

# C.F.S.

Centro per la  
Formazione e la  
Sicurezza

Scuola Edile  
Belluno

**Sistema delle Costruzioni**

# CARTA DEI SERVIZI

## Servizi al lavoro

Centro per la Formazione e la Sicurezza di Belluno – C.F.S.  
Via Stadio 11/A – 32036 Sedico (BL)  
tel. 0437-753330 - fax. 0437-543266  
e-mail [segreteria@cfsbelluno.it](mailto:segreteria@cfsbelluno.it) – pec [segreteria@pec.scuolaedilebelluno.it](mailto:segreteria@pec.scuolaedilebelluno.it)  
CF. 80000170250 P. IVA 00775960255

## **INDICE**

|  |    |
|--|----|
| PREMESSA   | 3  |
| SEZIONE 1.   |    |
| FINALITÀ, PRINCIPI FONDAMENTALI E DESTINATARI DEI SERVIZI AL LAVORO        | 3  |
| 1.1. FINALITÀ  | 3  |
| 1.2. PRINCIPI FONDAMENTALI   | 3  |
| 1.3. SOGGETTI DESTINATARI  | 4  |
| SEZIONE 2.   |    |
| I SERVIZI OFFERTI DAL C.F.S.   | 5  |
| 2.1. AREE DI PRESTAZIONE E SERVIZI DISPONIBILI                             | 5  |
| 2.2. I SERVIZI ALLA PERSONA  | 5  |
| 2.2.1. Informazione, accoglienza e accesso                                 | 5  |
| 2.2.2. Consulenza orientativa  | 6  |
| 2.2.3. Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta                     | 7  |
| 2.2.4. Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro | 7  |
| 2.3. I SERVIZI PER LE IMPRESE  | 8  |
| 2.3.1. Accoglienza e prima informazione                                    | 8  |
| 2.3.2. Mediazione offerta/domanda di lavoro                                | 8  |
| SEZIONE 3. RISORSE E STRUTTURE DICHIARATE                                  | 9  |
| 3.1. OPERATORI   | 9  |
| 3.2. RETI TECNOLOGICHE   | 9  |
| 3.3. APERTURA AL PUBBLICO DELLO SPORTELLO SERVIZI AL LAVORO                | 9  |
| SEZIONE 4. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI                  | 10 |
| 4.1. MONITORAGGIO  | 10 |
| 4.2. RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ   | 10 |
| SEZIONE 5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE                                    | 11 |
| 5.1. DIRITTI E DOVERI  | 11 |
| 5.2. RECLAMI E SUGGERIMENTI  | 11 |
| 5.3. PRIVACY   | 11 |
| 5.4. COMUNICAZIONE   | 12 |
| RIFERIMENTI INTERNI PER IL SERVIZIO AL LAVORO                              | 12 |

## PREMESSA

Il C.F.S. nello sviluppare i Servizi al Lavoro mette al centro la persona, le sue competenze ed i suoi bisogni, in relazione al sistema produttivo locale e regionale affinché, tramite azioni di politica attiva al lavoro, si possano coniugare al meglio i rispettivi potenziali e favorire quindi lo sviluppo socio-economico della Regione Veneto e dei suoi abitanti.

## SEZIONE 1. FINALITÀ, PRINCIPI FONDAMENTALI E DESTINATARI DEI SERVIZI AL LAVORO

### 1.1. FINALITÀ

Il Servizio al Lavoro ha 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 di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di orientamento e consulenza qualificata, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, incrocio tra domanda e offerta di lavoro.

Gli obiettivi principali del servizio sono quindi:

- garantire pari opportunità di accesso al mercato del lavoro
- valorizzare le competenze professionali possedute e sviluppare nuove abilità per competere ed essere parte attiva della società
- operare in rete con i sistemi di Pubblica Amministrazione, Parti Sociali, Imprese e sistemi formativi
- coinvolgere tutti i soggetti portatori di interesse nelle dinamiche di creazione e miglioramento continuo di opportunità per l'accesso all'occupazione e per la valorizzazione personale
- assicurare un'opportuna flessibilità organizzativa ed operativa per raggiungere massima efficacia d'intervento

### 1.2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella erogazione dei Servizi al Lavoro il C.F.S. si ispira a principi fondamentali che derivano dalle buone pratiche esistenti, dalle esperienze pregresse, dai principi che ispirano la mission del Centro di Formazione e dalla sua storia.

Tali principi ne informano l'azione e sono alla base delle concrete modalità di attuazione dei servizi.

Internamente costituiscono parametro d'azione per i singoli operatori ed hanno altresì valenza formativa per essi.

Questi principi sono riconoscibili in:

- **accesso ai servizi:** tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione, la facilità di accesso ai servizi è garantita dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di ricevimento degli utenti
- **centralità dell'utente e personalizzazione del servizio:** porre al centro la persona, sviluppare un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata, 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 trasparenza durante l'erogazione del servizio
- **gratuità:** la fruizione dei servizi non comporta alcun costo a carico delle persone interessate, mentre è previsto il pagamento di alcuni servizi specialistici per le imprese
- **continuità:** è garantita la continuità nell'erogazione dei servizi e, in caso di prevedibile interruzione o funzionamento irregolare dei servizi, gli utenti ne sono informati preventivamente tramite i canali di comunicazione del C.F.S.
- **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, permettendo loro di esprimere la propria valutazione sui servizi utilizzati
- **efficacia ed efficienza:** garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso un'attività di monitoraggio periodico, che consente di cogliere eventuali criticità del servizio e di adottare le soluzioni più adatte a migliorare la qualità delle prestazioni
- **riservatezza:** il personale dei Servizi al Lavoro assicura il rispetto della normativa sulla privacy e la disponibilità di spazi adeguati riservati ai colloqui con gli utenti
- **collaborazione con altri servizi del territorio:** i responsabili e gli operatori dei servizi sono disponibili alla collaborazione con altri soggetti pubblici e privati che operano nel territorio per favorire lo sviluppo di una rete territoriale dei servizi sempre più efficace e tempestiva nelle risposte

### 1.3. SOGGETTI DESTINATARI

Sono destinatari dell'azione utenti che rientrano nelle seguenti categorie:

- persone in cerca di occupazione
- lavoratori in stato di mobilità, CIG, CIGO, CIGS
- occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale
- persone in cerca di opportunità formative
- soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale
- lavoratori immigrati
- donne impegnate in azioni di reinserimento lavorativo

## SEZIONE 2. I SERVIZI OFFERTI DA C.F.S.

### 2.1. AREE DI PRESTAZIONE E SERVIZI DISPONIBILI

Il C.F.S., nell'ambito dell'erogazione dei Servizi al Lavoro, propone modelli e metodologie d'intervento coerenti con il sistema produttivo, incentrati sulla persona e sull'innovazione professionale. Questo significa collocare l'attività di accompagnamento al lavoro in un sistema di azioni concertate tra lavoratore, Servizio al Lavoro, Pubblica Amministrazione e Partner di Rete per creare una filiera idonea ad integrare le diverse necessità ed operare con efficacia ed efficienza.

Le metodologie di lavoro privilegiano una visione dei contesti organizzativi come strutture complesse in cui la dimensione dell'apprendimento e delle relazioni sociali pervadono tutte le funzioni aziendali, divenendo fattore di competitività dell'impresa.

Le risorse umane, in quanto portatrici di saperi e competenze, rappresentano il nucleo centrale sul quale sviluppare l'impresa.

Gli strumenti operativi e le metodologie proposte nel complesso tengono conto sia delle caratteristiche personali degli adulti sia dei vincoli esterni di cui il soggetto beneficiario è portatore.

Le metodologie operative sono strumenti di rinforzo e di crescita alle:

- motivazioni degli utenti
- competenze individuali valorizzate come risorse da condividere in gruppo
- sperimentazioni di nuove conoscenze
- fasi di rilettura delle esperienze vissute e di ripensamento del proprio futuro

Alle metodologie di intervento tradizionali è affidato il compito di rafforzare e sviluppare le conoscenze e le competenze, mentre alle metodologie interattive quello di sviluppare negli utenti capacità e comportamenti orientati all'interdisciplinarietà e al lavoro in team. Il lavoro di gruppo quindi costituisce una dimensione importante per i processi di rielaborazione delle esperienze vissute e di analisi e confronto sulle dinamiche reali.

### 2.2. I SERVIZI ALLE PERSONE

#### 2.2.1. Informazione, accoglienza e accesso

Preliminarmente al contatto con l'utente, il C.F.S. si è occupato di diffondere sul territorio la conoscenza del servizio, al fine di favorire l'incrocio più opportuno tra caratteristiche, esperienze lavoratore pregresse e la necessità di inserimento/reinserimento dell'utente con le caratteristiche e le opportunità che il servizio può offrire.

All'utente che si avvicina per sottoporre la propria richiesta ad un operatore qualificato, sono fornite informazioni di base e successivamente si procede o al rinvio ad altri sportelli e/o servizi disponibili sul territorio, se maggiormente in linea con le esigenze dell'utente, all'interno della Rete di partner del Servizio

al Lavoro oppure all'attivazione di un percorso interno con il colloquio di approfondimento finalizzato alla stesura del Piano di Azione Individuale – P.A.I.

Modalità di erogazione del servizio:

- gestione dell'accoglienza e colloquio preliminare per recepire la richiesta dell'utente
- screening dell'utenza
- informazione e presentazione delle principali caratteristiche del servizio
- consulenza informativa di primo livello sui servizi disponibili e informazioni ed invio ad altri servizi territoriali
- supporto all'impiego di strumenti e materiali informativi disponibili in autoconsultazione sul Mercato del Lavoro e sulle opportunità formative e occupazionali

Valutazione e qualità:

- sessione informativa breve, individuale, con modalità di erogazione a sportello

### **2.2.2. Consulenza orientativa**

Tramite il colloquio individuale di conoscenza e approfondimento, si acquisiscono tutte quelle informazioni necessarie alla stesura del P.A.I., accordo con cui la struttura si impegna ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività concordate.

Questo momento di incontro permette all'utente e al Servizio al Lavoro di costruire un "quadro" realistico delle risorse disponibili, sia a livello individuale – competenze possedute, esperienze vissute, aspettative professionali – sia a livello di rete – vincoli esistenti, opportunità formative possibili, richieste del Mercato del Lavoro –, allo scopo di favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso di crescita e di inserimento/reinserimento lavorativo.

Modalità di erogazione del servizio:

- diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento
- analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento
- raccolta del curriculum vitae dell'utente e di eventuale ulteriore documentazione che ne attesti lo status
- analisi delle esperienze formative, professionali e sociali dell'utente
- individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale
- identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate
- supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi (obiettivi, tempi, azioni, risorse)
- sottoscrizione e gestione del Patto di Servizio e del Piano di Azione Individuale
- monitoraggio delle azioni orientative, formative e di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità rispetto al P.A.I

Valutazione e qualità:

- sessione di durata variabile da 1 a 3 ore a seconda della tipologia dell'utenza, finalizzata alla raccolta dati dell'utente e all'analisi del curriculum vitae e alla predisposizione del piano di intervento

### **2.2.3. Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta**

La conoscenza delle macrodinamiche del Mercato del Lavoro sul medio periodo insieme alla conoscenza delle dinamiche occupazionali locali sono le condizioni minime necessarie affinché il Servizio al Lavoro possa mettere a disposizione degli utenti le nozioni delle effettive opportunità di reinserimento e programmare iniziative di ricollocazione occupazionale. Infatti gli operatori del Servizio al Lavoro hanno l'obiettivo di migliorare la possibilità di occupazione dell'utenza attraverso l'aggiornamento delle conoscenze e delle competenze professionali della persona adeguandole alle professionalità richieste dalle aziende sul territorio.

Modalità di erogazione del servizio:

- ricerca, raccolta e individuazione delle offerte di lavoro presenti nel territorio di riferimento
- ricerca nei data base delle candidature disponibili alle aziende
- analisi di competenze, aspettative e motivazioni delle persone in cerca di lavoro
- inserimento in apposita banca dati che consente l'incrocio con le richieste di personale delle aziende, delle informazioni acquisite, compreso il curriculum vitae della persona che dev'essere riconfermato/aggiornato periodicamente ogni 6 mesi
- informazione alla persona sulle modalità con le quali è gestito l'incontro domanda/offerta e, di conseguenza, come le persone possono essere messe in contatto con le imprese che cercano personale
- invio alle aziende dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate
- monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati

Valutazione e qualità:

- sessione di durata variabile da 1 a 3 ore a seconda della tipologia dell'utenza

### **2.3.4. Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro**

La definizione e la stesura del progetto individuale di accompagnamento al lavoro è un'azione che concretizza l'impegno reciproco del Servizio al Lavoro e dell'utente a lavorare congiuntamente per superare gli ostacoli e raggiungere gli obiettivi definiti e prefissati nel P.A.I. Si tratta di impegnarsi con azioni pro-attive nella ricerca di nuove opportunità di crescita professionale, impegnandosi in percorsi formativi, nel verificare sul campo le offerte di lavoro, nella ricerca di nuove opportunità occupazionali.

Modalità di erogazione del servizio:

- attuazione del P.A.I. con l'assistenza di un tutor e relativo supporto attraverso colloqui individuali
- supporto nella ricerca del lavoro attraverso momenti di informazione/formazione in forma individuale o collettiva sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (elaborazione del curriculum vitae, colloqui di selezione aziendale, ricerca di canali informativi per l'accesso al lavoro), sui diritti-doveri dei lavoratori e su aspetti contrattuali
- supporto di un tutor nello scouting aziendale e/o nello svolgimento di un'esperienza pre-lavorativa (ad

- esempio tirocinio in azienda) e/o nella scelta di un percorso formativo professionalizzante
- partecipazione ad azioni formative personalizzate sulla base delle specifiche esigenze dell'utenza e quindi con durata e contenuti variabili
  - supporto all'avvio di nuove attività imprenditoriali
  - monitoraggio del P.A.I. e valutazione di risultati intermedi e finali

Valutazione e qualità:

- attività formative con docente e tutor d'aula e, se necessario, testimoni per i case histories
- attività informative collettive e/o individuali
- avvio della formazione entro 15 giorni dalla stipula del P.A.I.

## **2.3. I SERVIZI PER LE IMPRESE**

### **2.3.1. Accoglienza e prima informazione**

Questo primo momento di incontro con l'operatore dei Servizi al Lavoro consente ai datori di lavoro l'accesso ai servizi loro dedicati attraverso un colloquio dove può illustrare la propria esigenza attinente la ricerca di personale o aspetti di natura contrattuale. Per gli utenti che ne manifestano specifici bisogni, oltre a quelli di natura informativa, la prestazione si conclude indirizzando l'utente aziendale al servizio considerato più idoneo a soddisfare la sua richiesta.

Modalità di erogazione del servizio:

- colloquio di primo contatto per analizzare la richiesta o il bisogno dell'impresa
- erogazione delle prime informazioni sui servizi offerti
- rinvio al servizio considerato più idoneo alla soluzione della richiesta o problema posto

Valutazione e qualità:

- sessione informativa breve, individuale, con modalità di erogazione a sportello

### **2.3.2. Mediazione offerta/domanda di lavoro**

All'utente impresa che fruisce del servizio è garantita l'accoglienza presso uno spazio dedicato ad un colloquio con un operatore per la valutazione delle problematiche connesse alla ricerca di personale. In accordo con l'utente azienda il Servizio al Lavoro attiva le modalità più opportune di trattamento della richiesta di personale tenendo conto delle caratteristiche e della disponibilità dei potenziali candidati e delle esigenze specifiche d'impresa con la finalità ultima di rispondere ai bisogni dei datori di lavoro mediante un efficace incontro tra le richieste di personale e le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro.

Modalità di erogazione del servizio:

- 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 e invio dei nominativi e rispettivi curricula alle aziende interessate
- monitoraggio degli esiti dei colloqui

## SEZIONE 3. RISORSE E STRUTTURE DEDICATE

### 3.1. OPERATORI

Il Servizio al lavoro è organizzato per funzioni, applica i principi della qualità e utilizza le tecnologie informatiche a supporto delle diverse attività.

Gli operatori sono dipendenti e collaboratori del C.F.S. che operano per la gestione del percorso di inserimento lavorativo o per il mantenimento del posto di lavoro, operatori dell'accoglienza e operatori del mercato del lavoro. La struttura può contare anche sull'apporto di professionisti esterni per consulenze specialistiche.

Le competenze richieste a dipendenti e collaboratori agenti in qualità di OML sono:

- la gestione dei colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa
- la gestione dei colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro
- l'elaborazione con il cittadino di un piano professionale verificandone la fattibilità
- la gestione dell'incrocio domanda/offerta di lavoro
- l'accompagnamento dell'utente del servizio nel percorso di inserimento/reinserimento lavorativo
- il monitoraggio dell'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive.

### 3.2. RETI TECNOLOGICHE

I Sistemi Informativi sono alla base della gestione dell'utenza, sia tramite i collegamenti con IDO, sia tramite la rete Internet e Intranet. L'accesso alle informazioni ed alla gestione delle pratiche avviene tramite password per livelli, nel rispetto della normativa della privacy.

### 3.3. APERTURA AL PUBBLICO DELLO SPORTELLO SERVIZI AL LAVORO

Sede operativa:

Centro per la Formazione e la Sicurezza di Belluno - C.F.S. Belluno

Via Stadio, 11/a – 32036 Sedico (BL)

Tel. 0437 753330

e-mail [segreteria@cfsbelluno.it](mailto:segreteria@cfsbelluno.it)

| Giorno    | Orario                | Sede                              |
|-----------|-----------------------|-----------------------------------|
| Lunedì    | Dalle 9.00 alle 11.00 | Via Stadio n. 11/A<br>Sedico (BL) |
| Martedì   |                       |                                   |
| Mercoledì |                       |                                   |
| Giovedì   |                       |                                   |
| Venerdì   |                       |                                   |

Responsabile di sede operativa: arch. Danilo De Zaiacomo

## SEZIONE 4. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

### 4.1. MONITORAGGIO

Al fine di garantire la corretta realizzazione dell'attività del Servizio al Lavoro sono state previste attività di controllo e di monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività e di erogazione di servizi. L'azione di monitoraggio e raccolta dati è stata strutturata su tre fasi:

1. "check up preliminare" in concomitanza con l'avvio delle prime attività offerte agli utenti, con la previsione di gestione e di funzionamento del servizio, individuando tempi standard e procedure operative
2. attività in progress, raccogliendo e monitorando le singole attività
3. valutazione post attività dei risultati raggiunti

Il sistema di monitoraggio utilizzerà indicatori quantitativi e qualitativi, raccogliendo dati ed informazioni sia sulla qualità del servizio sia sui risultati raggiunti. Tramite l'applicazione dei sistemi informativi si disporranno di dati oggettivi per l'elaborazione delle informazioni e la valutazione dei risultati.

### 4.2. RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ

Il C.F.S. provvede a rilevare la qualità dei propri servizi attraverso questionari di gradimento sottoposti agli utenti con le seguenti modalità:

- in forma cartacea
- tramite recall telefonico

Tale rilevazione viene effettuata alla fine e a distanza di 3/6 mesi dalla conclusione del servizio.

La scelta delle modalità e delle tempistiche di rilevazione dipendono:

- dalla tipologia del servizio erogato
- dai criteri definiti per il monitoraggio
- dalla significatività del singolo servizio rispetto all'intera attività erogata

Al fine della valutazione dei servizi si procede all'analisi dei dati quantitativi raccolti e dei risultati ottenuti in termini di occupazione ed occupabilità. I dati principalmente analizzati sono:

- le ore erogate distinte per tipologia di servizio
- il riscontro occupazionale
- i dati descrittivi degli utenti (sesso, età, titolo di studio, qualifiche, ...)

Infine si applicherà il modello per obiettivi multipli tramite le opinioni espresse dagli stakeholders aderenti alla rete del C.F.S. - Servizi al Lavoro per disporre di informazioni e valutazioni qualitative e per comprendere l'impatto dei servizi sugli utenti, sulle imprese, sul contesto economico e sociale locale.

Il C.F.S. si impegna a conservare la documentazione cartacea ed informatica delle attività svolte per almeno 3 anni, al fine di poter elaborare costantemente i dati e ricavarne le necessarie valutazioni qualitative e quantitative.

## SEZIONE 5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

### 5.1. DIRITTI E DOVERI

Il C.F.S., nell'erogazione dei Servizi al Lavoro, si impegna a:

- tutelare la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio
- analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti

Di contro, l'utente si impegna a:

- fornire tempestivamente al C.F.S. eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale
- ritenersi libero di recedere dal servizio concordando le modalità con l'operatore di riferimento
- garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del P.A.I.

### 5.2 RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'utente può sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione non soddisfacente. In questo senso la partecipazione attiva dell'utente viene assicurata dalla raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e/o reclami sottoposti da qualsiasi utente dei servizi erogati.

La procedura viene attivata dalla compilazione da parte dell'utenza della segnalazione/reclamo tramite l'apposito modulo disponibile presso la sede del C.F.S.

La gestione amministrativa del reclamo prevede:

1. l'acquisizione delle informazioni inerenti l'oggetto del reclamo
2. la contestualizzazione del disservizio con l'analisi delle cause e delle motivazioni, comparativamente tra il funzionamento degli uffici e la richiesta dell'utenza
3. formalizzazione all'ufficio e all'utenza di:
  - esiti dell'indagine
  - eventuali note di censura sull'operato, se ne sussistono motivi conclamati
  - indicazioni su azioni di miglioramento del servizio
  - risposta formale all'utente con soluzione/diniego alle motivazioni del reclamo

I tempi di gestione del reclamo sono fissati ordinariamente in 10 (dieci) giornate lavorative. Qualora l'oggetto del reclamo sia determinato da cause di difficile lettura ed elevata complessità, i tempi vengono elevati a 30 (trenta) giornate lavorative.

### 5.3. PRIVACY

Il C.F.S. dichiara di essere in regola con la vigente normativa in tema di privacy e di trattare i dati secondo le prescrizioni del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche, con particolare riferimento alla liceità, alla correttezza, alla riservatezza e all'adozione di tutte le prescritte misure di sicurezza, con riguardo anche a quanto previsto dal disciplinare tecnico allegato B al citato decreto, recante le misure minime di sicurezza obbligatorie per il trattamento dei dati personali e sensibili.

#### 5.4. COMUNICAZIONE

Il C.F.S. mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione:

- contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori anche attraverso CRM on line con utenti inseriti autorizzanti per iscritto
- sito web istituzionale
- promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio
- info-desk per aziende ed enti interessati
- modulistica per suggerimenti e reclami

#### RIFERIMENTI INTERNI PER IL SERVIZIO AL LAVORO

Responsabile di sede operativa: arch. Danilo De Zaiacomo

| Cognome | Nome    | Telefono    | E-mail                   |
|---------|---------|-------------|--------------------------|
| Burigo  | Damiano | 0437 753330 | tutoraggio@cfsbelluno.it |

SE D I C O ( B L ) 1 3 A P R I L E 2 0 2 3

Responsabile di sede operativa  
Arch. Danilo De Zaiacomo