



Istituto Veneto  
per il Lavoro



Unione europea  
Fondo sociale europeo



REGIONE DEL VENETO



# SERVIZI AL LAVORO

INTERVENTI DI POLITICA ATTIVA PER IL REINSERIMENTO, LA  
RIQUALIFICAZIONE, IL REIMPIEGO DEI LAVORATORI DEL SISTEMA  
PRODUTTIVO COLPITO DALLA CRISI ECONOMICA

Accreditamento DDR 871 del 23.07.12 cod. L.140

## CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO



# **CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO**

## **Premessa**

Gentile Cliente,

L'ISTITUTO VENETO PER IL LAVORO è ente di formazione regionale del sistema associativo di Confartigianato del Veneto.

Dal 2009 ha ottenuto con Decreto nr. 1583 del 7/7/2009 l'accreditamento regionale per i servizi al lavoro e fornisce un servizio aperto non solo agli associati ma in generale a tutti coloro che, in questa situazione di difficoltà economica e produttiva, vogliono ampliare le proprie competenze professionali e/o ricollocarsi all'interno del mercato del lavoro regionale.

L'Organizzazione svolge i servizi al lavoro nel rispetto delle condizioni e i principi definiti dalla Dgr. 2238/11 della Regione Veneto, adottando una politica di trasparenza nei confronti dell'Utente/cliente esplicitata in questa Carta dei Servizi, che rappresenta anche un mezzo per favorire una migliore fruizione dei servizi stessi.

Siamo disponibili ad accogliere i suggerimenti e gli eventuali reclami, per un miglioramento continuo di questo servizio che concorre a qualificare gli interventi del nostro sistema associativo a favore della piccola e media impresa artigiana veneta.

ISTITUTO VENETO PER IL LAVORO  
Il Presidente

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

L'ISTITUTO VENETO PER IL LAVORO è ente accreditato dalla Regione Veneto per la formazione continua e per la formazione superiore iscritto nell'elenco al n. A0224, è ente accreditato per i servizi al lavoro fin dal 2009 con Decreto nr. 1583 del 7/7/2009. Inoltre è ente certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9000:2008, con un proprio Manuale per la qualità che garantisce ai propri utenti un livello sempre più alto dei servizi offerti.

Pur non prevedendo la legge l'obbligatorietà della Certificazione di qualità, riteniamo che i nostri fruitori debbano ricevere le migliori garanzie in termini di procedure e prestazioni assicurando un processo affidabile e trasparente che possa essere monitorato per poter pensare ad un miglioramento continuo della nostra struttura.

Noi ci impegniamo in questa direzione e siamo disponibili a ricevere consigli e reclami che contribuiranno a consolidare la nostra cultura della qualità.

### ***Finalità del Servizio***

Il servizio al lavoro predisposto dall' ISTITUTO VENETO PER IL LAVORO ha la finalità di assicurare, in questo particolare contesto di crisi produttiva e occupazionale, un intervento di politica attiva per il lavoro per quei soggetti lavoratori che abbisognino di riqualificazione professionale o di misure di incentivo o sostegno al reddito.

In particolare si tratta di garantire un servizio efficace in ciascuna delle tre aree di prestazione ovvero:

- informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto,
- mediazione per l'incontro della domanda/offerta di lavoro,
- definizione di un progetto individuale e di misure di accompagnamento al lavoro.

### ***Principi rispettati nell'erogazione del Servizio***

Il servizio erogato dall' ISTITUTO VENETO PER IL LAVORO rispetta i principi di seguito riportati.

*Eguaglianza e imparzialità:* garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione. L'organizzazione appresta iniziative adeguate a tutela dei soggetti disabili.

*Continuità:* garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare secondo quanto stabilito dalla programmazione definita dai committenti, e le condizioni e i principi definiti dalla Dgr. 2238/2011 della Regione Veneto per i servizi al lavoro, (è fatta eccezione per le interruzioni dovute a: causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Organizzazione).

*Partecipazione e trasparenza:* garantire al Cliente il diritto di ricevere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti il servizio e le modalità di erogazione. L'Organizzazione favorisce un rapporto di scambio informativo con gli utenti-clienti

sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti, delle osservazioni e dei reclami formulati dagli utenti-clienti.

*Efficienza ed efficacia:* adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi improntati/e al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

*Libertà di scelta:* assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni nell'erogazione del servizio.

### ***Modalità di erogazione del servizio***

I servizi relativi alle tre aree di prestazione verranno svolti dall'ISTITUTO VENETO PER IL LAVORO che ha orari di apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 08.45 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.45.

Per attuare al meglio le politiche relative alle aree di prestazione sopraindicate vengono individuati i seguenti servizi in ordine cronologico di erogazione:

- informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso
- informazione e invio ad altri servizi territoriali
- informazione su mercato del lavoro e opportunità occupazionali
- raccolta e diffusione curriculum vitae
- ricerca e segnalazione delle vacancies
- preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto
- colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro
- consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo
- consulenza per la messa a punto di progetti aziendali di inserimento/reinserimento lavorativo
- definizione e stipula del PAI
- tutoraggio in itinere dello stesso
- accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante

I colloqui individuali saranno garantiti nella loro riservatezza, in conformità a quanto definito nelle norme regionali. Tale garanzia è estesa anche nelle relazioni con le aziende.

### ***Struttura operativa e competenze del personale***

L'ISTITUTO VENETO PER IL LAVORO mette a disposizione per il servizio specifico un proprio spazio presso gli uffici a Venezia Mestre (VE), in Via Torino, 101. L'Ente garantisce i servizi al lavoro con proprio personale e collaborazioni esterne.

#### ***Responsabile Unità organizzativa***

Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie. Supervisiona la manutenzione e gestione del servizio nonché le relazioni locali con

imprese, istituzioni e attori locali. Promuove il servizio, attua il monitoraggio delle azioni e gestisce il sistema informativo, in collaborazione con il personale dell'Ente.

#### *Operatore del Mercato del lavoro locale*

-Gestisce colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa; descrive i servizi disponibili rispondenti ai bisogni rilevati; supporta il cittadino nell'utilizzo di strumenti informativi per promuoverne l'utilizzo anche in autonomia.

-Gestisce colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro e utili alla sua occupabilità; identifica le tipologie di lavoro coerenti con le risorse professionali e personali della persona per poi correlare le competenze individuali con le competenze richieste dal mercato del lavoro

-Elabora con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità. Sottoscrive e gestisce il patto di servizio e il piano di azione individuale, monitora le azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valuta la loro conformità al piano di azione individuale

-Gestisce l'incrocio domanda offerta di lavoro; propone all'utente opportunità occupazionali; rileva i fabbisogni professionali delle aziende ; propone alle aziende profili di candidati coerenti ai fabbisogni;

-Accompagna l'utente del servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo; Individua con l'utente le risorse, i vincoli e le opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riguardo al contesto sociale.

Identifica con l'utente le competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne da individuare, supporta l'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni

-Monitora l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio intervenendo con eventuali azioni correttive; raccoglie dati e informazioni atti a rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi; controlla l'inserimento lavorativo e/o formativo dell'utente del servizio; adotta azioni volta a migliorare qualitativamente e quantitativamente i servizi erogati

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE/CLIENTE**

### ***Diritti e doveri dell'utente***

L'ISTITUTO VENETO PER IL LAVORO garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad esso si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

L'ISTITUTO VENETO PER IL LAVORO garantisce di svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati.

L'ISTITUTO VENETO PER IL LAVORO si impegna ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8,9 e 10 del D.Lgs. 276/2003.

Ciascun utente è invitato a compilare e consegnare a fine servizio percepito, l'apposito questionario di valutazione (All.1) previsto dal Manuale della Qualità.

### ***Procedura di reclamo e controllo***

L'utente che non sia soddisfatto del servizio ricevuto deve avanzare formale reclamo all'ISTITUTO VENETO PER IL LAVORO che lo raccoglie con apposito modulo (All.3).

Tale segnalazione è di utilità per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti al fine di prevedere miglioramenti del servizio erogato.

Per reclamo si intende una comunicazione scritta (anche a mezzo fax o posta elettronica) nel quale l'utente esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto rispetto a quanto previsto o pattuito.

Il RSQ raccoglie il reclamo e avvia procedura prevista dal Manuale della Qualità segnalandola immediatamente al Responsabile dell'Unità operativa. Questo avvierà indagini interne e verifiche al fine di fornire adeguata risposta all'utente entro il tempo massimo di 30gg. Contestualmente il RSQ procederà all'individuazione di azioni correttive/preventive (All.2), come previsto dal Sistema di gestione della qualità.

### ***Verifica della qualità dei servizi erogati***

L'ISTITUTO VENETO PER IL LAVORO utilizza, dove possibile, indicatori per monitorare la capacità dei propri processi sia di tipo formativo sia dedicati alle politiche attive.

Tali monitoraggi, che avverranno con cadenza almeno annuale, sono finalizzati ad accertare che i criteri e le metodologie applicate per l'esecuzione dei processi e i relativi obiettivi definiti periodicamente siano, nel tempo, conformi alle esigenze interne ed esterne. Qualora tali risultati non siano raggiunti, saranno adottate correzioni ed intraprese azioni correttive, come opportuno, per assicurare la qualità dei servizi erogati.

I dettagli possono essere richiesti all'ISTITUTO VENETO PER IL LAVORO per consultazione del Riesame della Direzione.