

# CARTA DEI SERVIZI

CISL VICENZA Servizi S.r.l.

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA



CISL VICENZA  
SERVIZI SRL

## • Parte Prima

### CHI SIAMO

#### Art.1 Cos'è la società Cisl Vicenza Servizi S.r.l.

Cisl Vicenza Servizi S.r.l. opera nel mercato vicentino dal 1993 (fino al 2012 con la denominazione Caaf Cisl Vicenza S.r.l. - Centro servizi.), è accreditata dalla Regione Veneto per i Servizi al lavoro. Cisl Vicenza Servizi eroga servizi di politiche attive per il lavoro: orientamento, formazione e accompagnamento nella ricerca attiva di un impiego. I nostri operatori, qualificati e sempre aggiornati, sono esperti in orientamento e formazione, conoscono il mercato del lavoro vicentino e le sue evoluzioni e sono in stretto contatto con le realtà economico-produttive del territorio.

#### Art.2 I nostri valori

Caratteristiche comuni a tutti gli operatori della Cisl Vicenza Servizi S.r.l. sono:

- Appartenenza alla missione sindacale della Cisl;
- Responsabilità nel tutelare l'interesse del cittadino rispettando la normativa;
- Professionalità nel rispondere con competenza e riservatezza alle esigenze del cliente;
- Accoglienza di ogni persona con i suoi bisogni.

#### Art.3 I servizi per il lavoro

La Cisl Vicenza Servizi S.r.l. si è accreditata ai servizi al lavoro definiti dalla Regione Veneto al fine di poter effettuare per i giovani in cerca di prima occupazione, i disoccupati in cerca di occupazione, gli occupati che intendono cambiare lavoro e chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative, le seguenti attività:

- Accesso e informazione;
- Informazioni circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro;
- Valutazione del caso individuale;
- Colloquio individuale e analisi della domanda del cliente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato di lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona;
- Incrocio domanda/offerta di lavoro;
- Raccolta e diffusione dei curricula vitae di soggetti alla ricerca del lavoro. Sostegno nella ricerca con strumenti che migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione;
- Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo;
- Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento o di reinserimento lavorativo e il tutoraggio in itinere e l'accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.

I servizi al lavoro sono aperti nella sede accreditata di VICENZA dal lunedì al venerdì con orario dalle 8.30 alle 12.30 viene aggiunta la fascia oraria del pomeriggio dalle 13.30 alle 17.30 nei periodi di maggior affluenza secondo richiesta di appuntamento.

Nella sede di LONIGO i servizi al lavoro sono attivi il lunedì e il martedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30 e il giovedì dalle 8.30 alle 12.30, nei periodi di maggior affluenza, la sede rimarrà aperta al pubblico anche il mercoledì e il venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30 e il giovedì dalle ore 13.30 alle 17.30 secondo richiesta di appuntamento.

Per facilitare l'accesso al servizio e consentire agli operatori di dedicare un tempo adeguato a ciascun utente, è opportuno prendere appuntamento.

Le sedi accreditate sono:

VICENZA (RUO CARMEN RUSSO)  
Cisl Vicenza Servizi - viale G. Carducci, 23  
tel. 0444 228768  
[segreteria@cislvicenzaservizi.com](mailto:segreteria@cislvicenzaservizi.com)  
[vicenza@cert.caafcisli.it](mailto:vicenza@cert.caafcisli.it)

LONIGO (RUO ELPIDIA PONZIO)  
Sede Cisl - via Venezia, 37  
tel. 0444 228768  
[segreteria@cislvicenzaservizi.com](mailto:segreteria@cislvicenzaservizi.com)  
[vicenza@cert.caafcisli.it](mailto:vicenza@cert.caafcisli.it)

#### Art.4 Consulenza e formazione professionale

Cisl Vicenza Servizi eroga percorsi di formazione professionale e specialistica con l'obiettivo di fornire a chi ne usufruisce conoscenze e competenze in linea con le richieste del mercato del lavoro attuale. La formazione è principalmente rivolta a inoccupati, lavoratori comunitari ed extracomunitari, lavoratori disoccupati, percettori di ammortizzatori sociali, persone con svantaggio sociale.

L'ente, inoltre, offre:

- pratiche formative attraverso l'on the job;
- percorsi di collocamento professionale per lavoratori coinvolti in crisi aziendali;
- formazione per dirigenti finalizzata all'individuazione delle figure professionali strategiche per favorire la competitività sul mercato nazionale ed estero;
- supporto nella ricerca di finanziamenti comunitari, nazionali e regionali;
- analisi del fabbisogno professionale per il rilancio aziendale;
- progettazione, coordinamento, monitoraggio e realizzazione delle attività formative.

#### Art.5 I servizi fiscali, reddituali e per le agevolazioni sociali

La Cisl Vicenza Servizi S.r.l. attraverso un ramo d'impresa gestito da Cisl Veneto Servizi, in grado di offrire ai propri utenti e clienti una notevole gamma di servizi fiscali, tra cui:

- Assistenza alla compilazione e alla presentazione del mod. 730.

Per gli studi professionali è stata definita l'apposita convenzione per la gestione delle pratiche da loro compilate.

- Assistenza alla compilazione e alla presentazione del mod. UNICO.
- Dichiarazione dei redditi riguardante tutti coloro che non possono (o non vogliono) presentare modello 730, purché non abbiano redditi da impresa o da attività di lavoro autonomo con partita Iva.
- Assistenza agli adempimenti dell'imposta comunale unica (IMU) sugli immobili.
- Assistenza alla compilazione e alla presentazione dei modelli reddituali degli Enti pensionistici.
- Certificazione della situazione reddituale di cittadini interessati da determinate prestazioni erogate dagli Enti pensionistici. Per gli studi professionali è stata definita un'apposita convenzione per la gestione delle pratiche da loro compilate.
- Assistenza alla compilazione e alla presentazione della dichiarazione sostitutiva unica e calcolo dell'ISE ed ISEE.
- Assistenza alla compilazione e alla presentazione della dichiarazione di successione e voltture catastali.
- Dichiarazione degli eredi del deceduto, da presentare agli Uffici dell'Agenzia delle Entrate e del Territorio competenti.
- Assistenza nel contenzioso con gli Uffici dell'Agenzia delle Entrate.

## • Parte Seconda

## COSA GARANTIAMO

### Art.6 Diffusione capillare

La Cisl Vicenza Servizi S.r.l. è presente in modo capillare su tutto il territorio provinciale per garantire l'accessibilità dei propri servizi. Per fornire tutte le informazioni utili sulle proprie sedi e i servizi offerti, Cisl Vicenza Servizi S.r.l. è presente sul sito internet [www.cislvicenza.it](http://www.cislvicenza.it). Realizza, altresì, campagne pubblicitarie e locandine che invia a tutti i clienti fruitori dei servizi, che hanno dato il consenso ad essere informati.

### Art.8 Software all' avanguardia

Ogni sede dispone di un sistema di elaborazione dati all'avanguardia e continuamente aggiornato per far fronte alle novità della normativa. Per ogni servizio è utilizzato un software apposito, collegato al sistema principale in modo da recuperare in tempo reale i dati del cliente già registrato. Questo consente, da un lato, un abbattimento dei tempi di espletamento della pratica e dall'altro una forte riduzione del rischio di errore.

### Art.9 Formazione continua

Gli operatori della Cisl Vicenza Servizi S.r.l. assunti a tempo indeterminato seguono percorsi di formazione personalizzata e continua e possono fruire di materiale di approfondimento e di collegamento a siti internet specialistici. Tutto il personale è coinvolto durante l'attività in momenti di aggiornamento e viene tempestivamente informato di novità normative o interpretative.

### Art.10 Gratuità e politica tariffaria

Cisl Vicenza Servizi S.r.l. in base alle convenzioni stipulate con gli Enti Locali, la Regione Veneto, gli Enti Bilaterali, le Associazioni di categoria e le Associazioni Sindacali offre servizi gratuiti, periodicamente pubblicizzati.

### Art.11 Corretta gestione dei reclami

Cisl Vicenza Servizi S.r.l. ritiene che reclami e suggerimenti siano un'opportunità per migliorare il servizio. Si attribuisce molto valore ai suggerimenti ricevuti e ai reclami, in quanto indicatori significativi della percezione da parte della clientela della qualità del servizio e opportunità per individuare eventuali criticità, intraprendere azioni di miglioramento e recuperare la fiducia dei clienti insoddisfatti. In ogni sede di Cisl Vicenza Servizi S.r.l. il personale è presente per accogliere eventuali suggerimenti e reclami, sia in forma scritta sia verbale, e gli operatori si fanno carico di informare il responsabile di eventuali disagi e disservizi. Presso le accogliente delle sedi è presente un modulo apposito per la presentazione di eventuali reclami. Cisl Vicenza Servizi si impegna a fornire una risposta entro 30 giorni dal ricevimento del modulo di reclamo.

### Art.12 Rispetto della privacy

Cisl Vicenza Servizi S.r.l. tratta i dati personali di cui viene in possesso nel pieno rispetto e nei limiti previsti dalla normativa vigente in materia. A tal fine ha predisposto e certificato un insieme di misure di sicurezza richieste dalla legge per la protezione degli archivi cartacei e dei sistemi informatici adibiti al trattamento di dati personali. E' fatto divieto alle agenzie per il lavoro, agli enti privati autorizzati o accreditati, di effettuare qualsivoglia indagine o comunque trattamento di dati ovvero di preselezione di lavoratori. Cisl Vicenza Servizi srl in conformità al dettato normativo del d.lgs. 276/2003 artt. 9 e 10, si impegna a non effettuare: (art. 9) comunicazioni a mezzo stampa, internet, televisione o altri mezzi di informazione relativamente alle attività di ricerca e selezione del personale; (art. 10) indagini o trattamenti di dati o preselezioni di lavoratori in base ai fattori discriminanti ivi riportati.

### Art.13 Politica di qualità

Cisl Vicenza Servizi S.r.l. attraverso l'attuazione del proprio sistema organizzativo e di gestione qualità si impegna a garantire un servizio rispondente alle aspettative dei committenti, e dei cittadini iscritti e non iscritti alla CISL.

### Art.14 Servizi on-line

Attraverso un'apposita sezione del sito [www.cislvicenza.it](http://www.cislvicenza.it), la Cisl Vicenza Servizi S.r.l. mette a disposizione. Degli utenti e clienti materiale informativo, modulistica o sintesi di normativa. La Cisl Vicenza Servizi S.r.l. ritiene che l'email sia un mezzo di comunicazione molto efficace, che permette di accelerare i tempi risposta e di conservare traccia della corrispondenza. Per questo motivo mette a disposizione di tutti l'email: [segreteria@cislvicenzaservizi.com](mailto:segreteria@cislvicenzaservizi.com)

## PARTE TERZA

### IL NOSTRO IMPEGNO

### Art.15 Consulenza personalizzata

La Cisl Vicenza Servizi S.r.l. ritiene fondamentale consolidare sempre più il rapporto con gli iscritti e i cittadini attraverso una personalizzazione della consulenza su tutti gli ambiti trattati.

### Art.16 Ampliamento dei servizi

Coerentemente con quanto fatto fino ad oggi, la Cisl Vicenza Servizi S.r.l. intende continuare ad allargare la gamma dei servizi offerti, sia ampliandola che ricercando nuove e più avanzate forme di erogazione.

### Art.17 Rapidità ed efficacia

La Cisl Vicenza Servizi S.r.l. ha l'obiettivo di migliorare costantemente l'efficacia e la rapidità del servizio, al fine di fornire un più elevato livello qualitativo, adottando soluzioni organizzative e procedurali più adeguate. La Cisl Vicenza Servizi S.r.l. ha ideato un piano di investimenti pluriennale per realizzare soluzioni innovative nella gestione dei software e degli archivi e per sperimentare nuove forme di comunicazione. Le opportunità offerte dalle nuove tecnologie consentiranno da un lato di velocizzare ulteriormente i servizi ed elevarne la qualità in termini di efficacia e sicurezza e dall'altro di rispondere meglio ai bisogni di ogni singolo cliente.

### Art.18 Accoglienza delle sedi

La Cisl Vicenza Servizi S.r.l. ritiene che il processo di avvicinamento progressivo alle esigenze dei propri clienti passi anche e soprattutto per una politica d'investimenti finalizzata ad elevare la qualità dell'accoglienza. Lo sforzo della Cisl Vicenza Servizi S.r.l. è, quindi, rivolto al miglioramento dell'ambiente fisico (arredo e supporti adeguati ed immediatamente riconoscibili), della segnaletica e dell'accessibilità (fisica, telefonica e soprattutto relazionale nella prima accoglienza).

**Le Principali Sedi Di Cisl Vicenza Servizi S.r.l.: (tutte le sedi sono raggiungibili con tel 0444 228768 e mail: [segreteria@cislvicenzaservizi.com](mailto:segreteria@cislvicenzaservizi.com)**

● **VICENZA**

(sede accreditata ai Servizi al Lavoro presso Regione Veneto)

Cisl Vicenza Servizi  
viale G. Carducci, 23.

● **BASSANO DEL GRAPPA**

Sede CISL - via C. Colombo, 94.

● **SCHIO**

Sede CISL - via SS. Trinità, 102.

● **VALDAGNO**

Sede CISL - via Bellini, 6.

● **THIENE**

Sede CISL - via  
Gombe,18/A.

● **LONIGO**

(sede accreditata ai Servizi al Lavoro presso Regione Veneto)

Sede CISL - via Venezia, 37.