conformità alle richieste della regione.

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

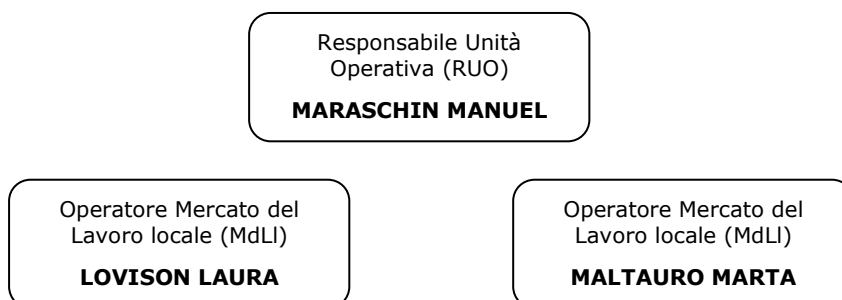
**Centro Api Servizi Srl**, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga di avere riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato. L'istituto del reclamo ha lo scopo di offrire, dunque, uno strumento agile e immediato per segnalare a **Centro Api Servizi Srl** comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi e relativi alla realizzazione del servizio.

L'utente che ha subito un disservizio deve inoltrare reclamo via mail al responsabile del servizio all'indirizzo [servizilavoro@centroapiservizi.it](mailto:servizilavoro@centroapiservizi.it) che è tenuto a valutare sempre il reclamo, e nei casi opportuni ad aprire una procedura di gestione dello stesso, così come previsto dal sistema qualità di **Centro Api Servizi Srl**.

I tempi di gestione del reclamo sono fissati ordinariamente in 10 giorni lavorativi. Qualora l'oggetto del reclamo sia determinato da cause di elevata complessità i tempi vengono elevati a 30 giorni lavorativi.

## ORGANIGRAMMA DEL SOGGETTO ACCREDITATO



## SEDE DEL SOGGETTO ACCREDITATO

### *CENTRO API SERVIZI srl*

Galleria Crispi, 45 - 36100 Vicenza -  
Tel. 0444.23.22.62 - Fax 0444.96.08.35  
[www.centroapiservizi.it](http://www.centroapiservizi.it) - [servizilavoro@centroapiservizi.it](mailto:servizilavoro@centroapiservizi.it)

## ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DEI SERVIZI

<b>MARTEDÌ</b>	<b>8,30 - 12,30</b>
<b>MERCOLEDÌ</b>	<b>14,00 - 18,00</b>
<b>GIOVEDÌ</b>	<b>8,30 - 12,30</b>

Inoltre **previo appuntamento telefonico** è possibile l'accesso al servizio nelle giornate di:

<b>LUNEDÌ</b>	<b>8,30 - 12,30</b>	<b>14,00 - 18,00</b>
<b>MARTEDÌ</b>	-	<b>14,00 - 18,00</b>
<b>MERCOLEDÌ</b>	<b>8,30 - 12,30</b>	-
<b>GIOVEDÌ</b>	-	<b>14,00 - 18,00</b>