

La Carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali introdotti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e in particolare:

UGUAGLIANZA

L'accesso e le regole di erogazione dei servizi pubblici sono uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

I rapporti instaurati con gli utenti seguono i criteri di obiettività, giustizia e di imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni nella periodicità o cadenza nell'ambito delle singole azioni. Ogni eventuale variazione da quanto concordato, specialmente in termini di finalità, obiettivi, durata viene chiaramente comunicata.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione dei destinatari e la collaborazione sono sempre garantite al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può presentare reclami ed istanze, nonché formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Per garantire un continuo miglioramento delle offerte/opportunità si adottano strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e di monitoraggio delle attività svolte nell'ambito dell'offerta di orientamento della Regione Piemonte.

GRATUITÀ

Tutti i servizi vengono offerti senza alcun onere per il fruitore.

TRASPARENZA

Al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni di erogazione delle attività e dei servizi vengono messi a disposizione dei fruitori sulle pagine istituzionali dedicate al Sistema Orientamento e presso i vari punti territoriali di accesso alle opportunità (<https://www.regione.piemonte.it/web/temi/istruzione-formazione-lavoro/orientamento/sportelli-regionali-orientamento>) la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi e la relativa modulistica.

RESPONSABILITÀ

Tutti gli operatori e professionisti coinvolti nelle azioni proposte dal Sistema Regionale operano per adottare strumenti utili a migliorare le competenze orientative e supportare la persona nel definire il proprio progetto professionale nel corso dell'intero ciclo della vita.

Carta dei servizi

Sistema regionale di orientamento



Il Sistema regionale di orientamento mette a disposizione di tutti i cittadini una serie di offerte e opportunità per rispondere ai bisogni orientativi: attraverso un supporto mirato allo sviluppo delle competenze per la gestione della carriera (CMS) aiuta le persone a scegliere consapevolmente i percorsi più adatti nei vari cicli di studio e formazione e nelle prime fasi delle esperienze professionali.

Il sistema offre inoltre risorse e supporto metodologico operativo a insegnanti e operatori del mondo della scuola e della formazione per fornire una risposta coerente ai bisogni rilevati in integrazione con tutte le occasioni di orientamento sul territorio.

Il sistema raccoglie infine dai vari stakeholder territoriali impegnati sul tema delle scelte formative e professionali, suggerimenti e supporto, informazioni e segnalazioni di iniziative ed occasioni di informazione.

Carta dei servizi: obiettivi specifici e azioni del sistema

La Carta dei Servizi, sulla base dei correnti riferimenti normativi Regionali in tema di orientamento permanente, illustra a cittadini e interlocutori le possibilità di fruizione di varie risorse e opportunità, principalmente quelle relative all'intervento strutturale OOP.

Il Sistema Regionale garantisce la ricezione dei servizi nei tempi e nei modi comunicati; ciò vale anche per tutti gli altri soggetti che intervengono a vario titolo nella coprogettazione e realizzazione delle offerte per l'utenza.

Per ciò che riguarda le persone, in particolare, viene garantita la possibilità di:

- essere accolti in strutture e ambienti idonei alle attività previste dalla presente carta
- avere a disposizione un elenco puntuale dei punti di accesso, sia fisici che in rete consultabili

all'indirizzo <https://www.regione.piemonte.it/web/temi/istruzione-formazione-lavoro/orientamento/scopri-servizi-orientamento>;

- fruire dei servizi secondo principi di eguaglianza, imparzialità, trasparenza;
- essere tutelati in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente;
- poter effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti, per migliorare la qualità del servizio, attraverso i riferimenti riportati nella carta.

Per ciò che riguarda la progettazione delle azioni, in particolare, il sistema offre:

- pratiche di coprogettazione per rendere coerenti e identificabili offerte, azioni, risorse e occasioni di orientamento;
- un quadro metodologico di riferimento per l'individuazione di bisogni orientativi e finalità formative, ovvero il framework delle competenze per la gestione della carriera (CMS).

Il sistema mette a disposizione degli operatori attraverso una specifica repository (strumenti accessibili agli operatori e fruibili in modalità remota) quanto necessario per progettare, co-progettare, individuare buone pratiche, formalizzare e comunicare quanto introdotto dal sistema, per adottare modalità di realizzazione e comunicazione efficaci e integrate per aumentarne la visibilità e l'identificabilità.

Le linee operative del Sistema orientamento Piemonte

La progettazione e l'implementazione dei servizi per l'orientamento devono avere l'obiettivo di aumentare la consapevolezza e la competenza individuali rispetto al processo permanente di progettazione della propria carriera e di gestione degli eventi che contraddistinguono la propria storia formativa e lavorativa al fine di governarla attivamente.

Sistema Orientamento Piemonte agisce attivamente nel supporto di organizzazioni e istituzioni per costruire percorsi, attività e risorse per azioni orientative intenzionali.

Le competenze dei sistemi locali e degli operatori, diversificate per loro natura, rappresentano una risorsa in termini di differenziazione delle risposte anche in funzione di bisogni molteplici, legati a diversi target e servizi/mission istituzionali (politiche di istruzione e formazione, politiche attive del lavoro, politiche sociali).

Sistema Orientamento Piemonte, attraverso azioni di assistenza tecnica, supporto e integra le funzioni orientative di diversi enti e territori, si confronta per la definizione di un quadro comune di riferimento teorico metodologico, ricerca mezzi per l'identificazione e la canalizzazione delle risorse e della qualità dei singoli servizi, sostiene l'accessibilità e l'effettiva rispondenza ai bisogni espressi e rilevati. Tutto ciò si traduce in tutela per le persone e possibilità per decisori e operatori di avere un riscontro sistematico sui risultati conseguiti.

È necessario promuovere e sostenere costantemente il dialogo tra il sistema che produce conoscenza e il sistema dei servizi. Sistema Orientamento Piemonte attraverso affidamenti e partnership strategiche con Università ed enti di ricerca nazionali e internazionali, società di consulenza, si impegna a rispondere agli interrogativi che la pratica suggerisce, e dalla ricerca e sviluppo ricava indicazioni per progettare e supportare azioni e servizi che rispondano effettivamente ai bisogni delle persone. Il sistema Regionale identifica i punti chiave per lo sviluppo dell'operatività del sistema:

- Dare valore all'orientamento agendo nei luoghi che accolgono la caduta dei bisogni delle persone (istruzione, formazione, lavoro);
- Affrontarne la complessità, differenziando le offerte e supportando e qualificando i sistemi;
- Riconoscere la necessità della ricerca, dello sviluppo e dell'innovazione continua.

Guida ai servizi: i contenuti rivolti all'utenza

La guida ai servizi contiene tutte le informazioni utili per i cittadini per comprendere le opportunità offerte dal sistema orientamento e dalle sue azioni strutturali, ciò che è possibile trovare ed ottenere, e come accedervi.

I contenuti della guida ai servizi dovranno avere caratteristiche di chiarezza e immediatezza, per garantire l'accessibilità e comunicare con efficacia ai cittadini; i contenuti potranno essere supportati nella versione web, ad esempio, con video di testimoni o degli stessi operatori, animazioni e pagine interattive per sostenere e favorire l'accessibilità dei cittadini.



[Guida ai servizi per studenti](#)



[Guida ai servizi per insegnanti](#)



[Guida ai servizi per le famiglie](#)

Contatti:

sistemaorientamento@regione.piemonte.it

www.regione.piemonte.it/orientamento

orientamento@regione.piemonte.it



@ObiettivoOrientamento