



# CARTA dei SERVIZI

## per il LAVORO

## Premessa

La Fondazione di Partecipazione San Gaetano Onlus è stata costituita, su iniziativa della Comunità Terapeutica San Gaetano Thiene Onlus, in qualità di ente promotore, in data 21/12/2009.

In data 25/02/2010, con effetti dal 22/01/2010, l'Agenzia Regionale delle Entrate, in ottemperanza al d.lgs. 460/97, ha iscritto la Fondazione nell'anagrafe unica delle Onlus.

In data 07/10/2010 la Prefettura di Vicenza, ai sensi del D.P.R. 361/00, ha iscritto la Fondazione al n.378 del registro delle persone giuridiche.

In data 01/01/2011 la Fondazione è subentrata nei servizi alla persona attivati dalla Comunità Terapeutica San Gaetano Thiene Onlus e dalla Società Cooperativa Sociale Il Gabbiano. La Direzione Regionale dei Servizi Sociali ha preso atto del subentro nella titolarità dei servizi il 30/12/2010.

## La Finalità della Carta dei Servizi

In un contesto sociale ed economico caratterizzato da continui cambiamenti ed, in particolare, in una congiuntura economica segnata da una profonda crisi occupazionale, l'attenzione al problema del recupero e del reinserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, così come la consulenza a chi ha semplicemente perso il lavoro, rappresenta una delle finalità principali della Fondazione San Gaetano, nell'ottica della ricerca della qualità e della economicità dei servizi realizzati. L'obiettivo fondamentale diventa la valorizzazione della propria azione attraverso l'adozione di un modello gestionale orientato alla soddisfazione dei Clienti/Utenti.

La Carta dei Servizi vuole essere un agevole, comprensibile e verificabile strumento ad uso dei Clienti per conoscere e scegliere i Servizi al lavoro offerti.

La Carta dei Servizi rimane a disposizione presso tutte le Unità Operative della Fondazione sia su supporto informatico che cartaceo.

## La Mission

Lavorare per uno scopo bello è affascinante e muove alla responsabilità le persone.

Lo scopo della Fondazione San Gaetano è il bene della persona che trova difficoltà nel proprio cammino umano. La modalità originale di risposta della Fondazione è la condivisione della vita dell'altro, un'amicizia professionale che sappia cogliere non solo un bisogno, ma il desiderio di infinito che l'altro porta con sé.

Cosa significa mettere al centro la persona che ci viene affidata? Che importante non è il nostro fare, ma fare ciò che è utile all'ospite in un determinato momento. La responsabilità di ognuno di noi sta nel contributo che si dà all'edificazione del bene della persona.

Una responsabilità vissuta come risposta allo scopo della Fondazione genera rapporti splendidi, perché i rapporti sono tanto più profondi quanto più sono vissuti per una responsabilità.

## Chi Siamo

La Fondazione San Gaetano è una realtà educativa, terapeutica e riabilitativa del privato sociale nata con l'obiettivo di rispondere al bene della persona accolta.

Opera, con una pluriennale esperienza, nel sistema integrato dei servizi alla persona del Veneto nel settore delle dipendenze, della salute mentale e del

disagio minorile accogliendo persone provenienti da tutto il territorio nazionale.

I programmi terapeutici, nell'ambito delle dipendenze patologiche e del disagio mentale, sono specializzati e diversificati. Garantiscono un contesto ambientale terapeutico utile a realizzare il programma individualizzato. Particolare attenzione è rivolta anche ai percorsi di orientamento, educazione e reinserimento lavorativo di persone con problemi di dipendenza o in situazioni di disagio sociale.

La Fondazione promuove anche azioni di prevenzione selettiva nei luoghi di aggregazione e divertimento giovanile.

I percorsi educativi per minori hanno come obiettivo la socializzazione, la scolarizzazione e l'inserimento lavorativo con attenzione alla formazione, alla specializzazione e all'avviamento.

La Fondazione affida i programmi terapeutici ed educativi ad equipe multi-professionali, ricche di umanità e di competenza, in grado rispondere al bisogno di ciascuna persona accolta.

Infine promuove collaborazioni con realtà sia pubbliche che private su progettualità innovative.

## Finalità e principi dei servizi per il lavoro

Finalità dei Servizi per il Lavoro della Fondazione San Gaetano è quella di sviluppare le competenze tecnico-professionali delle persone, al fine di incrementarne il potenziale professionale e l'occupabilità, attraverso l'individuazione di strumenti e di opportunità idonei all'inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale delle persone più deboli, alla valorizzazione professionale, all'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Data la mission della Fondazione, particolare riguardo rivestono i percorsi di reinserimento lavorativo delle persone svantaggiate, di cui ci occupiamo da più di un decennio.

## Quali sono i principi ispiratori e fondanti dei servizi per il lavoro

### La persona al centro

La persona, con la sua unicità ed il suo bisogno di significato, rappresenta il termine dell'azione di accoglienza e consulenza e dell'intero percorso di reinserimento sociale e lavorativo della Fondazione. Va rispettata e guardata a partire dalla domanda che vive, tenendo conto di tutta la sua storia, del suo vissuto ed anche del contesto sociale e familiare da cui proviene. Da qui i nostri operatori partono per attivare una relazione capace di accogliere, orientare e supportare le persone nel delicato percorso di reinserimento lavorativo.

### Professionalità

Fondazione San Gaetano dispone di uno staff con più di 100 collaboratori per lo più impegnati nel core business della Fondazione, ossia nelle Comunità Terapeutiche. Si tratta di Educatori Professionali laureati o con diploma regionale, di Psicologi e Psicoterapeuti, di Infermieri professionali ed Operatori Socio Sanitari. Un'equipe multi-professionale in grado di educare, accompagnando la persona nel difficile cammino di recupero e riabilitazione, ricca di esperienza umana e di capacità progettuale, patrimonio imprescindibile della Fondazione.

Accanto a loro c'è lo staff dei professionisti dedicati ai servizi al lavoro (Operatori del Mercato del Lavoro accreditati) che è composto di figure altamente

qualificate con una pluriennale esperienza nella selezione e gestione del personale con particolare riguardo alle fasce deboli della popolazione, per le quali più delicato e complesso è il percorso di reinserimento nella vita sociale e lavorativa.

#### Innovazione e sistema informativo

Fondazione San Gaetano dispone di un sistema informativo che permette di comunicare con tutto il personale avendo a disposizione per ognuno un indirizzo mail personalizzato. Tutte le informazioni relative ai cittadini e agli utenti dei servizi sono all'interno di questo sistema informativo. Anche la gestione della fatturazione e dei dati economici è registrata dal sistema informativo che raccoglie i dati relativi al personale. Tutte le Sedi della Fondazione dispongono di postazioni con PC fisso, stampante e fax, collegamento internet e wireless. Da questi è possibile in ogni momento collegarsi al Portale per i Servizi al lavoro della Regione Veneto per organizzare le attività previste dai Servizi al lavoro.

#### Sussidiarietà e integrazione:

Fondazione San Gaetano, ormai da più di 35 anni, rappresenta per tutta la Regione Veneto ed anche a livello nazionale, un importante punto di riferimento in materia di Dipendenza. Interlocutore privilegiato nell'ambito del Terzo Settore, dispone, in totale, di 200 posti letto e di 10 strutture residenziali autorizzate ed accreditate. Siede ai principali tavoli di lavoro regionali nella definizione della programmazione degli interventi in materia di dipendenza.

Da più di un decennio, oltre ai programmi di prevenzione ed ai percorsi di recupero delle persone con problemi di dipendenza, Fondazione San Gaetano accompagna tali persone nel difficile percorso di reinserimento lavorativo.

Sul piano operativo la Fondazione, oltre che con le Istituzioni, ricerca il confronto con gruppi e associazioni anche di matrice ideale diversa, purché esenti da fondamentalismi pregiudiziali e da obiettivi non coincidenti con il primato e la dignità dell'uomo, con l'impegno convergente per il bene comune, l'uguaglianza e la solidarietà. La Fondazione ribadisce il primato della persona e dello spirito del servizio da consolidare mediante adeguati e permanenti strumenti ed esperienze di formazione.

## Tipologia di Servizi e loro finalità

Accanto ai servizi accreditati presso la Regione Veneto per l'ambito socio-sanitario, la Fondazione, insieme agli Enti che ne hanno dato vita, da più di un decennio opera nel campo del reinserimento lavorativo delle persone svantaggiate.

I Servizi per il Lavoro hanno il compito di sviluppare le competenze tecnico-professionali delle persone, per incrementarne e valorizzare le loro potenzialità sul piano professionale e la loro occupabilità.

I Servizi che la Fondazione eroga sono i seguenti:

1. Azioni di accompagnamento mirate alla riqualificazione e al reinserimento lavorativo.
2. Tirocini di inserimento lavorativo.
3. Percorsi specifici per il riconoscimento e la validazione delle competenze (Bilancio delle Competenze) acquisite in ambito lavorativo e formativo extra-scolastico.
4. Corsi di formazione che rispondono ai reali fabbisogni di professionalità delle aziende e del mercato.

Tali percorsi formativi possono essere sia di gruppo che individuali, diversificati per durata e contenuto, funzionali all'individuazione o al consolidamento di un progetto professionale mirato all'inserimento o al reinserimento lavorativo della persona.

I servizi sono suddivisi secondo diverse aree di prestazione come segue:

1. Accoglienza, Informazione e Accesso al Sistema dei Servizi al Lavoro della Regione Veneto.

Esso si propone di illustrare all'utente i servizi erogati indicando modalità e tempi del percorso, identificare il fabbisogno informativo di accesso al servizio e le aspettative dell'utenza, sostenere la chiarificazione della domanda orientativa individuale, fornire indicazioni circa l'opportunità di percorsi formativi o finalizzati al reimpiego dei lavoratori in cerca di nuova occupazione.

2. Mediazione per l'incontro Domanda/Offerta di Lavoro, Percorsi di Formazione, Tirocini di inserimento e reinserimento Lavorativo.

Ha l'obiettivo di definire con l'utente il piano di ricerca attiva del lavoro ed assisterlo nel contatto con l'azienda attraverso la raccolta e diffusione del curriculum vitae, la ricerca e segnalazione delle vacancies. Fondazione San Gaetano offre anche servizi di selezione del personale, definizione di profili, supporto all'inserimento lavorativo attraverso l'attivazione di stages e tirocini.

3. Definizione di un Progetto Individuale e di Accompagnamento al Lavoro.

Ha lo scopo di elaborare, sulla base dell'analisi del profilo professionale e formativo dell'utente, un progetto individuale che illustri e monitori tutte le tappe del percorso di riqualificazione professionale o di inserimento lavorativo.

Può prevedere un insieme integrato di azioni tra cui:

- Colloqui di accoglienza
- *Counselling* orientativo individuale o di gruppo
- Bilancio delle competenze
- *Scouting* aziendale e ricerca attiva individuale
- Percorsi di formazione sia individuali che di gruppo.

4. Attivazione di Percorsi Formativi individuali o di gruppo.

Si propone di fornire informazioni e consulenza in merito ai percorsi formativi che possono essere attivati, con lo scopo di migliorare le opportunità occupazionali o facilitare l'adeguamento delle competenze richieste dal mercato del lavoro.

Le azioni dei Servizi appena illustrati si integrano con le diverse opportunità presenti nel tessuto sociale vicentino, padovano e veneto, individuate attraverso la costante relazione con le diverse realtà istituzionali, sociali, economiche e produttive del territorio, al fine di consentire il pieno sviluppo professionale e formativo di ogni persona.

## Destinatari

- Giovani che stanno costruendo il proprio progetto formativo e professionale.
- Soggetti svantaggiati che appartengono a fasce deboli della popolazione e che necessitano di un particolare supporto nella fase in inserimento o reinserimento lavorativo.
- Donne e uomini e disoccupati alla ricerca di lavoro.
- Studenti che vogliono arricchire il proprio curriculum professionale.
- Lavoratori che intendono cambiare lavoro.

- Lavoratori in cassa integrazione o mobilità che si trovano a dover riprogettare il proprio futuro lavorativo.
- Chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Area di prestazione	Attività svolte
<p>Accoglienza, Informazione e Accesso al Sistema dei Servizi al Lavoro della Regione Veneto</p>	<p>Colloqui per l'analisi dei bisogni orientativi e formativi</p> <p>Costante aggiornamento sulle opportunità formative ed occupazionali, sulle caratteristiche del mercato del lavoro e sugli strumenti di politica attiva, in relazione alle competenze acquisite dal lavoratore, che possono agevolare il suo inserimento/reinserimento.</p>
<p>Mediazione per l'Incontro Domanda/Offerta di Lavoro, Percorsi di Formazione, Tirocini Inserimento e Reinserimento Lavorativo</p>	<p>Supporto nella ricerca attiva di nuove opportunità lavorative, affiancamento nel contatto con l'azienda, monitoraggio degli esiti dei colloqui di lavoro e dell'invio di autocandidature;</p> <p>Ricerca e segnalazione delle vacancies, preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto;</p> <p>Verifica dello stato d'avanzamento delle azioni concordate nella PPA (Proposta di Politica Attiva) <i>in itinere</i> ed alla fine di ogni azione;</p> <p>Individuazione ed erogazione di percorsi formativi idonei allo sviluppo delle competenze professionali e personali dei lavoratori per renderle adeguate alle evoluzioni del mercato del lavoro;</p> <p>Supporto nell'individuazione e nell'attivazione di eventuali forme di finanziamento per la formazione del lavoratore;</p> <p>Valutazione "in itinere" ed al termine di ogni intervento formativo degli apprendimenti raggiunti e validazione delle competenze acquisite;</p> <p>Supporto nella definizione ed attivazione di un tirocinio personalizzato, nell'analisi della figura professionale di riferimento, facilitazione dell'avvio di un processo di adattamento produttivo e realizzante in ambiente di lavoro. Monitoraggio <i>in itinere</i> dell'andamento del tirocinio e capitalizzazione dell'esperienza.</p>
<p>Progetto Individuale e Misure di accompagnamento al Lavoro</p>	<p>Colloqui orientativi per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la costruzione di un progetto professionale e/o di un piano formativo adeguato, che tenga conto delle competenze acquisite attraverso l'esperienza, l'analisi dei bisogni, le motivazioni i valori e gli interessi della persona;</li> <li>• l'acquisizione di una maggiore consapevolezza delle</li> </ul>

	<p>proprie competenze e loro trasferibilità in altri ambiti lavorativi.</p> <p>Condivisione delle informazioni sul mercato del lavoro e sugli strumenti di auto-promozione e definizione di un programma di azioni volte allo sviluppo personale e professionale attraverso formazione, tirocinio e lavoro.</p> <p>Supporto nell'elaborazione del proprio curriculum vitae, nella stesura del dossier individuale delle competenze acquisite negli ambiti formali, non formali ed informali e preparazione per il colloquio in azienda.</p>
--	---

Per l'area di prestazione Accoglienza, Informazione e Accesso al Sistema dei Servizi al Lavoro della Regione Veneto

Oltre alle finalità previste da Regione Veneto, si prevede una consulenza orientativa con le seguenti finalità:

- Consentire all'utente di sottoporre la propria richiesta e di essere indirizzato al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso.
- Garantire informazioni sull'offerta delle prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro favorendo accessibilità e fruibilità dei servizi e delle informazioni.
- Garantire la presa in carico dell'utente attraverso un percorso guidato di politica attiva.

Le modalità di erogazione previste sono:

- Colloqui preliminari per recepire la richiesta dell'utente e fornire le prime informazioni.
- Colloqui per l'analisi dei bisogni ed informazione sui diversi servizi e sulle opportunità garantiti dall'ente o da altri soggetti esterni, eventuale indirizzo e pre-contatto con altre strutture.
- Invio al servizio idoneo e prenotazione appuntamento.

Per l'area di prestazione Mediazione per l'Incontro Domanda/Offerta di Lavoro, Percorsi di Formazione, Tirocini

Oltre alle finalità promosse da Regione Veneto si prevede con l'attività di mediazione domanda/offerta di:

- Sostenere l'utente nel percorso di ricerca di un'occupazione con strumenti che migliorino le capacità di autopromozione e la modalità di presentazione durante i colloqui di selezione.
- Favorire il percorso di recupero e reinserimento lavorativo della persona in situazione di disagio sociale.
- Garantire a tutti i disoccupati, che hanno caratteristiche professionali e formative contraddistinte da buone potenzialità, opportunità di lavoro coerenti con il loro profilo professionale.
- Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le disponibilità e gli *skills* di chi cerca lavoro e le richieste di personale da parte delle aziende.
- Strutturare, sviluppare e sperimentare cosa significa realizzare un progetto d'inserimento professionale.

Le modalità di erogazione previste sono:

- Supporto nella ricerca attiva di un lavoro e/o nella scelta e nello svolgimento di un'esperienza di tirocinio, nella scelta e nello svolgimento di un percorso formativo professionalizzante.

- Monitoraggio della Proposta di Politica Attiva.
- Verifica dello stato di avanzamento delle azioni concordate.
- Percorsi di orientamento individuali o di gruppo
- Ricerca nei data-base delle candidature proponibili alle aziende.
- Preselezione dei candidati (mediante colloqui telefonici o diretti) e invio dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate.
- Monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati e segnalati.
- Invio nominativi di candidati alle aziende.

#### Destinatari

- Soggetti svantaggiati
- Giovani che stanno costruendo il proprio progetto formativo e professionale.
- Donne e uomini disoccupati alla ricerca di lavoro.
- Studenti che vogliono arricchire il proprio curriculum di esperienze in azienda.
- Lavoratori che intendono cambiare lavoro.
- Lavoratori in cassa integrazione o mobilità
- Chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative

#### Le modalità di erogazione previste sono:

- Primo colloquio orientativo per la raccolta di informazioni sulla storia professionale dell'utente e sulle sue aspettative e disponibilità.
- Consulenza orientativa individualizzata per chi necessita di un approfondimento.
- Definizione di un programma di azioni volte a raggiungere l'occupazione e sottoscrizione del Proposta di Politica Attiva (PPA).
- Sostegno nella scelta di un'occupazione tra le offerte disponibili, oppure, di un percorso formativo tra quelli esistenti nel territorio, oppure, di un'esperienza pre-lavorativa (tirocini, piani di inserimento professionale, ecc.).
- Analisi dei bisogni, motivazioni e del progetto di inserimento professionale, per supportare la persona nel reperimento e nella elaborazione delle informazioni su opportunità formative e lavorative e sviluppare la conoscenza e la sperimentazione di tecniche di ricerca attiva del lavoro.

#### Per l'area di prestazione: Progetto Individuale e Misure di Accompagnamento al Lavoro

Oltre alle finalità previste da Regione Veneto la Fondazione si propone di:

- Garantire l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di reinserimento lavorativo, con particolare attenzione alle fasce deboli della popolazione.
- Agevolare la conoscenza del mondo del lavoro e del tessuto sociale del territorio di provenienza.
- Facilitare le scelte professionali più consapevoli alla luce di un'attenta analisi dei bisogni e delle competenze già in possesso della persona che si rivolge a noi.
- Far acquisire le competenze professionali utili per favorire l'accesso al mondo del lavoro.



Le modalità di erogazione previste sono:

- Informazione sulle opportunità lavorative e sulle aziende del territorio.
- Consulenza per la scelta del tirocinio più adatto al profilo professionale della persona.
- Realizzazione di esperienze mirate alla preparazione professionale dello stagista ed alla sperimentazione di un ruolo professionale.
- Monitoraggio dell'andamento del tirocinio attraverso colloqui "in itinere" con i tutor aziendali ed il tirocinante.
- Certificazione del tirocinio svolto.

Destinatari

- Tutti i giovani che stanno costruendo il proprio progetto formativo e professionale.
- Donne e uomini e disoccupati alla ricerca di lavoro.
- Studenti che vogliono arricchire il proprio curriculum di esperienze in azienda.
- Lavoratori che intendono cambiare lavoro.
- Lavoratori in cassa integrazione o mobilità che si trovano a dover riprogettare il proprio futuro lavorativo.
- Chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

## Fattori di Qualità

La capacità di risposta della Fondazione San Gaetano alle aspettative dei propri Clienti/Utenti si può misurare in termini di comunicazione, affidabilità, tempestività e trasparenza dei servizi alla persona realizzati.

L'informazione e la tempestività degli interventi ma, soprattutto, i rapporti umani si realizzano attraverso la dedizione e la professionalità del personale addetto (Tutor, formatori, Operatori del Mercato del lavoro, Operatori Sociali, Educatori) attraverso la congrua applicazione del modello organizzativo e gestionale con l'utilizzo di procedure documentate e la completezza e chiarezza delle comunicazioni.

## La Comunicazione

La comunicazione esterna definisce la qualità formale del Servizio in termini di trasparenza del rapporto con i destinatari ed il servizio pubblico inviante.

La Comunicazione interna, intesa come la trasmissione delle informazioni, delle raccomandazioni, delle procedure e delle prescrizioni, viene gestita dai Responsabili di ogni Servizio secondo le procedure di riferimento dei Sistemi di Qualità applicati.

La Fondazione ritiene fondamentale fornire al Cliente/Utente la più completa informazione sui Servizi offerti.

Per questo motivo il personale dedica particolare attenzione alla fase di accoglienza sia al contatto personale, sia alla messa a disposizione di tutti gli strumenti d'informazione sui Servizi stessi.

## L'Affidabilità e la Tempestività

La Fondazione è costantemente impegnata a razionalizzare i processi operativi e ad introdurre i più efficaci modelli di gestione per consentire la massima affidabilità e tempestività dei Servizi offerti. A tal fine:

- garantisce il rispetto dei tempi di erogazione dei servizi alla persona;
- garantisce il sistema di sicurezza e tutela dei dati;
- pianifica interventi formativi finalizzati ad accrescere la professionalità del personale operante nei diversi settori;
- attiva per ciascun utente/cliente una Cartella Personale o Dossier che seguirà la persona durante tutto il percorso di orientamento e reinserimento lavorativo.

## Accesso e Diritto all'Informazione

Accesso e diritto all'informazione significa:

- garantire un'accoglienza individualizzata attraverso un colloquio iniziale e la consegna di materiale informativo;
- garantire l'aggiornamento delle schede informative di accoglienza e del materiale informativo sui Servizi al Lavoro offerti;
- garantire l'apertura giornaliera delle Unità Operative presso le quali è possibile recarsi per svolgere i Servizi al Lavoro.

## Diritti e Doveri dell'utente

La Fondazione di Partecipazione San Gaetano Onlus garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad essa si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

La Fondazione di Partecipazione San Gaetano Onlus si impegna a svolgere i propri servizi senza onere per gli utenti nonché ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003 e del REG.EU. 679/2016.

## La Sicurezza e l'Igiene

La Fondazione:

- promuove e rispetta la tutela della salute e della sicurezza del personale e dei Clienti/Utenti inseriti;
- effettua la valutazione dei rischi ai sensi del D.lgs 81/2008 e s.m.i., con esplicitazione di strumenti, metodi e criteri utilizzati, in tutte le Unità Operative e per tutti i rischi presenti;
- predispone programmi formativi (corsi didattici,...) finalizzati al miglioramento delle abilità personali degli operatori e dei Clienti/Utenti in tema di Sicurezza e di Salute;
- garantisce il rispetto delle idoneità strutturali prescritte dalle autorità territoriali competenti nel rispetto della normativa vigente;
- garantisce l'igiene e la pulizia degli ambienti con il concorso dei Clienti/Utenti verificando mensilmente tempi e modalità di esecuzione;

## La Certificazione

La Fondazione si impegna ad ottemperare alla Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Tale norma è riconosciuta a livello internazionale ed è utilizzata come strumento di governo del Sistema Gestionale delle Organizzazioni. Attraverso il rispetto di tale norma l'Ente Certificatore rilascia la "Certificazione" che attesta come il Sistema possieda ed attui le Procedure che regolano i propri Processi Aziendali.

Ogni anno sono previste Visite Ispettive da parte dell'Ente Certificatore per garantire il mantenimento del Sistema Qualità.

## I Meccanismi e gli Strumenti di Tutela

La Fondazione individua gli strumenti per rendere effettiva la tutela dell'ospite. In particolare sono state definite le modalità di gestione dei reclami, scritti o verbali, che possono pervenire da qualunque tipo di cliente.

## L'Orario di Ricevimento

I Responsabili di ogni Servizio sono a disposizione dei Clienti/Utenti in un orario settimanale che viene comunicato e pubblicizzato in tutte le Unità Operative e nella Sede Centrale.

## Gestione Dei Reclami e delle Segnalazioni

Nel caso di reclami, segnalazioni, dubbi, richieste di chiarimento o quant'altro l'interessato può rivolgersi al referente dei Servizi al Lavoro della Fondazione San Gaetano inviando una mail a [serviziallavoro@fondazioneongaetano.it](mailto:serviziallavoro@fondazioneongaetano.it)

Il referente dei Servizi al Lavoro gestirà quanto segnalato e l'interessato riceverà una risposta a mezzo mail entro 15 giorni.

## Monitoraggio E Controllo Dei Servizi

È prevista la raccolta semestrale delle segnalazioni e dei reclami da parte del Responsabile dei Servizi al Lavoro e del Personale allo scopo di effettuare un'analisi comparata dei giudizi attribuiti. Inoltre, periodicamente gli Operatori del Mercato del Lavoro compilano un report per documentare l'attività realizzata, i risultati raggiunti, le eventuali criticità riscontrate e le proposte di miglioramento. Almeno una volta l'anno il Responsabile del Personale, il Responsabile dei Servizi al Lavoro e gli Operatori del Mercato del Lavoro si riuniscono per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi.

## Modalità di accesso e sedi

L'accesso ai servizi avviene contattando la Segreteria dei Servizi al Lavoro della Fondazione San Gaetano:

**Segreteria Servizi al Lavoro**  
Via Battaglione Monte Berico, 18  
36100 VICENZA

**Tel. 0444-542541 int. 3**

Fax.0444-961927

**Mail: [segreteria@fondazioneangaetano.it](mailto:segreteria@fondazioneangaetano.it)**

La segreteria potrà essere contattata a mezzo mail o telefono al fine di fissare l'appuntamento del primo colloquio presso una delle sedi accreditate. Il primo colloquio conoscitivo, di valutazione e orientamento sarà finalizzato a valutare la possibilità di intraprendere un percorso di riqualificazione o accompagnamento al lavoro. I dati personali raccolti durante i colloqui saranno trattati secondo la normativa vigente sulla privacy.

Le sedi accreditate della Fondazione sono le seguenti:

SEDE	INDIRIZZO	RECAPITI	ORARI
PADOVA	Via Due Palazzi, 43	Operatore del Mercato del Lavoro Telefono: 049 8685755 Fax: 049 8684190 Mail: <a href="mailto:serviziallavoro@fondazioneangaetano.it">serviziallavoro@fondazioneangaetano.it</a> <b>Responsabile Dr. ssa Carla Brizzolari</b>	Apertura sede: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00
VICENZA	Contrà Santa Croce, 7	Operatore del Mercato del Lavoro Telefono 0444 54 40 82 Fax 0444 52 51 63 mail: <a href="mailto:serviziallavoro@fondazioneangaetano.it">serviziallavoro@fondazioneangaetano.it</a> <b>Responsabile Dr. ssa Paola Carla Boscolo</b>	Apertura sede: lunedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 martedì e giovedì dalle 14.00 alle 17.00.

## Modalità per la rilevazione della soddisfazione

Al termine di ogni servizio significativo viene consegnato all'utente un questionario che riporta domande sugli aspetti significativi del servizio svolto, con la richiesta di rispondere, in forma anonima, alle domande formulate e di riportarvi, se ritenuto opportuno delle considerazioni sugli elementi di forza e/o sulle criticità rilevate. I dati rilevati verranno periodicamente analizzati al fine di identificare i punti di forza e di debolezza del servizio.

## Organico

Le sedi operative dedicate a questo servizio sono 2 ed in esse operano 8 figure (Operatori del Mercato del lavoro) che possiedono i titoli di studio e l'esperienza professionale richiesti per erogare le prestazioni dei Servizi al lavoro secondo gli standard regionali. Si tratta di figure apicali che, già nella Fondazione o in altri Enti, hanno operato ed operano esercitando ruoli di selezione, coordinamento, gestione e formazione del personale e che sono

impegnati anche nella fase di accompagnamento al lavoro delle persone, con particolare riguardo ai soggetti svantaggiati.



---

**FONDAZIONE  
SAN GAETANO**

**Fondazione** di Partecipazione **San Gaetano** Onlus  
**Via Btg. Monte Berico, 18**  
**VICENZA**



[www.fondazione.sangaetano.it](http://www.fondazione.sangaetano.it)