



In. Principio S.r.l.
Carta dei servizi

In.Principio srl

Via Cacciatori del Sile, 23 - 31100 Treviso

Tel. 0422 578411 Fax 0422 578411

Sito: <http://www.cisl-treviso.it/index.php?area=2&menu=83&page=415>

E-mail



1. La carta dei servizi

La carta dei Servizi di IN.PRINCIPIO srl intende informare ciascun utente circa la varietà dei servizi offerti, le modalità di erogazione e gli standard qualitativi previsti, gli obiettivi di sviluppo e le strategie per il miglioramento continuo della qualità.

Allo stesso tempo, il cittadino può verificare personalmente e giudicare il livello qualitativo dei servizi di cui ha usufruito, avanzando critiche e reclami, così come, proposte e suggerimenti.

Per la società IN.PRINCIPIO S.r.l., emettere la Carta dei Servizi significa stipulare un "patto scritto" con i suoi utenti, nei confronti dei quali si impegna a garantire e verificare il rispetto dei livelli di qualità annunciati, promuovendone contemporaneamente lo sviluppo e il perfezionamento.

IN.PRINCIPIO S.r.l. ritiene importante la condivisione degli obiettivi e della cultura della qualità e il coinvolgimento delle risorse negli obiettivi strategici dell'azienda.

Per il cittadino, conoscere la Carta dei Servizi della società IN. PRINCIPIO S.r.l. significa acquisire uno strumento non solo di tutela e di garanzia, ma anche di promozione dei propri interessi. Significa infatti:

- avere a disposizione uno strumento di informazione semplice e sintetico, di facile e frequente consultazione, che può aiutare a conoscere meglio il funzionamento dei nostri servizi.
- avere indicazioni circa la serietà con cui IN.PRINCIPIO eroga i propri servizi e quindi la possibilità di valutare in anticipo l'affidabilità dell'Ente a cui si rivolge.
- in caso di disservizio o contestazione dell'impegno da parte di IN. PRINCIPIO S.r.l., di poter trovare le modalità per ridurre la durata del disagio e trovare una soluzione del problema.

2. Chi è In.Principio S.r.l.

In Principio è una società a responsabilità limitata. Il socio unico della società è Cisl.



La società nasce nel 1997 per fornire inizialmente ai soci Cisl (pensionati e lavoratori dipendenti), poi a tutti i cittadini, servizi fiscali legati al modello 730, Unico, Imu. Nel tempo ha ampliato la propria attività fornendo altri servizi fiscali ed amministrativi come i servizi di consulenza e assistenza operativa per gli adempimenti previdenziali, le richieste di agevolazioni economiche, la gestione delle pratiche di successione, la gestione amministrativa dei contratti delle assistenti familiari, la gestione contabile per i possessori di partita iva, la gestione amministrativa degli immobili di Cisl Treviso e Belluno.

Dal 2011 In.Principio si è inserita nel mercato dei servizi per il lavoro ed è ente accreditato dalla Regione per queste attività in base Art. 25 Legge Regionale 13 marzo 2009, D.D.L. n.662 del 25/06/2012 con il numero L130 (Elenco consultabile sul sito di Regione Veneto alla pagina: <http://www.regione.veneto.it/web/lavoro/accreditamento-servizi-lavoro>).

Ha sottoscritto nel 2012 una convenzione con il Centro per l'impiego di Treviso per l'attivazione di uno sportello Ido nell'ambito della realizzazione del programma "Politiche attive per il lavoro 2012".

Dal 2011 ha partecipato come partner di enti di formazione e come soggetto promotore, alla realizzazione degli "interventi di politica attiva per il reinserimento, la riqualificazione, il reimpiego dei lavoratori del sistema produttivo colpito dalla crisi economica" agendo sul territorio provinciale, in particolare in progetti che fanno riferimento alla DGR 702/2013; ha reso operativo lo sportello IDO, in base alla convenzione stipulata con il Centro per l'impiego di Treviso, per favorire l'incontro domanda offerta di lavoro, incrementando così la presenza dei servizi per il lavoro della Provincia sul territorio; ha infine aderito alla rete Regionale Euriclea per l'incontro domanda offerta tra famiglie e assistenti familiari con l'obiettivo di integrare, in un futuro prossimo, i servizi amministrativi già offerti con un sistema di qualificazione della professionalità delle badanti.

I punti di forza di IN.Principio nella gestione dei Servizi per il lavoro sono rappresentati da:

- Personalizzazione della risposta ai bisogni del lavoratore
- Disponibilità a seguire il lavoratore in percorsi diversificati, nel contenuto e nel tempo, a seconda delle sue esigenze
- Possibilità di integrare il proprio servizio di orientamento e ricerca del lavoro con altri tipi di servizi qualificati: sul fronte previdenziale avvalendosi dei servizi di consulenza del patronato Inas, sul fronte di assistenza contrattuale e legale, attraverso il supporto delle diverse



categorie sindacali e dell'ufficio vertenze, sul fronte fiscale attraverso i servizi di consulenza e di gestione del Caf.

- Appartenenza ad una rete estesa di soggetti pubblici e privati che operano con la finalità di rispondere alla richiesta di lavoro e ad un miglioramento della qualità del mercato del lavoro stesso.

3. I nostri valori

Caratteristiche comuni a tutti gli operatori della società sono:

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

4. Destinatari dei servizi di In.Principio

I Servizi al lavoro erogati da IN.PRINCIPIO sono destinati a:

- Lavoratori beneficiari degli ammortizzatori sociale interessati al reinserimento, riqualificazione e reimpiego;
- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di reinserimento lavorativo;
- occupati che intendono cambiare lavoro;
- cittadini alla ricerca di un impiego o di opportunità formative;

5. Servizi offerti da IN.PRINCIPIO

In. Principio fornisce i seguenti servizi:

- **Accoglienza e prima 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 e dei servizi formativi del territorio pubblici e privati.
- **Valutazione del caso individuale:** colloquio individuale e l'analisi della domanda del cliente al fine di individuare le esigenze della persona rispetto al lavoro e definire il tipo di servizio di supporto più adeguato, in



ragione del contesto del mercato di lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona

- **Orientamento professionale:** supporto al lavoratore nel definire o diversificare il proprio progetto professionale, attraverso un'analisi delle competenze possedute e delle aspettative che vengono incrociate con le richieste e i trend del mercato. Le attività svolte riguardano il bilancio delle competenze, l'individuazione dei punti di forza, di debolezza e i vincoli del lavoratore, il livello complessivo di occupabilità, l'individuazione dei possibili ambiti di sbocco lavorativo, anche diversi da quelli praticati; indicazioni metodologiche e operative per la mappatura del settore di interesse e definizione di piani operativi per la ricerca di opportunità lavorative.
- **Servizio Incrocio domanda offerta:** verifica dell'offerta di lavoro sul territorio attraverso lo strumento dell'incrocio domanda offerta del centro per l'impiego di Treviso. In particolare trasmissione di informazioni di base sulle finalità del centro per l'impiego e sulle procedure in caso di assenza di lavoro e/o in caso di non iscrizione, informazioni su servizi, aperture, sportelli e progetti del centro per l'impiego, in base alla situazione specifica del lavoratore; revisione/integrazione del profilo professionale su Ido; aggiornamento o inserimento candidatura su ido; ricerca candidature e preselezione offerte.
Sulla base di richieste provenienti da aziende e privati, elaborazione del profilo richiesto e raccolta e trasmissione dei curricula vitae di candidati adeguati alla posizione.
- **Servizio informazione su agevolazioni all'assunzione:** comunicazione sulle base dei dati presenti in ido e delle novità normative delle possibili agevolazioni contributive.
- **Tutoraggio:** accompagnamento del lavoratore nella ricerca attiva del lavoro attraverso assistenza e supervisione nelle diverse fasi della programmazione, ricerca, selezione delle aziende, aggiornamento degli strumenti, invio domande, analisi attività di selezione, eventuale riposizionamento.
- **Progettazione e gestione di progetti a finanziamento europeo:** elaborazione e stesura di progetti per l'inserimento o il reinserimento lavorativo di disoccupati e inoccupati finanziati.

In.Principio srl

Via Cacciatori del Sile, 23 - 31100 Treviso

Tel. 0422 578411 Fax 0422 578411

Sito: <http://www.cisl-treviso.it/index.php?area=2&menu=83&page=415>

E-mail



6. Servizi on-line

Attraverso il sito internet <http://www.cisl-treviso.it/index.php?area=2&menu=83&page=415> l'utente può restare informato sulle iniziative in corso e può scaricare la documentazione necessaria per la partecipazione alle varie attività.

In caso di necessità è possibile fissare con l'operatore un incontro anche via skype, facilitando la fruizione del servizio anche in situazione di difficoltà di spostamento.

Riteniamo che un mezzo di comunicazione molto efficace, che permette di accelerare i tempi di risposta e di conservare traccia della corrispondenza sia l'e-mail. Per questo motivo mettiamo a disposizione la e-mail della nostra società : caftreviso@cisl.it per tutti gli utenti che vogliono indirizzare richieste, suggerimenti, reclami.

7. Modalità di gestione dei dati e delle informazioni

La società IN. PRINCIPIO S.r.l. nello svolgimento dei suoi servizi rispetta le indicazioni previste dalla normativa vigente: in particolare garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale (L.675/96); assicura che il trattamento dei dati personali avvenga con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali (Dlgs. 196/03) e garantisce la diffusione dei dati relativi all'incontro domanda-offerta di lavoro secondo quanto disciplinato dall'Dlgs. 207/03 art.8/9/10.

In questo ambito, 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.

Il server con i dati informatici è conservato in un apposito locale.

8. Gli operatori

La società In.Principio srl svolge la propria attività attraverso operatori qualificati e accreditati presso la Regione per lo svolgimento dei Servizi al lavoro, curandone l'aggiornamento continuo attraverso la partecipazione ad attività formative, workshop, convegni. Questo nell'ottica di garantire oltre alla valorizzazione dello staff operativo, informazioni aggiornate, metodologie



innovative e relazioni efficaci con altri enti che operano nel mercato del lavoro, a beneficio degli utilizzatori dei servizi.

9. Sedi e modalità di accesso

La società IN. PRINCIPIO S.r.l. opera a Treviso presso la sede del Caf in via Cacciatori del Sile, 23. Lo sportello riceve previo appuntamento il lunedì e giovedì dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 18,30.

Per garantire una miglior fruizione dei servizi, il servizio viene erogato su appuntamento fissato dal call center al numero 0422-585811.

10. Monitoraggio delle attività

In.Principio esegue valutazioni sul servizio svolto, contattando via mail o telefonicamente gli utenti del servizio, da cui scaturiscono iniziative di miglioramento per rendere il servizio più fruibile, più mirato rispetto alle esigenze dell'utenza ed efficace nei suoi risultati. E' possibile visionare sul sito <http://www.cisl-treviso.it/index.php?area=2&menu=83&page=415>, alcuni indicatori sul servizio erogato.

11. Corretta gestione dei reclami

Riteniamo che reclami e suggerimenti siano un'opportunità per migliorare il servizio. Noi di IN.PRINCIPIO S.r.l. attribuiamo molto valore ai reclami e ai suggerimenti ricevuti, in quanto indicatori estremamente significativi della percezione da parte della clientela della qualità del servizio.

Questi rappresentano un'opportunità importante per individuare eventuali criticità, intraprendere azioni di miglioramento e recuperare la fiducia dei clienti insoddisfatti.

Nella sede centrale di TREVISO è presente una cassetta dei reclami per accogliere eventuali reclami e suggerimenti sia in forma scritta che verbale. Gli operatori si fanno carico di informare il responsabile del servizio di eventuali disagi. I reclami vengono gestiti dal responsabile del servizio per il lavoro, che provvederà insieme al responsabile della qualità, entro 10 giorni dall'acquisizione della segnalazione, a trovare soluzioni ottimali sia per il cliente che per il servizio stesso.

11. Qualità del servizio



Carta dei Servizi

20/2/2018 REV.3

La società IN. PRINCIPIO S.r.l. attraverso l'attuazione del proprio sistema interno di gestione qualità si impegna a garantire un servizio rispondente alle aspettative dei cittadini, iscritti e non iscritti alla CISL.



IN.PRINCIPIO SRL
Via Cacciatori del Sile, 22
31100 TREVISO
Tel. 0422-578411 – Fax 0422-578412
e-mail cafterviso@cisl.it

SCHEDA-MODULO PER SEGNALAZIONI

RECLAMO
SUGGERIMENTO
RILIEVO
DISFUNZIONE
RICHIESTA DI INFORMAZIONE

Il sottoscritto

Cognome

Nome

Residente a

Via

Cap

Prov.

Telefono /

Cell.

Evento segnalato

Descrivere i fatti oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti



La società In. Principio S.r.l. invierà una risposta scritta al promotore solo nel caso di presentazione di un reclamo.

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art. 13 del D. Lgs. 30.06.2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali").

In attuazione della normativa di cui sopra, La informiamo che:

- i dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per lo svolgimento delle attività dell'URP e per la gestione della segnalazione in attuazione della normativa vigente
- il conferimento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato conferimento dei dati nel caso di reclamo comporta la mancata risposta scritta
- la comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norme di legge o di regolamento, o, qualora risulti necessaria per lo svolgimento di attività istituzionali. I dati, unicamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati aziendali per le parti del procedimento di loro competenza
- i dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che automatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni
- In Principio ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale
- l'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7, D. Lgs. n. 196/2003, presentando richiesta ai Responsabili del trattamento, a seconda delle esigenze i
- il Titolare del trattamento è la società In.Principio Srl, con sede in Via Cacciatori del Sile 22, il Responsabile del trattamento dei dati relativi all'attività del Servizio Fiscale è il Responsabile Informatico
- l'elenco aggiornato dei Responsabili dei trattamenti di dati in ambito aziendale è disponibile presso la sede principale.

Firma

In.Principio srl
Via Cacciatori del Sile, 23 - 31100 Treviso
Tel. 0422 578411 Fax 0422 578411

Sito: <http://www.cisltreviso.it/index.php?area=2&menu=83&page=415>

E-mail



Carta dei Servizi

20/2/2018 REV.3

Segnalazione Con modulo Telefonica

e-mail Fax Internet

Ricevuto il _____ da (operatore e telefono)

Per la risposta all'utente si trasmette la segnalazione a:

Ufficio _____

il _____

L'operatore _____

In.Principio srl
Via Cacciatori del Sile, 23 - 31100 Treviso
Tel. 0422 578411 Fax 0422 578411

Sito: <http://www.cisl-treviso.it/index.php?area=2&menu=83&page=415>

E-mail