



SCUOLA SUPERIORE DI SALDATURA E CONTROLLO

CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

(Rev. 3 del 03/04/23)

INDICE

A. PRESENTAZIONE DELLA SCUOLA.....	2
B. PREMESSA.....	3
C. FINALITA'.....	3
D. UTENTI.....	4
E. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
F. SERVIZI DISPONIBILI.....	5
F.1 Informazione e accoglienza.....	5
F.2 Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati.....	6
F.3 Attività di orientamento individuale e di gruppo.....	6
F.4 Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo.....	7
F.5 Tutoraggio per l'inserimento lavorativo.....	7
F.6 Mediazione per l'incontro domanda – offerta.....	8
F.7 Tirocini formativi e orientativi.....	8
G. RISORSE E STRUTTURE DEDICATE.....	9
H. COMUNICAZIONE.....	9
I. DIRITTI E DOVERI.....	10
J. MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI.....	11
K. RIFERIMENTI.....	11
K.1 Risorse.....	11
K.2 Sede.....	11
K.3 Orario.....	11
K.4 Contatti.....	11



SCUOLA SUPERIORE DI SALDATURA E CONTROLLO

A. PRESENTAZIONE DELLA SCUOLA

La Scuola Superiore di Saldatura e Controllo, Centro specializzato nelle attività di formazione in saldatura dei materiali metallici e materie plastiche, opera attivamente dal 1992. Negli anni successivi si è affermata anche nelle attività di assistenza specifica nonché nell'esecuzione di controlli di tipo distruttivo e non distruttivo. L'attività di formazione della Scuola ha come scopo l'acquisizione di contenuti tecnico operativi necessari per preparare e aggiornare le figure professionali coinvolte nella progettazione, realizzazione e manutenzione di qualsiasi tipo di struttura saldata. La formazione riguarda anche gli operatori del settore plastico, in particolare gli addetti alla posa di tubazioni in polietilene impiegate per il trasporto di gas, acqua e altri fluidi in pressione. Inoltre, realizza periodicamente degli incontri di aggiornamento e approfondimento sulle tematiche più interessanti che riguardano tale professione al fine di illustrare tempestivamente le continue disposizioni normative. Grazie alla collaborazione con vari Enti riconosciuti si propone come centro d'esame per la certificazione del personale di saldatura di materiali metallici, plastici e addetti ai controlli non distruttivi.

La Scuola è certificata UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di servizi di formazione, assistenza e controlli non distruttivi in attività di saldatura su materiali metallici e materie plastiche (settori EA 37-35).

La Scuola offre assistenza nella progettazione e gestione di piani formativi finanziati con Fondimpresa e Fondi Sociali Europei.

Fra i riconoscimenti in ambito formativo si citano:

- ✓ **Certificato ISO 9001:2015 n. 30442-2008-AQ-ITA-SINCERT:** Progettazione ed erogazione di servizi di formazione, assistenza e controlli non distruttivi in attività di saldatura su materiali metallici e materie plastiche (settori EA: 37-35).
- ✓ **Accreditamento Regione Veneto per la Formazione Continua n. A0525 – Codice Ente: 142** (ai sensi della Legge regionale 9/08/2002, n. 19). Il sistema della formazione continua è uno strumento indispensabile per l'acquisizione di competenze che può diventare fattore determinante per lo sviluppo e l'innovazione per le imprese e i lavoratori.
- ✓ **Accreditamento Formatemp n.1006.1524** Formatemp è l'ente bilaterale dei lavoratori in regime di somministrazione a tempo determinato. Obiettivi del fondo sono favorire la crescita professionale individuale dei lavoratori temporanei e formare le figure professionali necessarie alle imprese attraverso la formazione.

L'attività di assistenza avviene con la collaborazione di tecnici qualificati capaci di fornire una notevole professionalità. La Scuola è quindi in grado di svolgere ispezioni e diagnosi aziendali, elaborare valutazioni applicando le tecniche tradizionali ed avanzate dei controlli distruttivi e non distruttivi (esame visivo, liquidi penetranti, magnetoscopia, ultrasuoni e lettura radiografie).



SCUOLA SUPERIORE DI SALDATURA E CONTROLLO

B. PREMESSA

La carta dei servizi al lavoro della Scuola Superiore di Saldatura e controllo (di seguito SSSC) è uno strumento per comunicare all'utenza le finalità e i principi delle attività, le modalità di erogazione e i servizi disponibili, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene attuato, i diritti e i doveri dell'utente, le procedure di reclamo e controllo. Costituisce uno strumento di trasparenza che mette l'utente in condizione di valutare la qualità dei servizi e di offrire suggerimenti per il miglioramento continuo degli stessi.

La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità della SSSC, certificato UNI EN ISO 9001:2015. Lo scopo del Sistema Qualità è stabilire i modi con cui eseguire, verificare e fornire evidenza oggettiva alle attività realizzate dal SSSC nell'ottica della Qualità. Nel Manuale della Qualità è descritta la politica di conduzione aziendale per la Qualità adottata da SSSC, gli obiettivi e gli impegni che si prefigge, la struttura organizzativa mediante la quale si attua il SGQ aziendale, le responsabilità, le modalità operative con cui vengono eseguite le attività che, direttamente o indirettamente, hanno influenza sulla qualità finale del servizio fornito, le procedure e le risorse messe a disposizione per il raggiungimento degli obiettivi qualitativi prefissati.

Nel rispetto del D.Leg. 231, la Scuola aderisce al "Codice Etico", cioè un insieme di valori, principi, linee di comportamento cui devono ispirarsi la direzione, i dipendenti, i collaboratori, i fornitori i partner di progetto, ed in generale tutti i terzi che entrano in rapporto con SSSC. La Scuola promuove i principi del proprio codice etico anche presso i clienti, i committenti nella convinzione che i rapporti economici con il proprio mercato di riferimento non possano che essere improntati alla massima serietà e rettitudine.

C. FINALITA'

I servizi al lavoro hanno l'obiettivo di:

- Accompagnare nella ricerca di un lavoro chi è in cerca di occupazione o chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro;
- Valorizzare le competenze professionali possedute ed aiutare ad acquisirne di nuove per diventare più competitivi nel mercato del lavoro;
- Favorire l'integrazione sociale di soggetti svantaggiati;
- Garantire pari opportunità;
- Promuovere l'inserimento e/o reinserimento delle persone nel mondo del lavoro;



SCUOLA SUPERIORE DI SALDATURA E CONTROLLO

- Operare in rete con i sistemi della Pubblica Amministrazione, le Parti sociali, le Imprese e i sistemi formativi.

D. UTENTI

I servizi al lavoro si rivolgono a:

- inoccupati o disoccupati, anche in mobilità o in cassa integrazione;
- occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro o impegnati in azioni di riqualificazione professionale;
- utenti segnalati dai Centri per l'Impiego provinciali;
- Persone in cerca di opportunità formative.

E. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella erogazione dei servizi al lavoro il SSSC si ispira ad alcuni principi fondamentali che derivano dalle buone pratiche esistenti, dalle esperienze pregresse, dai principi che ispirano la mission aziendale, dalla sua storia.

Tali principi ne informano l'azione e sono alla base delle concrete modalità di attuazione dei servizi. Internamente costituiscono un parametro per l'azione dei singoli operatori ed hanno una valenza formativa per gli stessi. I principi sono i seguenti:

- ✓ centralità dell'utente e personalizzazione del servizio ponendo al centro del servizio la persona, sviluppando 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 garantendo 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 offrendo informazioni e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo;
- ✓ partecipazione e coinvolgimento attivo favorendo la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio;
- ✓ efficacia ed efficienza garantendo il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso un corretto impiego delle risorse disponibili.



SCUOLA SUPERIORE DI SALDATURA E CONTROLLO

F. SERVIZI DISPONIBILI

I servizi che la SSSC mette a disposizione degli utenti sono:

1. informazione e accoglienza;
2. colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati;
3. attività di orientamento individuale e di gruppo;
4. formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo;
5. tutoraggio per l'inserimento lavorativo.
6. mediazione per l'incontro domanda - offerta
7. tirocini Formativi e Orientativi;

F.1. Informazione e accoglienza

Questa fase consente all'utente di conoscere e quindi di usufruire dei servizi del SSSC e permette all'operatore di raccogliere i primi dati sulla persona per personalizzare l'assistenza.

Obiettivi

- ✓ diffondere sul territorio la conoscenza del servizio;
- ✓ favorire il matching più opportuno tra caratteristiche, esperienze lavorative pregresse e necessità di inserimento/reinserimento del lavoratore con le caratteristiche e le opportunità che il servizio può offrire all'utenza;
- ✓ orientare il lavoratore su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se più in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento lavorativo.

Modi di erogazione del servizio

- ✓ informazioni e presentazione delle principali caratteristiche del servizio e modalità di accesso;
- ✓ informazioni ed invio ad altri enti territoriali;
- ✓ informazioni sul mercato del lavoro e opportunità occupazionali;
- ✓ raccolta del Curriculum Vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente;
- ✓ realizzazione di incontri informativi di gruppo per la presentazione in dettaglio dei progetti e colloquio breve per la raccolta di informazioni di corredo al CV utili per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento.



SCUOLA SUPERIORE DI SALDATURA E CONTROLLO

Valutazione della qualità

- ✓ sessione informativa breve, individuale, con modalità di erogazione a sportello;
- ✓ sessione informativa di gruppo, per analizzare in dettaglio le opportunità del servizio;
- ✓ sessione finalizzata alla raccolta dati dell'utente potenziale e all'analisi del CV.

F.2. Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati

Questa fase consiste nella rilevazione del profilo professionale e formativo del lavoratore, i possibili fattori di criticità per l'inserimento lavorativo, gli ambiti di disponibilità e le preferenze relativamente sia ai percorsi formativi sia all'attività lavorativa. Si conclude con la stipula con l'utente del Piano di Azione Individuale (PAI).

Obiettivi

- ✓ favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso di inserimento/reinserimento lavorativo tra l'utente e l'operatore, definito dagli operatori (Case Manager);
- ✓ fornire all'utente, fin dalla prima fase di presa in carico, un riferimento unico del servizio: il Case Manager, una risorsa che rappresenta la Scuola e garantisce all'utente la qualità del servizio offerto in tutte le fasi del percorso di inserimento.

Modi di erogazione del servizio

- ✓ attività di consulenza qualificata con un esperto del mercato del lavoro territoriale che, sulla base del CV e delle informazioni fornite, concorda con l'utente un Piano di Azione personalizzato. L'accordo impegna la struttura ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività concordate.

Valutazione della qualità

- ✓ una sessione personalizzata di durata variabile da 1 a 3 ore a seconda della tipologia di utenza.

F.3. Attività di orientamento individuale e di gruppo

L'orientamento consiste in una attività di confronto con l'operatore finalizzato alla acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie competenze e della loro trasferibilità in vista della definizione di un progetto di riqualificazione e/o inserimento /reinserimento.



SCUOLA SUPERIORE DI SALDATURA E CONTROLLO

Obiettivi

- ✓ trasferire le conoscenze sulle caratteristiche principali del mercato del lavoro territoriale;
- ✓ analizzare i canali di promozione più opportuni a seconda del profilo professionale dell'utente;
- ✓ predisporre gli strumenti di self-marketing (CV, lettera di presentazione, colloquio di lavoro);
- ✓ favorire lo scambio di esperienze tra l'orientatore e l'utente ma anche all'interno del gruppo di lavoro.

Modi di erogazione del servizio

- ✓ Sessioni individuali o di gruppo con uno o più operatori orientatori.

Valutazione della qualità

- ✓ Sessioni non superiori alle 4 ore giornaliere. L'avvio dell'orientamento avviene entro e non oltre 20 giorni dalla stipula del Piano di Azione Individuale.

F.4. Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo

L'attività di formazione si propone di favorire l'acquisizione e/o il potenziamento delle competenze del lavoratore.

Obiettivi

- ✓ migliorare la possibilità di occupazione della persona nel mercato del lavoro Territoriale;
- ✓ aggiornare le competenze professionali della persona;
- ✓ fornire conoscenze e competenze in linea con le richieste delle aziende sul territorio.

Modi di erogazione del servizio

- ✓ le attività formative, suddivise in moduli, sono personalizzate sulla base delle esigenze dell'utente e quindi potranno avere durata e contenuti variabili (definizione e stipula P.P.A).

Valutazione della qualità

- ✓ attività formative per massimo 10 persone, con un docente e un tutor di aula;
- ✓ l'avvio della formazione avviene entro 30 giorni dalla stipula del Piano di Azione Individuale.



SCUOLA SUPERIORE DI SALDATURA E CONTROLLO

F.5. Tutoraggio per l'inserimento lavorativo

Il Tutoraggio consiste nell'assistenza all'utente nella fase di ricerca del lavoro. Prevede la ricerca di nuove opportunità da parte degli operatori anche attraverso l'utilizzo di reti di organismi presenti sul territorio e l'affiancamento nelle fasi di inserimento.

Obiettivi

- ✓ favorire e aiutare la ricerca attiva dell'utente;
- ✓ informare le aziende sulle persone che il servizio sta seguendo;
- ✓ attivare le reti formali/informali presenti sul territorio ai fini di aumentare le opportunità di ricollocazione dell'utente.

Modi di erogazione del servizio

- ✓ pianificazione delle attività in accordo con l'utente;
- ✓ monitoraggio periodico delle attività realizzate e analisi degli esiti;
- ✓ promozione del profilo dell'utente e del suo CV verso le aziende e le reti territoriali finalizzate all'inserimento lavorativo.

Valutazione della qualità

- ✓ resoconto mensile sull'esito del monitoraggio delle attività condiviso con l'utente.

F.6. Mediazione per l'incontro domanda - offerta

Obiettivi

- ✓ procurare agli utenti opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale e i bisogni occupazionali espressi.

Modi di erogazione del servizio

- ✓ raccolta e diffusione del curriculum vitae;
- ✓ ricerca e segnalazione delle opportunità disponibili;
- ✓ preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto;
- ✓ inserimento nell'apposita banca dati delle informazioni raccolte per favorire l'incontro domanda - offerta



SCUOLA SUPERIORE DI SALDATURA E CONTROLLO

F.7. Tirocini formativi e Orientativi

E' un servizio finalizzato a promuovere il tirocinio come esperienza di formazione e orientamento al lavoro mediante l'inserimento del tirocinante in azienda.

Obiettivi

- ✓ procurare agli utenti opportunità di esperienze professionalizzanti coerenti con il profilo professionale e i bisogni occupazionali espressi;
- ✓ orientare il tirocinante nella scelta professionale attraverso la conoscenza diretta del mondo del lavoro;
- ✓ Favorire la crescita professionale del tirocinante.

Modi di erogazione del servizio

Per le aziende:

- ✓ Colloquio informativo sulle caratteristiche e modalità del tirocinio;
- ✓ Stipula convenzione con azienda e collaborazione nella definizione del progetto di tirocinio;
- ✓ Monitoraggio del tirocinio tramite contatti con azienda e tirocinante;
- ✓ Certificazione del tirocinio svolto.

Per gli utenti:

- ✓ Colloquio informativo sulle caratteristiche e modalità del tirocinio e verifica delle competenze;
- ✓ Inserimento del tirocinante in azienda;
- ✓ Tutoraggio e monitoraggio durante tutto l'arco del tirocinio.

Valutazione della qualità

- ✓ Stipula della convenzione entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta;
- ✓ Monitoraggio del tirocinio: minimo una visita aziendale al mese durante il periodo del tirocinio.
- ✓ Attestazione finale del tirocinio

G. RISORSE E STRUTTURE DEDICATE

La SSSC dispone di operatori dipendenti e collaboratori che gestiscono il percorso di inserimento lavorativo e/o supportano l'utente per il mantenimento del posto di lavoro, operatori dell'accoglienza e due operatori del mercato del lavoro. La struttura può contare anche sull'apporto di professionisti esterni per consulenze specialistiche.



SCUOLA SUPERIORE DI SALDATURA E CONTROLLO

Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in uffici e ambienti della sede operativa della SSSC per la formazione e la consulenza personalizzata e in attrezzature informatiche e piattaforme software e laboratori dedicate alla gestione delle attività.

H. COMUNICAZIONE

Il SSSC mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione:

- ✓ contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori;
- ✓ promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio;
- ✓ info-desk per aziende ed enti interessati;
- ✓ modulistica per suggerimenti e reclami.

I. DIRITTI E DOVERI

I servizi al lavoro si fondano sul principio della trasparenza e degli impegni reciproci che l'utente e l'ente erogatore concordano. I diritti e i doveri fondamentali delle due parti sono elencati di seguito.

SSSC:

- ✓ tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;
- ✓ adotta il modello organizzativo di gestione e controllo previsto dal D.Lgs. 231/2001 con Codice Etico, Regolamento, OdV. Il Codice Etico è consultabile sul sito web di SSSC;
- ✓ si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

L'utente:

- ✓ si impegna a fornire tempestivamente a SSSC eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- ✓ può recedere dal servizio concordando le modalità con il Case Manager;
- ✓ deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.



SCUOLA SUPERIORE DI SALDATURA E CONTROLLO

Reclami e suggerimenti:

- ✓ i reclami potranno essere segnalati in forma scritta al responsabile della qualità all'indirizzo arianna@saldaturacontrollo.com o telefonicamente al numero 0444986901 oppure potranno essere inviati all'OdV attraverso e-mail all'indirizzo quality@lafeniceqc.it o telefonicamente al numero 0423638308;
- ✓ la Scuola Superiore di Saldatura e Controllo e/o ODV si impegnano a fornire una risposta all'interessato entro 20 giorni dal ricevimento del reclamo;
- ✓ la modulistica da utilizzare per l'inoltro del reclamo potrà essere scaricata dal sito web di SSSC.

J. MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI

SSSC ritiene che il raggiungimento degli obiettivi del progetto formativo dipenda, pur se in misura variabile, dall'esito di ciascuna singola attività. Le modalità di valutazione dei risultati dei servizi erogati fanno riferimento quanto previsto dal Sistema di Gestione per la qualità (SGQ) Scuola Superiore di Saldatura e Controllo Srl, certificata ISO 9001:2015, ed alla realizzazione di interventi-azioni di monitoraggio riconducibili alle seguenti fasi: preliminare e avvio, in itinere e finale ed ex post.

K. RIFERIMENTI

K.1. Risorse

Ruolo	Nome cognome
Responsabile di Sede	Gianni Benozzato
Operatori (Case Manager), Accoglienza e informazioni	Lara Facchinello Arianna Pettenuzzo Anna Maria Salvador
Operatori del Mercato del Lavoro	Gianni Benozzato, Anna Maria Salvador

K.2. Sede

SCUOLA SUPERIORE DI SALDATURA E CONTROLLO Srl. Via Diviglio, 235 – 36030 Cresole di Caldogno (VI) Italy Tel. 0444 986901- Fax 0444 989483 P. Iva 02300990245 - REA VI-221369



SCUOLA SUPERIORE DI SALDATURA E CONTROLLO

K.3. Orario:

Disponibilità Oraria

Lunedì e Mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00

K.4. Contatti

- ✚ Dr. Gianni Benozzato - Legale Rappresentante, Responsabile Sede, Operatore CND, Operatore mercato del lavoro - gianni@saldaturacontrollo.com
- ✚ Lara Facchinello - Amministrazione/Formazione - lara@saldaturacontrollo.com
- ✚ Dott.ssa Anna Maria Salvador - Formazione/Gestione Finanziamenti /Operatore mercato del lavoro - annamaria@saldaturacontrollo.com
- ✚ Federico Corona - Istruttore Tecnico Pratico/Operatore CND - federico@saldaturacontrollo.com
- ✚ Arianna Pettenuzzo – Area tecnica/Marketing/Formazione - arianna@saldaturacontrollo.com

