Carta dei Servizi

per i servizi al lavoro

Approvata dal Consiglio Direttivo il 26 novembre 2014 e valida dal 26 novembre 2014.

Aggiornamento dei dati, novembre 2026: sedi, orari, contatti, accreditamenti, marchi di certificazione, indirizzi del sito internet, modalità di invio dei reclami e Politica della Qualità (revisione 07, agosto 2024). Il contenuto dei servizi e gli impegni verso gli utenti restano quelli approvati nel 2014.

Accreditamenti e certificazione

- Agenzia per i servizi al lavoro accreditata dalla Regione Piemonte: D.G.R. 30-4008 dell'11/06/2012, Determinazione n. 743 del 2/12/2014, Certificato n. 0067/F1 del 26/11/2014.
- Agenzia formativa accreditata dalla Regione Piemonte (ex L.R. 63/95, art. 11): sede di Chivasso, certificato n. 563/003; sede di Cigliano, certificato n. 563/002.
- Sistema di gestione per la qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015 da AENOR, settori IAE 37/80.4 e IAF 38/F, Certificato N° ER-0988/2003.

Indice

CampusLab – Agenzia per i Servizi al Lavoro 2
Principi 2
Mission, strategia e finalità 2
Descrizione della struttura organizzativa e del posizionamento di mercato 3
CampusLab – I servizi erogati 3
Presentazione dei singoli servizi 3
A. Servizi alle Persone 3
B. Servizi ai Datori di Lavoro 7
Diritti e Doveri dell'Utente 9
CampusLab – Il miglioramento continuo 9
Modalità di dialogo con l'utenza per il miglioramento del servizio 9
Politica della Qualità per il miglioramento del servizio 9
Contatti 10
Sede operativa di Chivasso (Città metropolitana di Torino) 10
Sede operativa di Cigliano (Provincia di Vercelli) 10
Servizi al Lavoro 11
Sede legale 11

CampusLab – Agenzia per i Servizi al Lavoro

Principi

I principi cui ci ispiriamo derivano dai Principi fondamentali per l'erogazione di servizi pubblici secondo il DPCM 27 gennaio 1994, dalla L.R. 34/2008 "Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, della sicurezza e regolarità del lavoro" e dalla D.G.R. 66-3576 "Repertorio degli Standard dei Servizi Regionali per il Lavoro".

Pertanto ci impegniamo ad erogare un servizio nel rispetto dei principi di:

- **pari opportunità:** nessuna condizione di genere, età, religione, disabilità, nazionalità, orientamento sessuale, convinzioni personali e politiche, ostacola la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro;
- **eguaglianza:** parità di trattamento tra gli utenti, che non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso, perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale;
- **imparzialità:** neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminazione di ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto;
- **continuità:** l'erogazione del servizio è continua ed ogni eventuale interruzione viene preventivamente e tempestivamente resa pubblica attraverso i nostri strumenti di comunicazione verso l'esterno;
- **diritto di scelta:** quando il servizio è erogato da più soggetti viene data all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi;
- **partecipazione:** viene data la possibilità all'utente di esprimere la propria valutazione sui Servizi utilizzati mediante questionari, suggerimenti e reclami;
- **efficacia ed efficienza:** il servizio viene erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti;
- **gratuità:** i Servizi per il Lavoro vengono offerti senza alcun onere per il lavoratore;
- **comunicazione e trasparenza:** garantiamo una chiara informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di erogazione;
- **cortesia:** il nostro personale si impegna al rispetto e alla cortesia nei confronti degli utenti;
- **riservatezza delle informazioni:** assicuriamo la riservatezza delle informazioni conosciute in occasione dei servizi prestati; trattiamo dati e informazioni aziendali esclusivamente nell'ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e non divulghiamo, comunichiamo, diffondiamo o pubblichiamo in alcun modo dati e informazioni senza l'esplicito consenso degli interessati (utenti lavoratori, aziende, enti committenti).

Mission, strategia e finalità

In qualità di Agenzia per i Servizi al Lavoro, la nostra mission è la realizzazione delle politiche attive del lavoro dell'Unione Europea, dei Ministeri competenti e della Regione Piemonte, rivolte a raccordare l'obiettivo della piena occupazione con quello della competitività delle imprese del territorio di nostro riferimento.

In particolare, in linea con quanto disposto dalla L.R. 34/2008, la nostra attività in materia di promozione, qualità, sicurezza e regolarità del lavoro è volta a:

- promuovere la piena occupazione, anche sostenendo l'autoimpiego in forma singola o associata tramite lo sviluppo della imprenditorialità e la valorizzazione della professionalità delle persone, una migliore qualità, regolarità e sicurezza del lavoro;
- consentire a tutti l'accesso al mercato del lavoro e ad un'occupazione stabile e qualificata e sostenere l'inserimento, il reinserimento e la permanenza nel lavoro delle persone a rischio di esclusione con particolare riferimento ai soggetti svantaggiati, promuovendo l'occupabilità, l'adattabilità,

l'imprenditorialità e le pari opportunità delle persone indipendentemente dal genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale e da ogni altra condizione personale e sociale, anche agevolando le imprese nei loro programmi di sviluppo;
- favorire condizioni di lavoro propizie all'invecchiamento attivo delle persone;
- intervenire nelle situazioni di crisi aziendali, settoriali e territoriali, con misure di anticipazione e con programmi di ricollocazione al fine di contenere le ricadute sociali negative e contribuire alla salvaguardia del patrimonio produttivo;
- promuovere le iniziative volte a contrastare ogni attività imprenditoriale direttamente o indirettamente collegata con lo sfruttamento del lavoro minorile, favorendo l'inclusione dei minori nel sistema formativo;
- contribuire a realizzare un equilibrato ed armonico sviluppo della società, favorendo la coesione e l'integrazione sociale con specifiche misure rivolte soprattutto ai cittadini provenienti da paesi esterni all'Unione europea.

In modo complementare la nostra attività in materia di sviluppo e supporto aziendale è volta a:

- promuovere la competitività delle nostre imprese sul mercato internazionale;
- promuovere la responsabilità sociale delle imprese quale strumento per migliorare la qualità del lavoro, consolidare e potenziare le competenze professionali, diffondere le conoscenze, migliorare la competitività del sistema produttivo, lo sviluppo economico sostenibile e la coesione sociale.

Descrizione della struttura organizzativa e del posizionamento di mercato

CampusLab, associazione, nasce a Mondovì nel 2002 come Agenzia Formativa e avvia un Sistema di Qualità che viene certificato da AENOR a giugno del 2003 e ad oggi rinnovato: certificazione UNI EN ISO 9001:2015, settori IAE 37/80.4 e IAF 38/F (Certificato N° ER-0988/2003), in abbinamento all'accreditamento presso la Regione Piemonte in qualità di Agenzia formativa (ex L.R. 63/95 art. 11, I° comma, punti a), b) e c)).

A partire dal 2004 apre le sedi di Chivasso e Saluggia e contestualmente inizia la propria attività di Agenzia di Sviluppo per la Promozione del territorio a favore di Comuni e Associazioni di Comuni (Unioni, Comunità Montane e Comunità collinari).

Nel 2014 si accredita (Certificato n. 0067/F1 del 26/11/2014) presso la Regione Piemonte per i Servizi al Lavoro per le sedi di Chivasso e Cigliano (ove nel frattempo è stata trasferita la sede di Saluggia) e ottiene l'idoneità per l'attuazione delle politiche di Garanzia Giovani Piemonte.

CampusLab sviluppa collaborazioni con gli altri attori del mercato del lavoro del territorio finalizzate all'erogazione dei servizi per il lavoro e attività di intermediazione, quali i Centri per l'impiego (Chivasso, Settimo Torinese, Ivrea, Vercelli), le altre Agenzie per il Lavoro, le Università Piemontesi.

CampusLab – I servizi erogati

Presentazione dei singoli servizi

I servizi erogati si conformano agli Standard dei Servizi Regionali per il Lavoro in ottemperanza a quanto stabilito dalla D.G.R. n. 66-3576 del 19 marzo 2012. Nello specifico, i servizi al lavoro sono ricondotti a due aree funzionali di servizio:

- A. Servizi alle Persone
- B. Servizi ai Datori di Lavoro

A. Servizi alle Persone

I servizi alle Persone sono rivolti a tutti i cittadini in cerca di una nuova occupazione e si suddividono in:

A.1 – Informazione

Finalità del servizio: sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili nell'orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata.

Attività:

- informazioni sul sistema dei servizi offerti dalla rete regionale per la ricerca di lavoro e formazione e sulle modalità di accesso;
- rinvio ad altri servizi specialistici della rete (per lo svantaggio, per la formazione etc.);
- rinvio al servizio di accoglienza e/o presa in carico per la firma del Patto di Servizio;
- messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro.

Modalità di accesso e fruizione al servizio:

- **Sede di Chivasso:** l'utente accede allo sportello informativo in via Torino 102, da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.00.
- **Sede di Cigliano:** l'utente accede allo sportello informativo in via Prof. Romualdo Bobba 26/bis, il lunedì dalle 14.30 alle 18.30 e il mercoledì dalle 9.00 alle 13.00; su appuntamento il lunedì dalle 9.00 alle 13.00, il mercoledì dalle 15.00 alle 19.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

In entrambe le sedi sono presenti le seguenti condizioni tecnico-strutturali:

- spazio per l'attesa;
- bacheca per le opportunità lavorative;
- spazio attrezzato per auto-consultazione di materiali informativi, anche in lingua straniera.

Alla pagina www.campuslab.eu/lavoro sono disponibili informazioni aggiornate su servizi e misure attive.

Al termine dell'incontro con l'operatore dello sportello informativo, l'utente verrà eventualmente inviato ad un altro servizio (accoglienza o altro Ente) per gli approfondimenti relativi al proprio caso.

A.2 – Accoglienza – primo filtro e/o presa in carico della persona

Finalità del servizio: garantire all'utente la possibilità di richiesta e rilascio della DID con relativa acquisizione dello status professionale, di aggiornare la propria scheda anagrafico-professionale e di essere preso in carico mediante colloquio individuale per la sottoscrizione del Patto di Servizio.

Attività:

- lettura e rilevazione del bisogno professionale e di servizi espresso dall'utente;
- presentazione delle finalità e delle modalità di funzionamento del servizio presa in carico;
- verifica della presenza a sistema della DID e aggiornamento della scheda anagrafico-professionale del lavoratore;
- recepimento DID, invio informatico della richiesta di certificazione status al CPI e indicazione sulle modalità di rilascio e ritiro;
- funzione di primo filtro verso gli altri servizi di politica attiva;
- raccolta di adesione e stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni e invio ai servizi di politica attiva.

Modalità di accesso e fruizione al servizio: l'utente accede al servizio Accoglienza in modo contestuale all'erogazione del servizio informazione o comunque da qualsiasi punto della rete pubblico/privata. Il colloquio individuale ha una durata di circa 30 minuti; nel caso di incontri di gruppo (se prese in carico collettive da aziende o convocazioni relative a progetti) il colloquio ha una durata minima di 1 ora.

Presso entrambe le nostre sedi sono garantite le seguenti condizioni tecnico-strutturali:

- accesso allo sportello con spazio per l'attesa;
- spazio dedicato per il colloquio individuale.

Alla pagina www.campuslab.eu/lavoro sono disponibili informazioni aggiornate su servizi e misure attive.

Al termine dell'incontro l'utente ottiene:

- la registrazione o l'aggiornamento della scheda anagrafica su SILP;
- (in caso di prosecuzione del percorso) la sottoscrizione e la registrazione del Patto di Servizio su SILP (nel caso di mancata firma l'informazione viene registrata dal sistema informativo).

A.3 – Orientamento Professionale

Finalità del servizio: sostenere l'utente nella costruzione e definizione di un percorso personalizzato utile a promuovere attivamente il suo inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro o a migliorare la sua posizione nel mercato del lavoro.

Attività:

- colloqui di orientamento di 1° livello: prima ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini dell'utente; prima analisi della storia professionale dell'utente;
- valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente;
- definizione del Piano di Azione Individuale (proposta di adesione a misure commisurate al fabbisogno espresso);
- supporto nella redazione del curriculum vitae.

Modalità di accesso e fruizione al servizio: l'utente vi accede dopo il servizio di presa in carico e la firma del Patto di Servizio. Il colloquio di Orientamento Professionale, della durata minima di 1 ora, viene effettuato in entrambe le nostre sedi presso una postazione isolata a tutela della privacy. È garantita inoltre la presenza di un PC con accesso a internet per la libera consultazione di portali lavoro da parte dell'utente.

Al termine del colloquio l'utente ottiene la sottoscrizione e la registrazione del Piano d'Azione Individuale su SILP (nel caso di mancata firma l'informazione viene registrata dal sistema).

A.4 – Consulenza Orientativa

Finalità del servizio: sostenere l'utente che necessita di servizi di supporto per l'individuazione dell'obiettivo professionale, al fine di definire il percorso personalizzato utile a promuoverne attivamente l'inserimento o il reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato.

Attività:

- colloqui di orientamento professionale di 2° livello specialistico;
- attività di bilancio delle competenze e percorso individuale strutturato in più incontri per: ascolto e comprensione della storia personale, scolastica, formativa e professionale dell'individuo;
- analisi delle capacità e delle aspirazioni professionali: ricostruzione delle competenze, delle potenzialità e delle attitudini del lavoratore, stesura di un progetto professionale;
- supporto nella redazione del curriculum vitae;
- individuazione di interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientamento verso servizi specialistici e della formazione;
- aggiornamento del Piano di Azione Individuale sulla base di quanto emerso nell'attività di bilancio delle competenze e nel colloquio di orientamento specialistico.

Modalità di accesso e fruizione del servizio: l'utente vi accede dopo il servizio di orientamento di 1° livello e in base allo specifico fabbisogno individuale. La consulenza deve essere organizzata in almeno 2 incontri della durata minima di 1 ora.

Presso le sedi di Chivasso e Cigliano sono garantite le seguenti condizioni tecnico-strutturali:

- postazione isolata (a tutela della privacy) per la realizzazione dei colloqui;
- PC con accesso a internet per la navigazione libera da parte dell'utente.

Risultati attesi per l'utente: registrazione del servizio nel Piano di Azione Individuale.

A.5 – Accompagnamento al Lavoro

Finalità del servizio: supportare l'utente nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di migliorarne l'occupabilità ai fini dell'inserimento al lavoro mediante misure di formazione, tirocinio, stage, etc.

Attività:

- supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al curriculum vitae;
- preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro;
- accompagnamento nell'attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo;
- supporto all'autopromozione;
- assistenza all'adeguamento del progetto formativo e/o di adeguamento delle competenze di partenza;
- promozione di convenzioni per l'avvio di tirocini e stage;
- tutoraggio nei percorsi di tirocinio e di stage;
- consulenza per la creazione di impresa e rimando a servizi competenti.

Modalità di accesso e fruizione del servizio: l'utente vi accede dopo o contestualmente al servizio di orientamento di 1° livello o di consulenza orientativa.

Le condizioni tecnico-strutturali per il funzionamento delle attività sono:

- postazione isolata (a tutela della privacy);
- PC con accesso a internet;
- eventuali spazi d'aula per gruppi;
- disponibilità di strumenti per l'auto-consultazione delle offerte di lavoro e formazione.

Risultati attesi per l'utente: registrazione del servizio nel Piano di Azione Individuale.

A.6 – Incontro domanda/offerta di Lavoro

Finalità del servizio: sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende.

Attività:

- accompagnamento nella fase di scouting e promozione dell'utente nei confronti delle imprese;
- individuazione delle opportunità lavorative;
- accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione;
- svolgimento della fase di pre-selezione.

Modalità di accesso e fruizione del servizio: l'utente vi accede dopo o contestualmente al servizio di orientamento di 1° livello, la consulenza orientativa o l'accompagnamento al lavoro; le condizioni tecnico-strutturali per il funzionamento delle attività, presenti in entrambe le nostre sedi, sono:

- postazione isolata (a tutela della privacy);

- PC con accesso a internet;
- sito internet con disponibilità di strumenti per l'incrocio D/O on line.

Risultati attesi per l'utente:

- registrazione del servizio nel Piano di Azione Individuale;
- invio a colloqui di lavoro;
- inserimenti al lavoro.

B. Servizi ai Datori di Lavoro

I servizi ai Datori di Lavoro sono rivolti alle imprese e si suddividono in:

B.1 – Promozione e Scouting

Finalità: promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incrocio D/O.

Attività:

- analisi del mercato e selezione delle imprese da contattare;
- promozione dei servizi sul territorio;
- attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti;
- scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale.

Modalità di accesso: l'impresa viene intercettata di norma attraverso una ricerca attiva a partire dalle offerte di lavoro presenti sul territorio, che viene effettuata da un operatore via Internet a partire dai siti internet che tipicamente si occupano dell'incrocio domanda-offerta.

Presso le nostre sedi di Chivasso e Cigliano è presente una postazione per il contatto telefonico con le aziende; per i contatti sono disponibili l'indirizzo servizi.lavoro@campuslab.org, il numero +39 392 2624485 e il sito internet www.campuslab.eu, aggiornato con informazioni su servizi e misure attive.

Risultati attesi:

- manifestazione d'interesse al servizio di incontro D/O;
- rilevazione delle vacancies.

B.2 – Informazione e accesso ai servizi

Finalità: fornire informazioni all'impresa sui servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'impresa e illustrare i possibili ambiti di supporto.

Attività:

- accoglienza, illustrazione dei servizi erogati (requisiti e regole di accesso) e informazioni relative a: incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative (es. comunicazioni obbligatorie, adempimenti del collocamento mirato), apprendistato, tirocini, stage e formazione on the job, contrattualistica e normativa in tema di lavoro, rinvio a servizio di consulenza se necessario;
- compilazione della scheda aziendale, rilevazione del fabbisogno professionale;
- stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni.

Modalità di accesso: l'impresa vi accede presentandosi allo sportello Informazione, che invierà la richiesta al Responsabile dei contatti con le Aziende, o in modo contestuale all'erogazione del servizio di promozione e scouting.

Condizioni tecnico-strutturali presenti nelle sedi di CampusLab per il funzionamento delle attività:

- punto di accoglienza con personale dedicato e postazione isolata (a tutela della privacy);

- PC con accesso a internet;
- sito internet con disponibilità di strumenti per l'incrocio D/O on line.

Risultati attesi:

- rilevazione delle vacancies;
- Patto di Servizio sottoscritto e registrazione della firma su SILP;
- apertura del Piano d'azione dell'impresa.

B.3 – Consulenza

Finalità: supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane.

Attività:

- assistenza ai datori di lavoro in tema di: interpretazione della normativa e della contrattualistica di riferimento, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati;
- orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali;
- sostegno alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane;
- accompagnamento nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, Ispettorato del Lavoro).

Modalità di accesso: l'impresa vi accede dopo il servizio di accoglienza e la firma del Patto di Servizio.

Condizioni tecnico-strutturali per il funzionamento delle attività:

- postazione isolata (a tutela della privacy);
- PC con accesso a internet.

Risultati attesi: registrazione delle attività nel Piano d'azione dell'impresa.

B.4 – Incontro Domanda/Offerta di Lavoro

Finalità: supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi.

Attività:

- individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca (da banca dati SILP);
- supporto nella pubblicizzazione della posizione vacante;
- contatto preventivo dei potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità;
- raccolta e verifica di auto-candidature;
- presentazione ai datori di lavoro delle candidature pre-selezionate;
- raccolta esiti/feedback da datori di lavoro;
- supporto nell'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze;
- registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo.

Modalità di accesso: l'impresa vi accede dopo i servizi di promozione e scouting, accoglienza e firma del Patto di Servizio; il servizio è strettamente connesso ai servizi di orientamento e incrocio D/O verso le persone.

Condizioni tecnico-strutturali per il funzionamento delle attività:

- postazione isolata (a tutela della privacy);
- PC con accesso a internet;

- sito internet con disponibilità di strumenti per l'incrocio D/O on line.

Risultati attesi:

- invio di lavoratori per colloqui di selezione;
- inserimenti lavorativi.

Diritti e Doveri dell'Utente

L'utente che accede al servizio si impegna a fornire tutte le informazioni utili alle finalità dei servizi e ad aggiornare tempestivamente l'agenzia su variazioni del proprio stato.

Nell'ambito del percorso individuale e nel reciproco rispetto del Patto di Servizio condiviso, l'utente deve garantire l'osservanza degli impegni presi.

Gli utenti che accedono al servizio rilasciando i propri dati sono tutelati dal diritto alla tutela della privacy. CampusLab garantisce il diritto alla tutela dei dati personali tramite la procedura aziendale in vigore e sulla base delle istruzioni operative interne.

Il consenso al trattamento dei dati viene raccolto contestualmente all'accesso al servizio tramite la sottoscrizione di apposito modulo ove l'utente rilascia o nega il proprio consenso e appone la propria firma.

CampusLab – Il miglioramento continuo

Modalità di dialogo con l'utenza per il miglioramento del servizio

Per migliorare costantemente le attività dell'Agenzia, è previsto un sistema di monitoraggio interno e valutazione da parte degli utenti che consiste in:

- somministrazione di questionari di gradimento del servizio all'utenza;
- compilazione (su richiesta dell'utente) di un apposito modulo per le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti o gli elogi in riferimento all'operato dell'ente accreditato.

La somministrazione del questionario di gradimento del servizio viene effettuata dall'operatore a conclusione della procedura A.2 – Accoglienza. Il questionario è disponibile anche on line alla pagina www.campuslab.eu/questionariosal.

Le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti e gli elogi al Servizio offerto da CampusLab vengono raccolti attraverso un apposito modulo, disponibile in formato cartaceo presso lo sportello informativo delle sedi di Chivasso e di Cigliano, oppure possono essere inviati per e-mail all'indirizzo servizi.lavoro@campuslab.org.

I moduli compilati a mano vengono inseriti dagli utenti all'interno di un'apposita cassetta per segnalazioni e suggerimenti collocata in prossimità del punto informazione, sia presso lo sportello di Cigliano che presso lo sportello di Chivasso. La cassetta viene controllata giornalmente dagli operatori, che registrano in un apposito database ogni modulo cartaceo e ogni segnalazione ricevuta per e-mail.

I soggetti che hanno presentato il reclamo o la segnalazione hanno diritto ad ottenere risposta nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni decorrenti dalla data di arrivo della loro comunicazione.

I tempi medi di risposta saranno oggetto di monitoraggio da parte del controllo di gestione.

Politica della Qualità per il miglioramento del servizio

Riportiamo la Politica della Qualità di CampusLab nella revisione in vigore (revisione 07, agosto 2024), pubblicata anche sul sito www.campuslab.eu.

L’alta direzione di CampusLab riconosce l’importanza fondamentale di rispondere efficacemente alle sfide emergenti, tra cui il cambiamento climatico, che possono influenzare profondamente le attività educative e i servizi offerti. In questo contesto, la Soddisfazione del Cliente e l’adozione di pratiche sostenibili rappresentano i pilastri per un successo duraturo. CampusLab si impegna ad attuare un Sistema di Gestione per la Qualità capace di assicurare:

1. Rispondenza dei servizi erogati alle esigenze dei Clienti attuali e potenziali, con particolare attenzione alla crescente domanda di competenze in sostenibilità e gestione delle risorse naturali.
2. Conformità dei servizi e dei processi dell’agenzia alle leggi e normative nazionali ed internazionali, assicurando al contempo il rispetto dell'ambiente, dell'etica professionale e delle esigenze derivanti dai cambiamenti climatici.
3. Perseguimento di Zero disservizi interni ed esterni, attraverso l'implementazione di misure proattive che includano la resilienza infrastrutturale e la gestione sostenibile delle risorse.
4. Continua ottimizzazione dei processi progettuali, di erogazione e controllo dei servizi formativi e di rendicontazione, integrando temi di sostenibilità ambientale e adattamento ai cambiamenti climatici nei programmi formativi.
5. Continua ottimizzazione dei Processi progettuali, di erogazione e controllo dei servizi formativi e di rendicontazione, inclusi nuovi indicatori specifici per la sostenibilità e la gestione del rischio climatico, al fine di migliorare l'efficacia dei servizi erogati e ridurre inefficienze.
6. Mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione della Qualità in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2015, assicurando che tutte le misure adottate siano coerenti con gli standard internazionali e con il Manuale dell’accreditamento della regione Piemonte.
7. Sviluppo di un piano di emergenza e sicurezza per affrontare eventi climatici estremi, con formazione del personale sulle procedure di sicurezza e gestione delle emergenze.

Per raggiungere questi obiettivi, la Direzione si impegna a:

- Diffondere e sostenere la presente Politica della Qualità, assicurando il suo allineamento con le strategie aziendali e le nuove sfide derivanti dal contesto climatico.
- Rendere disponibili le risorse necessarie per la formazione continua sulla qualità e sulla sostenibilità, coinvolgendo tutto il personale e i collaboratori esterni dell'agenzia.
- Promuovere il Miglioramento Continuo di tutti i processi dell’agenzia, integrando pratiche sostenibili e resilienti per fronteggiare le sfide del cambiamento climatico.
- Monitorare costantemente il livello di soddisfazione della propria clientela, con particolare attenzione alla loro percezione delle nuove iniziative legate alla sostenibilità e all’adattamento climatico.

La Politica della Qualità viene riesaminata periodicamente per garantirne la coerenza con il contesto in continua evoluzione e con gli obiettivi strategici di CampusLab, incluse le sfide legate al cambiamento climatico.

Contatti

Sede operativa di Chivasso (Città metropolitana di Torino)

Via Torino 102, 10034 Chivasso (TO)

Sportello Servizi al Lavoro e Formazione: da lunedì a venerdì 9.00–12.30 e 14.30–18.00

Telefono ed e-mail della sede: +39 011 9103890 · info.torino@campuslab.org

Sede operativa di Cigliano (Provincia di Vercelli)

Via Prof. Romualdo Bobba 26/bis, 13043 Cigliano (VC)

Sportello: lunedì 14.30–18.30 e mercoledì 9.00–13.00; su appuntamento lunedì 9.00–13.00, mercoledì 15.00–19.00 e venerdì 9.00–13.00

Telefono ed e-mail della sede: +39 0161 1706407 · info.vercelli@campuslab.org

Servizi al Lavoro

Telefono ed e-mail per entrambe le sedi: +39 392 2624485 · servizi.lavoro@campuslab.org

Sede legale

Corso Italia 25, 12084 Mondovì (CN) – solo sede legale, non riceve pubblico

Codice Fiscale e Partita IVA: 02903200042

Associazione: costituita il 30 ottobre 2002, registrata il 13 novembre 2002 (n. 1012SI, Acqui Terme)

E-mail: info@campuslab.org · PEC: direzione@pec.campuslab.org