

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

BLEN.IT

SERVIZI AL LAVORO

INDICE GENERALE

1. Presentazione dell’Azienda.....	3
2. Certificazione Qualità e Accredimento Regionale.....	3
3. Carta dei Servizi.....	4
4. Missione dell’Organismo.....	4
5. Politica Qualità.....	4
6. Principi di comportamento.....	4
7. I servizi.....	5
8. Le Strutture – Risorse Logistiche.....	6
9. Struttura Organizzativa ed Operativa.....	6
10. Orari di apertura.....	6
11. Diritti e doveri degli Utenti.....	6
12. Valutazione della soddisfazione degli Utenti.....	6
13. Gestione dei reclami e delle non conformità.....	6
14. Gestione delle informazioni di ritorno dall’utenza.....	7

1. Presentazione dell'Azienda

L'O.P.E.B. nasce dalla fusione per incorporazione tra L'Ente Scuola per l'Industria Edilizia ed Affini della Provincia di Biella ed il CPT senza scopo di lucro ed è lo strumento per il perseguimento dei fini istituzionali previsti dallo Statuto e dai contratti ed accordi collettivi.

Esso fa parte del sistema formativo nazionale paritetico di categoria. Ha lo scopo di dare il massimo impulso all'istruzione professionale come mezzo essenziale per la formazione di maestranze che già hanno indirizzato od intendono indirizzare la loro attività nelle varie branche dell'industria edilizia per affinare e perfezionare le capacità tecniche delle maestranze stesse e per migliorare ed aumentare il loro rendimento nella produzione.

L'Ente ha fini istituzionali la promozione, l'organizzazione, l'attuazione nel proprio ambito territoriale di:

- 1) Formazione, Qualificazione, Riqualificazione, Specializzazione ed Aggiornamento con particolare attenzione a tutti gli aspetti relativi all'infortunistica ed all'igiene del lavoro secondo quanto previsto dal decreto legislativo TU 81/09 e s.m.i.
- 2) Blen.it Borsa Lavoro Edile Nazionale è un servizio nazionale di sistema, completamente gratuito, finalizzato all'incontro tra domanda e offerta di lavoro nel settore delle costruzioni
Si rivolge a:
 - Lavoratori Edili disoccupati, in Cassa Integrazione e in Mobilità ed ai lavoratori occupati di altri settori
 - Diplomi e Laureati in cerca di lavoro nel settore
 - Le imprese Edili che applicano i contratti dell'edilizia
 - Studi Professionali

L'operatore della scuola edile fornisce:

- Informazioni a lavoratori e imprese che si rivolgono allo sportello
- Pubblicano le offerte/domande di lavoro
- Svolgono i colloqui di orientamento sulle competenze
- Propongono dei corsi di formazione integrativi per colmare i gap di competenze
- Richiedono ai Centri per l'impiego la conferma sugli stati occupazionali
- Verificano tramite la BNI la regolarità contributiva delle imprese che cercano manodopera
- Sulla base degli incroci possibili domanda/offerta di lavoro inviano le informazioni ai Centri per l'Impiego
- Monitorano l'esito del colloquio conoscitivo lavoratore/impresa
- Mantenere contatti con lavoratori e imprese per future possibilità

L'Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione paritetico composto da 12 membri:

- 6 delle associazioni datoriali ANCE CONFARTIGIANATO CNA
- 6 dalle organizzazioni dei lavoratori edili ed affini della provincia di Biella
- Presidente e Vicepresidente
- Direttore

2. Certificazione Qualità e Accredimento Regionale

L'Ente è in possesso di Certificazione Iso 9001/2015 per la formazione delle maestranze Edili erogazione di servizi di incontro di domanda lavorativa e di servizi di ricollocazione professionale nel settore delle costruzioni.

Dal 21/11/21 con n° 0127/F1 Opeb ha ottenuto per il tramite di Formedil Piemonte l'Accreditamento della Regione Piemonte per i Servizi al Lavoro

3. Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi intende descrivere le attività destinate alle maestranze e al mondo delle imprese edili previste dal BLEN.IT e l'erogazione dei Servizi al Lavoro.

4. Missione dell'Organismo

La missione dell'Organismo è quella contenuta nello STATUTO al quale si rimanda, visibile sul sito all'indirizzo www.opeb.it.

5. Politica Qualità

L'Organismo ha emesso una propria Politica per la Qualità nella quale vengono espressi gli obiettivi prioritari definiti sulla base della mission. al quale si rimanda, visibile sul sito all'indirizzo www.opeb.it.

6. Principi di comportamento

Rispetto di leggi e regolamenti

L'Organismo 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'Organismo 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 le imprese ed i lavoratori e con i soggetti terzi.

Ripudio di ogni discriminazione

Nelle relazioni con i suoi stake holders (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'Organismo 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'Organismo 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'Organismo intende condurre le sue 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'Organismo si impegna a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti.

Valorizzazione dell'attività dell'Ente

L'Organismo 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'Organismo ha cura di specificare le relative clausole in modo chiaro e comprensibile.

Protezione dei dati personali

L'Organismo 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 regolamento UE 2016/679 e relative disposizioni attuative e relativi allegati, nonché alle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

Il personale dell'Organismo, incaricato, 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.

L'Organismo promuove la conoscenza della materia nell'ambito del proprio personale.

Trattamento delle informazioni

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

7. I servizi**BLEN.IT**

Nel rispetto delle disposizioni impartite dal BLEN.IT i servizi sono 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

SERVIZI AL LAVORO

I servizi sono rivolti alle persone e/o ai datori di lavoro e vengono erogati in funzione alle disposizioni attive in particolare:

A. servizi alle persone:

- A1 Informazione
- A2 Accoglienza- primo filtro e/o presa in carico
- A3 Orientamento professionale
- A4 consulenza orientativa
- A5 Accompagnamento al lavoro
- A6 Incrocio domanda ed offerta di lavoro

B. servizi ai datori di lavoro

- B1 Promozione e scouting
- B2 Informazione e accesso ai servizi
- B3 Consulenza
- B4 Incontro domanda ed offerta lavoro

8. Le Strutture – Risorse Logistiche

Le strutture dedicate allo svolgimento dei servizi sono presso la segreteria di O.P.E.B. con sede in Biella Via Addis Abeba 3.

9. Struttura Organizzativa ed Operativa

All'interno delle strutture dell'Organismo sono a disposizione 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 è esposto nella sede.

10. Orari di apertura

Sportello SERVIZI AL LAVORO

Lunedì, martedì e venerdì dalle 08 alle 12

Su appuntamento da lunedì a giovedì dalle 14 alle 16

L'appuntamento può essere fissato contattando i seguenti recapiti

Segreteria 015 8484541

e-mail serviziallavoro@opeb.it

11. Diritti e doveri degli Utenti

L'Organismo 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 regolamento UE 2016/679 e relative disposizioni attuative).

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 i servizi erogati ha istituito (nell'ambito del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e l'Accreditamento) appositi strumenti di monitoraggio e controllo delle attività svolte.

Questionari rivolti sia alle persone che ai datori di lavoro che verranno consegnati al fine di raccogliere (in forma anonima) informazioni di ritorno, segnalazioni e considerazioni in merito al servizio fornito

Tali informazioni verranno elaborate ed analizzate dal Coordinatore dei servizi 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 l'operatore

I reclami pervenuti sono gestiti dal Coordinatore dei Servizi, 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 dal Coordinatore dei servizi, che ne porterà a conoscenza la Presidenza dell'Organismo, al fine di stabilire e pianificare le opportune azioni correttive e di miglioramento.