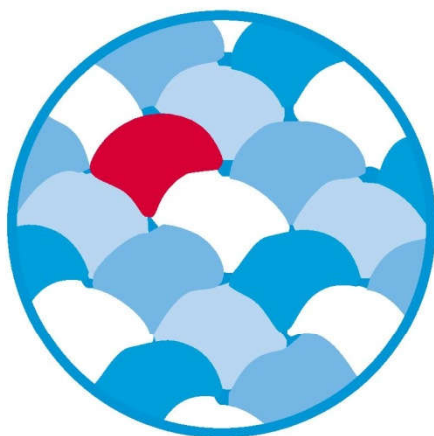


# CARTA DEI SERVIZI



# servizi al lavoro

### INDICE GENERALE

1. Città Studi .....	3
2. Certificazione e Accreditamento.....	3
3. Carta dei Servizi.....	4
4. Missione di Città Studi.....	4
5. Politica Qualità e Sicurezza e Modello Organizzativo di Città Studi .....	4
6. Principi di comportamento.....	4
7. I servizi.....	6
8. Le Strutture – Risorse Logistiche.....	7
9. Struttura Organizzativa ed Operativa.....	8
10. Orari di apertura.....	8
11. Diritti e doveri degli Utenti.....	9
12. Valutazione della soddisfazione degli Utenti.....	9
13. Gestione dei reclami e delle non conformità .....	9
14. Gestione delle informazioni di ritorno dall'utenza .....	9

### 1. Città Studi

L'origine dell'attuale Città Studi S.p.A. ha inizio nei primi anni '70, quando, per volontà delle parti politiche, economiche e sociali del Biellese, venne fondata la società **Città degli Studi S.p.A.**, con lo scopo di rispondere alle esigenze delle aziende sui temi della formazione, ricerca e diffusione dell'innovazione tecnologica.

Dal 1981 al 1985 Città degli Studi gestì anche l'impianto tessile Pilota Felice Piacenza, che sarà poi annesso all'Istituto **Tecnotex Biella S.p.A.**, società che nel 1988 assumerà la denominazione di **"Texilia" Istituto per la Tradizione e la Tecnologia Tessile S.p.A.**

Dal 1983 al 1985 Città degli Studi S.p.A. amministra e coordina anche il Centro di Formazione Professionale gestito dalla Regione Piemonte, attività che, anche questa a partire dal 1985, diverrà di competenza della società Texilia: da tale momento Città degli Studi inizierà a focalizzare la sua attività sulla formazione universitaria, arricchendo nel tempo la propria struttura con moderne aule e laboratori, un Centro Congressi, una biblioteca universitaria e un campus a disposizione degli studenti.

Il 1° gennaio 2004, le due società per azioni Città degli Studi e Texilia si fondono, attraverso l'incorporazione di Città degli Studi in Texilia, dando vita alla nuova **Città Studi S.p.A.**, che realizza concretamente la strategica integrazione fra i vari mondi dell'Università, della formazione professionale, della ricerca e dei servizi alle imprese, proiettandosi in una dimensione internazionale rivolta in particolare al settore tessile, abbigliamento e moda.

Attualmente la struttura comprende:

- una Sede Universitaria che ospita circa 1.300 studenti iscritti sia a corsi di Laurea di I livello che a Master specialistici dell'Università degli Studi e del Politecnico di Torino, dell'Università del Piemonte Orientale;
- un'Agenzia Formativa Accreditata, che eroga ogni anno più di 17.000 ore di formazione, con una presenza di circa 3.200 studenti ripartiti su 270 corsi attivi;
- un'Area di Servizi e Consulenza alle Imprese, nel campo della certificazione Qualità, della sicurezza e gestione di siti Web, del collegamento a Internet tramite sistemi Wireless via ponti radio, della progettazione riferita a bandi pubblici;
- un Centro Congressi, che ospita meeting, convegni e manifestazioni;
- una Biblioteca Universitaria specialistica, aperta non solo agli studenti ma all'intera cittadinanza;
- una residenza universitaria in grado di accogliere un centinaio di ragazze/i, particolarmente utilizzata dagli studenti stranieri presenti a Città Studi.

### 2. Certificazione e Accredimento

Città Studi S.p.A. dal 2002 ha ottenuto la **certificazione qualità** secondo la norma UNI EN ISO 9001 per la progettazione, erogazione e gestione di servizi formativi professionali e di servizi orientativi (informazione orientativa, formazione orientativa, consulenza orientativa e sostegno all'inserimento lavorativo).

A seguire ha ottenuto l'**Accreditamento Regionale per la formazione professionale** (certificato n. 090/001 del 17/06/2003) per tutte le macrotipologie previste e successivamente l'**Accreditamento Regionale anche per l'orientamento professionale** (certificato n. 527/001 del 14/09/2004) per tutte le macroaree previste.

Infine nel 2014 ha ottenuto l'**Accreditamento della Regione Piemonte per l'erogazione dei Servizi al Lavoro** (certificato n. 0056/F1 del 26/03/14)

### 3. Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi intende descrivere le attività destinate ai cittadini e al mondo delle imprese previste dai servizi al lavoro (DGR 66-3576 del 19/03/2012) per i quali Città Studi SpA ha ricevuto l'Accreditamento dalla Regione Piemonte.

### 4. Missione di Città Studi

La missione di Città Studi è quella di supportare i soggetti economici del territorio, rispondendo ai bisogni territoriali e ai cambiamenti sociali, economici e tecnologici in atto attraverso iniziative di formazione, consulenza e ricerca.

### 5. Politica Qualità e Sicurezza e Modello Organizzativo di Città Studi

Città Studi ha emesso una propria Politica per la Qualità e la Sicurezza nella quale vengono espressi gli obiettivi prioritari definiti sulla base della mission.

Inoltre Città Studi si è dotata di un Modello Organizzativo ai sensi del Decreto Legislativo 231/01 e s.m.i., mediante il quale ha realizzato e divulgato un proprio Codice Etico (rif. sito Città Studi [www.cittastudi.org](http://www.cittastudi.org)).

Il Codice Etico, che ispira tutti i rapporti che Città Studi intrattiene con le diverse parti interessate (dipendenti / amministratori / fornitori / collaboratori / clienti / utenti), si basa sui principi di seguito esposti.

### 6. Principi di comportamento

#### **Rispetto di leggi e regolamenti**

L'Ente opera nel rigoroso rispetto della legge e si adopera affinché tutto il personale agisca in tale senso: le persone devono tenere un comportamento conforme alla legge, in ogni contesto e attività svolte. Tale impegno deve valere anche per i consulenti, fornitori, clienti e per chiunque abbia rapporti con la Società.

#### **Integrità di comportamento**

L'Ente si impegna a fornire servizi di qualità ed a competere sul mercato secondo principi di equa e libera concorrenza e trasparenza, mantenendo rapporti corretti con le istituzioni pubbliche, governative ed amministrative, con la cittadinanza e con i soggetti terzi.

#### **Ripudio di ogni discriminazione**

Nelle relazioni con i suoi stakeholders (scelta dei clienti, rapporti con gli enti partecipanti, gestione del personale e organizzazione del lavoro, selezione e gestione dei fornitori, rapporti con le istituzioni), l'Ente evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alle credenze religiose dei suoi interlocutori.

Il medesimo criterio viene adottato nella scelta di assunzione o di rapporti con il personale.

Eventuali criteri di scelta di fornitori o clienti basate su particolari scelte operative o di indirizzo potranno invece essere considerati e non andranno ad inficiare le regole del presente codice.

### **Valorizzazione delle risorse umane**

L'Ente rispetta la personalità e professionalità di ciascuna persona, con garanzia dell'integrità fisica e morale: il proprio personale deve tenere sempre una condotta rispettosa delle persone con le quali viene in contatto per conto della Società, trattando chiunque equamente e con dignità.

L'Ente rifiuta ogni forma di lavoro coatto, o svolto da minori, e non tollera violazioni dei diritti umani.

### **Equità dell'autorità**

Nella gestione dei rapporti contrattuali che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche, l'Ente si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza e che sia evitata ogni forma di abuso.

Tali valori devono essere in ogni caso salvaguardati anche nelle scelte in merito alla organizzazione del lavoro.

### **Tutela di salute, sicurezza e ambiente**

L'Ente intende condurre le sua attività in maniera socialmente responsabile e sostenibile dal punto di vista ambientale. Ha cura inoltre di diffondere corrette e veritiere informazioni riguardanti la propria attività.

### **Comportamenti non etici**

Non sono considerati etici i comportamenti di chiunque, singolo od organizzazione, cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza.

### **Correttezza in ambito contrattuale**

I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere stipulati secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti: l'Ente si impegna a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti.

### **Valorizzazione dell'attività dell'Ente**

L'Ente svolge attività senza fini di lucro e pertanto si impegna nei confronti dei propri partecipanti a svolgere l'attività per il migliore raggiungimento degli obiettivi sociali.

### **Trasparenza e completezza dell'informazione**

Nella formulazione di eventuali contratti o comunque di regole disciplinanti rapporti con terzi, l'Ente ha cura di specificare le relative clausole in modo chiaro e comprensibile.

### **Protezione dei dati personali**

L'Ente si impegna a trattare tali dati nei limiti ed in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy, con specifico riferimento al Dlgs 196/2003 ("Codice della privacy") e relativi allegati, nonché alle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

Il personale dell'Ente che si trova, nell'ambito delle mansioni lavorative, a trattare dati, sensibili e non, deve procedere sempre nel rispetto della suddetta normativa e delle istruzioni operative impartite.

La Società promuove la conoscenza della materia nell'ambito del proprio personale.

### **Trattamento delle informazioni**

Le informazioni in merito alle controparti sono trattate dall' Ente nel rispetto della riservatezza degli interessati, salve le particolarità delle singole fattispecie.

## 7. I servizi

Città Studi, in virtù dell'Accreditamento ottenuto dalla Regione Piemonte (ai sensi della DGR 30-4008 del 11/06/12 e della DGR 383 del 5/07/12) che consente agli Operatori accreditati di erogare i Servizi al Lavoro, eroga i seguenti servizi rivolti alle persone e alle Aziende:

- **servizi alle persone:** sono mirati a sostenere la persona nella ricerca di una nuova occupazione, sono servizi personalizzati modulabili secondo le caratteristiche dell'utenza e le esigenze espresse.
- **servizi ai datori di lavoro:** sono finalizzati a favorire l'incontro domanda/offerta di lavoro, rilevare il fabbisogno delle aziende legate alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane.

Alcuni dei servizi elencati (in particolare quelli contrassegnati con “\*”) vengono attivati solo in presenza di specifici finanziamenti connessi ad Atti di Programmazione Regionale e/o di Piani Provinciali.

Tali servizi sono dunque rivolti a:

- giovani ed adulti inoccupati o disoccupati
- lavoratori che beneficiano di cassa integrazione, mobilità o altri ammortizzatori sociali
- lavoratori occupati
- imprese e datori di lavoro

Fanno parte dei **servizi alle persone:**

**Informazione:** sostegno nell'acquisizione di informazioni utili ad orientarsi nel mercato del lavoro e promuovere la propria candidatura presso le aziende.

Presentazione dei servizi offerti dalla rete regionale dei servizi al lavoro secondo le specifiche necessità, predisposizione di materiali relativi alle offerte di lavoro disponibili in auto-consultazione.

**Accoglienza – primo filtro e/o presa in carico della persona:** rilevazione del bisogno espresso dalla persona, presentazione del servizio e delle modalità di funzionamento.

Eventuale rilascio della DID ed aggiornamento della scheda anagrafico-professionale; in caso di prosecuzione del percorso e adesione a percorsi di Politiche Attive stipula del Patto di Servizio dopo il colloquio individuale.

**Orientamento professionale\*:** sostegno alla persona nella definizione di un percorso finalizzato ad una maggiore autonomia nella promozione nell'inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro. Valorizzazione della storia professionale ed individuazione del fabbisogno formativo e professionale, supporto nella redazione del curriculum vitae: definizione del Piano di Azione Individuale in caso di adesione a misure di politica attiva.

**Consulenza orientativa\***: supporto nell'individuazione di un obiettivo professionale e di un percorso per la promozione attiva del proprio inserimento/reinserimento nel mondo del lavoro. Si tratta di un percorso individuale strutturato in più incontri finalizzato alla rilettura per proprio percorso, alla valorizzazione delle competenze, all'individuazione di potenzialità e stesura di un progetto professionale, al supporto nella redazione del curriculum vitae. Nell'ambito di questo percorso vengono individuati interventi di supporto all'inserimento lavorativo e orientamento verso servizi specialistici e della formazione: sulla base di quanto emerso durante i colloqui viene aggiornato il Piano d'Azione Individuale.

**Accompagnamento al lavoro\***: supporto attivo alla persona nella ricerca di un impiego e nelle attività legate all'aumento dell'occupabilità. Supporto concreto nella redazione di lettere di accompagnamento, preparazione ai colloqui di lavoro, ricerca attiva di opportunità formative o di inserimento lavorativo, promozione di tirocini e stage e loro tutoraggio, consulenza per la creazione di impresa e rimando a servizi competenti.

**Incontro domanda/offerta di lavoro\***: sostegno all'incontro domanda-offerta di lavoro, accompagnamento nella fase di scouting, individuazione delle opportunità lavorative e accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione.

Fanno parte dei **servizi ai datori di lavoro**:

**Promozione e scouting\***: promozione dei servizi sul territorio, attivazione del primo contatto con le imprese, screening del fabbisogno di servizi e personale.

**Informazione e accesso ai servizi\***: identificazione dei fabbisogni dell'impresa, illustrazione dei possibili ambiti di supporto e dei servizi offerti.

**Consulenza\***: supporto alle imprese rispetto ai fabbisogni legato alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane. Assistenza ai datori di lavoro in tema di normativa e contrattualistica di riferimento, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati. 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).

**Incontro domanda/offerta di lavoro**: supporto alle imprese in fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi. Facilitazione dell'incontro domanda/offerta, individuazione delle candidature rispondenti alla richiesta, supporto nella pubblicizzazione della posizione vacante, pre-selezione delle candidature.

## 8. Le Strutture – Risorse Logistiche

Le strutture dedicate allo svolgimento dei servizi sono a:

**Biella (BI)** - Corso Pella, 10 - Tel 015.8551111- 015.8551104 - Fax 015.8551190  
servizi.lavoro@cittastudi.org

**Ivrea (TO)** – Corso Vercelli, 11 - Tel 0125.617609 - Fax 015.8551190  
servizi.lavoro@cittastudi.org

## 9. Struttura Organizzativa ed Operativa

All'interno delle strutture di Città Studi sono a disposizione dei Servizi al Lavoro specifici spazi dedicati, dotati delle necessarie attrezzature.

I servizi sono erogati da personale qualificato nel rispetto della normativa vigente.

L'assetto organizzativo, con l'indicazione delle Funzioni preposte ai Servizi al Lavoro, è esposto in ciascuna sede.

## 10. Orari di apertura

Si può accedere ai Servizi al lavoro nei seguenti orari:

### Biella (BI)

**Lunedì 14.30 – 16.30 Mercoledì 8.30 – 12.30 / 14.30 – 16.30**

Su appuntamento: Lunedì 8.30 -12.30 Giovedì 14.00 – 18.00 Venerdì 8.30 -12.30

<b>Lunedì</b>	8.30 – 12.30 su appuntamento	<b>14.30 – 16.30</b>
<b>Mercoledì</b>	<b>8.30 – 12.30</b>	<b>14.30 – 16.30</b>
<b>Giovedì</b>		14.00 – 18.00 su appuntamento
<b>Venerdì</b>	8.30 – 12.30 su appuntamento	

### Ivrea (TO)

**Mercoledì 9.00 – 13.00 / 13.30 – 17.30**

Su appuntamento: Lunedì 9.00 – 14.00 Martedì 14.00 – 17.30 Giovedì 14.00 – 17.30

<b>Lunedì</b>	9.00 – 14.00 su appuntamento	
<b>Martedì</b>		14.00 – 17.30 su appuntamento
<b>Mercoledì</b>	<b>9.00 – 13.00</b>	<b>13.30 – 17.30</b>
<b>Giovedì</b>		14.00 – 17.30 su appuntamento



### **11. Diritti e doveri degli Utenti**

Città Studi ispirandosi ai principi di comportamento che sono alla base del Codice Etico, garantisce che i servizi saranno riservati a tutti gli utenti che ne faranno richiesta nel rispetto delle pari opportunità, nel ripudio di ogni discriminazione e nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati (ai sensi del Decreto Legislativo 196/03).

Gli utenti sono tenuti a tenere un comportamento corretto, etico, educato e rispettoso.

Gli utenti sono a conoscenza che le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali.

### **12. Valutazione della soddisfazione degli Utenti**

Al fine di valutare il servizio erogato, Città Studi ha istituito (nell'ambito del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e l'Accreditamento) appositi strumenti di monitoraggio e controllo delle attività svolte.

In particolare agli utenti verrà consegnato un apposito questionario di soddisfazione al fine di raccogliere (in forma anonima) informazioni di ritorno, segnalazioni e considerazioni in merito al servizio fornito all'utente.

Tali informazioni verranno elaborate ed analizzate dalla Direzione di Città Studi al fine di intraprendere eventuali azioni che, di volta in volta, si renderanno necessarie.

### **13. Gestione dei reclami e delle non conformità**

In caso di particolari criticità riscontrate dall'utenza è prevista la possibilità di segnalare eventuali reclami sia in forma scritta che in forma verbale attraverso il Referente della della Sede di riferimento.

I reclami pervenuti sono gestiti da Città Studi, sempre nell'ambito del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e l'Accreditamento, prevedendo opportune forme di analisi e valutazione allo scopo di sanare le eventuali non conformità riscontrate e apportare gli eventuali cambiamenti che si renderanno necessari.

### **14. Gestione delle informazioni di ritorno dall'utenza**

Gli esiti della valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, unitamente ad eventuali non conformità o reclami segnalati, verranno periodicamente analizzati dalla Direzione di Città Studi al fine di stabilire e pianificare le opportune azioni correttive e/o preventive / di miglioramento.