

# Carta dei Servizi 2025

## *Sportello Lavoro*

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)  
[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)  
Facebook Anteo Impresa Sociale

Data di emissione Gennaio 2025  
Revisione n° 04

La Carta dei Servizi .....	5
Presentazione del servizio e mission .....	5
Presentazione dello Sportello Lavoro .....	5
Mission .....	6
Accesso al Servizio .....	7
Orari sportello lavoro .....	8
Staff operativo .....	9
Attività, ruoli e funzioni degli operatori .....	9
Obiettivi di miglioramento .....	12
Privacy e criteri di tutela.....	12
Reclami .....	12

*Gentile Signora ed Egregio Signore,*

*Le porgiamo il benvenuto  
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce  
la “Carta dei Servizi”  
dello Sportello Lavoro  
(DGR 30-4008 dell’11/06/2012)*

*L’équipe del Servizio*

## **La Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo dello Sportello Lavoro: presenta una breve panoramica dei servizi offerti, indica gli obiettivi programmatici, i metodi gestionali e le modalità di accesso in relazione all'utenza afferente.

I **destinatari** della presente Carta dei Servizi sono tutti i cittadini che ne facciano richiesta o che vogliano ricevere informazioni relativamente al mondo del lavoro, nonché gli operatori dei Servizi, i datori di lavoro e quanti si troveranno ad operare in rete con lo Sportello.

### **Presentazione del servizio e mission**

#### *Presentazione dello Sportello Lavoro*

Dal 2003 la cooperativa Anteo si occupa del reinserimento nel mondo del lavoro – in altre cooperative sociali o in aziende private – di persone che si trovano in situazioni di svantaggio e che necessitano pertanto di un supporto educativo e psicologico. Grazie anche all'esperienza maturata in questi anni, nel novembre del 2012 Anteo è stata riconosciuta come soggetto accreditato a realizzare politiche attive del lavoro nel rispetto degli standard regionali, secondo quanto previsto dal Sistema di Accreditamento della Regione Piemonte e dalla DGR 30/4008 per l'erogazione dei Servizi al Lavoro (SAL), così come definiti dalla Delibera Regionale 34/2008.

## *Mission*

Lo Sportello Lavoro eroga al cittadino due importanti servizi:

### Servizio di informazione

Aiuta l'utente a orientarsi e a promuovere sé stesso sul mercato del lavoro, anche attraverso materiali e strumenti informativi aggiornati settimanalmente (bacheche, volantini, depliant);

### Servizio di accoglienza

- Aggiornamento della scheda anagrafica professionale (che ha sostituito il libretto di lavoro): contiene, oltre ai dati anagrafici, informazioni sulle esperienze formative e professionali e sulla disponibilità lavorativa della persona in cerca di occupazione; viene rilasciata al lavoratore dal Centro per l'impiego. Tutte le schede professionali sono inserite in una banca dati a disposizione delle aziende che, con l'abolizione delle liste ordinarie di collocamento, possono assumere direttamente.
- Rilascio della Dichiarazione di immediata disponibilità (DID), ai soli disoccupati;
- Sottoscrizione del Patto di Servizio, con il quale l'utente si impegna: a partecipare alle attività proposte dalla rete regionale dei Servizi per l'impiego; a comunicare al Servizio per il lavoro l'eventuale variazione dei dati anagrafici, nonché l'inizio di un'attività lavorativa autonoma o imprenditoriale; comunicare al Servizio per il lavoro il verificarsi di qualsiasi circostanza che possa impedire la regolare partecipazione alle attività proposte.

Si precisa che con la stipula del Patto di Servizio l'utente risulterà preso in carico e potrà quindi essere contattato dagli operatori per progetti specifici.

## **Accesso al Servizio**

Negli orari di accesso libero è possibile consultare le offerte di lavoro e le opportunità formative segnalate in bacheca; inoltre il personale addetto all'accoglienza sarà a disposizione per fornirvi tutte le informazioni relative al funzionamento del servizio e per fissare un eventuale appuntamento.

Nel corso dell'appuntamento l'operatore:

- Rilascia, se richiesto, la Dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (**DID**), qualora la persona risulti disoccupata;
- Sottopone all'utente il **Patto di Servizio**;
- Accompagna l'utente in un percorso di ricerca lavoro consultando le banche dati disponibili on line;
- Rilascia materiale informativo in merito alle opportunità offerte dal territorio (elenco siti internet consultabili, elenco agenzie interinali della provincia, elenco cooperative);

Gli operatori dello Sportello Lavoro accedono alla piattaforma SILP, un sistema di raccolta dati contenente informazioni sulla situazione occupazionale delle persone, utilizzato dai Centri per l'Impiego della Regione Piemonte.

Attraverso il sistema vengono compilati dall'operatore e stampati:

- il Patto di Servizio;
- il Curriculum Vitae.

## Orari sportello lavoro

### SPORTELLO LAVORO di BIELLA

c/o gli Uffici di Anteo Impresa Cooperativa Sociale

Via Meschiatis 6, 13900 Biella

<b>Lunedì</b>	<b>Dalle 9.00 alle 13.00</b>	Accesso Libero
<b>Martedì</b>	<b>Dalle 9.00 alle 13.00</b>	Accesso Libero
<b>Mercoledì</b>	<b>Dalle 9.00 alle 13.00</b>	Accesso Libero
<b>Giovedì</b>	<b>Dalle 9.00 alle 13.00</b>	Accesso Libero
<b>Venerdì</b>	<b>Dalle 9.00 alle 13.00</b>	Accesso Libero

Operatore di riferimento: dott.ssa Giulia Tarello

Cell: 360/1022685

[sportellolavoro.biella@gruppoanteo.it](mailto:sportellolavoro.biella@gruppoanteo.it)

### SPORTELLO LAVORO di VARALLO

c/o la Casa di Riposo “Casa Serena”

Via Brigate Garibaldi 120, 13019 Varallo Sesia, Vercelli

<b>Lunedì</b>	<b>Dalle 9.30 alle 13.30</b>	Su appuntamento
<b>Martedì</b>	<b>Dalle 9.30 alle 14.30</b>	Accesso Libero
<b>Mercoledì</b>	<b>Dalle 9.30 alle 12.30</b>	Su appuntamento
<b>Giovedì</b>	<b>Dalle 9.30 alle 12.00</b>	Su appuntamento
<b>Venerdì</b>	<b>Dalle 9.0 alle 14.30</b>	Accesso Libero

Operatore di riferimento: dott.ssa Giulia Tarello

Tel: 360/1022685

[sportellolavoro.varallo@gruppoanteo.it](mailto:sportellolavoro.varallo@gruppoanteo.it)

## **Staff operativo**

L'equipe multiprofessionale dello Sportello Lavoro è composta da:

- 2 referenti dell'informazione e dell'accoglienza;
- 4 referenti dell'erogazione dei servizi alla persona;
- 1 referente per la gestione amministrativo contabile e da 1 coordinatore generale delle attività.

### *Attività, ruoli e funzioni degli operatori*

#### COORDINATORE GENERALE DELLE ATTIVITÀ

- Monitora il funzionamento del Servizio affinché vengano rispettati i criteri di erogazione delle prestazioni previsti dal Sistema Accreditamento regionale;
- Coordina l'equipe e si raccorda con la Direzione della Cooperativa circa i piani di sviluppo del Servizio e la partecipazione a bandi pubblici e a progetti finanziati;
- Monitora l'andamento dei progetti, promuovendo un lavoro di rete con gli altri Servizi della Cooperativa, con gli Enti pubblici e con le Agenzie formative presenti sul territorio;
- Mantiene i rapporti con il Centro per l'Impiego competente per territorio e con gli altri operatori accreditati;
- Assicura la formazione degli operatori del Servizio.

### REFERENTE DELL'INFORMAZIONE E DELL'ACCOGLIENZA

- Accoglie il cittadino che si reca per la prima volta allo Sportello Lavoro, illustrandogli le modalità di accesso e di funzionamento del Servizio;
- Provvede al rilascio della DID;
- Sottopone all'utente il Patto di Servizio;
- Accompagna l'utente in un percorso di ricerca lavoro consultando le banche dati disponibili on line;
- Rilascia materiale informativo in merito alle opportunità offerte dal territorio (elenco siti internet, elenco agenzie interinali della provincia, elenco cooperative);

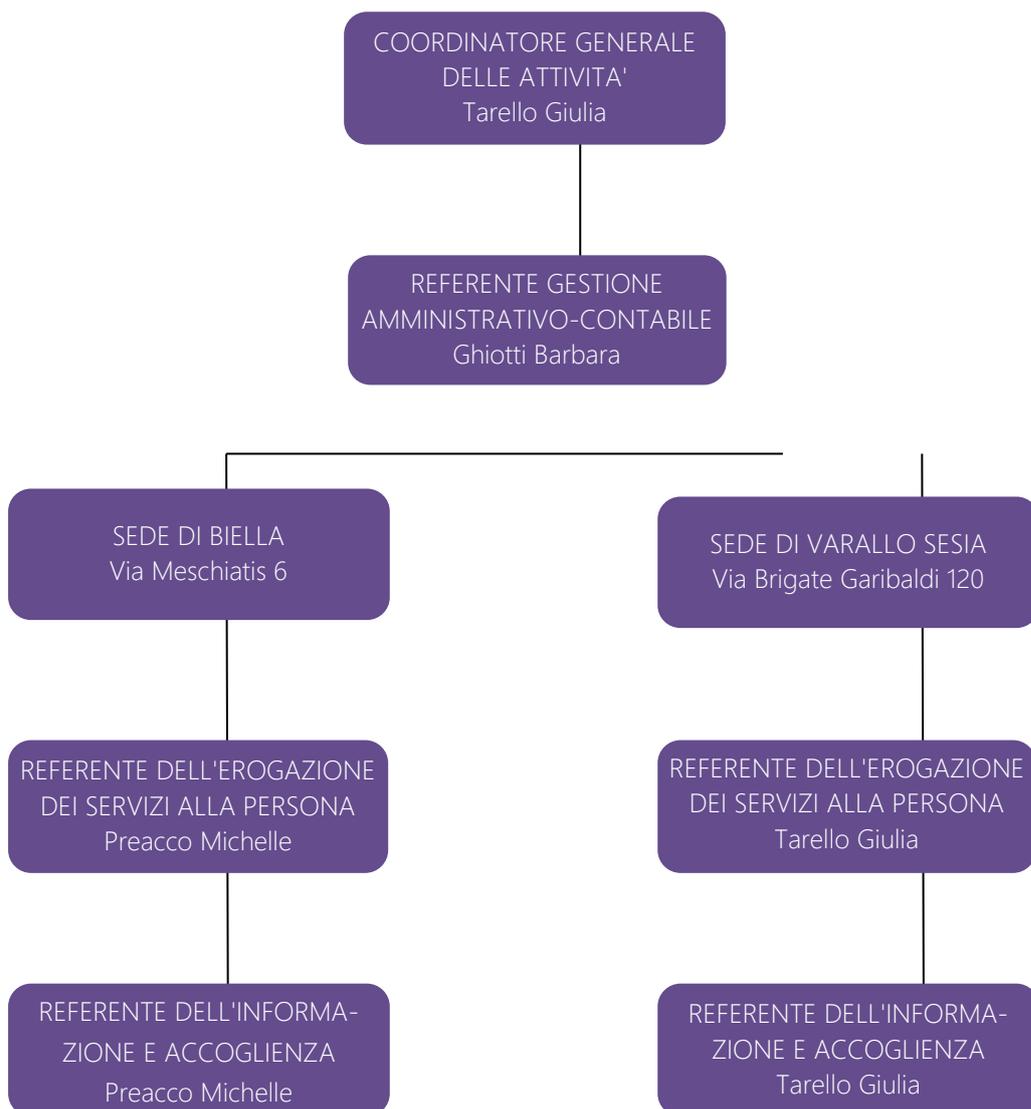
### REFERENTE DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI ALLA PERSONA

Prende in carico la persona su progetti specifici finanziati da bandi pubblici, dalle politiche attive del lavoro svolgendo colloqui di orientamento, bilanci di competenze, percorsi di ricerca attiva del lavoro.

### REFERENTE PER LA GESTIONE AMMINISTRATIVO CONTABILE

Sovrintende alla rendicontazione dei progetti finanziati e delle fonti di finanziamento pubblico in genere.

## Organigramma



## **Obiettivi di miglioramento**

Lo Sportello Lavoro si propone di migliorare le prestazioni rese ai propri utenti:

- ampliando via via l'offerta dei servizi, anche attraverso la partecipazione a bandi pubblici e finanziamenti;
- aggiornando costantemente gli operatori sulle tematiche relative al mondo del lavoro;
- mediante la creazione di una banca dati aziende;
- consolidando i rapporti con il Centro per l'impiego di riferimento territoriale per la condivisione di procedure e obiettivi;
- costituendo una rete di rapporti con gli altri operatori accreditati in un'ottica di reciproca collaborazione;
- pubblicizzando il Servizio sul territorio.

## **Privacy e criteri di tutela**

La Cooperativa si impegna alla corretta gestione della privacy e della sicurezza degli utenti anche attraverso apposita dicitura contenuta nel Patto di Servizio sottoscritto dall'utente.

## **Reclami**

È possibile inoltrare alla Direzione della Cooperativa segnalazioni e reclami inerenti a qualsiasi problematica rilevata dall'utente del Servizio.

Le segnalazioni sono utilizzate per ottimizzare il servizio e intraprendere azioni volte al miglioramento.

Esse possono essere inoltrate:

- direttamente o telefonicamente al Coordinatore del Servizio;
- con lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Coordinatore del Servizio o consegnata a mano.

Le comunicazioni vengono esaminate dalla dal Coordinatore e dalla Direzione della Cooperativa che provvede a fornire una risposta nel più breve tempo possibile



Sportello Lavoro

BIELLA

c/o gli Uffici di Anteo Cooperativa Sociale  
Via Meschiatis 6, 13900 Biella

Operatore di riferimento: dott.ssa Giulia Tarello  
Cell: 360/1022685  
sportellolavoro.biella@gruppoanteo.it

VARALLO

c/o la Casa di Riposo “Casa Serena”  
Via Brigate Garibaldi 120, 13019 Varallo Sesia, Vercelli

Operatore di riferimento: dott.ssa Giulia Tarello  
Cell: 0163/ 560034  
sportellolavoro.varallo@gruppoanteo.it

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

via Felice Piacenza 11  
13900 Biella  
Tel. 015.813401  
Fax 015.8134090  
E-Mail : anteo@gruppoanteo.it  
www.anteocoop.it

*La Carta dei servizi viene emessa a Gennaio di ogni anno, a seguito di una revisione, per la verifica della validità dei contenuti*

