



Con-Ser

CON-SER s.r.l.
Unipersonale
Via R. Lombardi, 19
30020 MARCON-VENEZIA
Cod. Fisc. P. IVA 02564790273

Con-Ser s.r.l.

Via Lombardi, 19

30020 Marcon (VE)

Tel. 041/59 529 52

Fax 041/59 565 81

Email: segreteria@con-ser.ve.it

CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

(Approvazione del 29/06/2023)

Indice

1 Premessa

- 1.1. Introduzione
- 1.2. Presentazione della Società
- 1.3. Struttura della Carta dei Servizi

2 Principi fondamentali

- 2.1. Principi generali di riferimento
- 2.2. Diritti e doveri dell'utente

3 Descrizione dei servizi erogati

- 3.1. Aree di prestazione e finalità dei servizi
- 3.2. Modalità di erogazione dei servizi
- 3.3. Struttura operativa e competenze del personale

4 Attuazione e controllo del rispetto della Carta dei Servizi

- 4.1. Ruolo del Responsabile
- 4.2. Procedure di reclamo e controllo
- 4.3. Segnalazione di eventuali suggerimenti
- 4.4. Monitoraggio sulla soddisfazione del cliente
- 4.5. Valutazione della qualità dei servizi

1. PREMESSA

Il mondo del lavoro è in continua evoluzione: stanno cambiando le leggi che lo regolano e allo stesso tempo anche i modi con cui vengono gestiti i rapporti di lavoro.

L'incertezza degli ultimi anni e l'instabilità economico – finanziaria e occupazionale richiedono di assicurare rapidamente interventi di politiche attive del lavoro per coloro che hanno perso l'occupazione o che risultano sospesi dalla propria azienda, la Regione Veneto ha istituito un elenco di soggetti accreditati, finalizzato a permettere ai soggetti privati la presa in carico dei lavoratori e l'utilizzo delle risorse che saranno stanziare dalla Regione per gli accompagnamenti al lavoro, in particolare percorsi di riqualificazione professionale, misure di incentivo e sostegno al reddito. La Regione pertanto, oltre al sistema pubblico dei servizi per l'impiego, ha riconosciuto anche operatori privati, ritenuti idonei ad essere presenti nel mercato del lavoro erogando servizi, mediante l'utilizzo di risorse pubbliche in ambito regionale.

1.1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale Con-Ser si presenta, dichiarando che cosa e in quali tempi possa offrire al cittadino e all'azienda, ed assumendo l'impegno di mantenere nel tempo determinati standard.

La Carta dei Servizi consente, inoltre, all'utente-cliente di esprimere il livello della propria soddisfazione rispetto alle prestazioni avute, di proporre eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi e anche di presentare reclami qualora ritenesse di non essere stato soddisfatto nelle sue aspettative e richieste. La presente carta dei servizi è consultabile presso i nostri uffici e a disposizione negli stessi.

Augurandoci che le informazioni contenute nelle pagine seguenti possano essere un'utile guida ai servizi offerti, vi invitiamo a farci pervenire suggerimenti ed eventuali perplessità, così che questo strumento possa diventare dinamico, in continuo aggiornamento, al Vostro servizio.

1.2. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

Con-Ser è ente accreditato dalla Regione Veneto per i servizi al lavoro dal 2009.

Con-Ser srl è inoltre Ente accreditato dalla Regione Veneto per i settori della formazione continua e della formazione superiore (Codice ente n.1533, iscrizione elenco n. A0102); opera nel territorio attraverso iniziative che coinvolgono diverse tipologie di destinatari e che vengono realizzate attraverso finanziamenti pubblici e privati.

Dal marzo del 2003 ha la certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la norma ISO 9001 per la Progettazione ed erogazione di attività formativa, imprenditoriale e professionale, destinata ad occupati e disoccupati (settore EA:37). L'attività formativa erogata, sia tecnica che manageriale, è indirizzata a imprenditori, collaboratori e dipendenti delle aziende artigiane; dirigenti e dipendenti delle strutture associative; disoccupati/inoccupati; chiunque necessiti di riqualificazione con corsi di aggiornamento professionale. Da novembre 2020 la società ha ottenuto anche la certificazione del sistema di gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro secondo la norma UNI ISO 45001:2018 per l'erogazione delle attività formative.

Con-Ser Srl ha adottato ed attua un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01, con relativo Codice Etico, disponibile per la consultazione sul sito web.

I collaboratori e fornitori aderiscono ai principi del succitato Modello di organizzazione, gestione e controllo e si impegnano a rispettarne e a far rispettare ad eventuale suo personale i contenuti, i principi ed, in generale, ad astenersi da qualsivoglia comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel D.lgs 231/01 e sue successive modifiche ed integrazioni e riportate nel predetto. E' possibile segnalare all'Organismo di Vigilanza della nostra organizzazione casi di violazioni dei principi, secondo le modalità indicate nel Codice Etico.

Il sistema dei Servizi al lavoro predisposto da Con-Ser ha la finalità di assicurare, in questo particolare contesto di crisi produttiva e occupazionale, un intervento di politica attiva per il lavoro per taluni soggetti lavoratori che abbisognino di riqualificazione professionale o di misure di incentivo o sostegno al reddito. Gli operatori garantiscono la massima attenzione ai bisogni specifici di cittadini e imprese e la ricerca di risposte atte a definire un progetto personalizzato, assicurano la costante implementazione ed evoluzione del sistema con l'obiettivo di facilitare l'accesso e la fruizione dei servizi stessi, favoriscono e ricercano la collaborazione con altri soggetti pubblici e privati per lo sviluppo di una rete territoriale dei servizi che operi in modo congiunto, al fine di fornire le soluzioni più adeguate ai bisogni di cittadini e imprese.

1.3. STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi si compone delle seguenti sezioni:

- nella prima sono indicati i principi generali, che indicano i valori di riferimento nella erogazione delle attività e dei servizi della Società;
- nella seconda sono descritti i servizi erogati, in riferimento all'utenza;
- nella terza sono descritti i meccanismi di attuazione per il controllo, la corretta attuazione ed il miglioramento del Carta dei Servizi.

La presente Carta dei servizi:



2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. PRINCIPI GENERALI DI RIFERIMENTO

Nello svolgimento dei Servizi al lavoro, Con-Ser si ispira ai seguenti principi.

➤ **Accesso.**

Tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione. L'accesso ai servizi è favorito dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di apertura, delle modalità di accesso e ricevimento agli sportelli o su appuntamento, orientati al principio della massima fruibilità.

Qualsiasi persona o impresa può contare sulla pari accessibilità ai servizi, nel rispetto e nell'incentivazione delle sue specificità, delle sue competenze e dei suoi obiettivi.

➤ **Uguaglianza.**

A tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere ai Servizi viene assicurata equità di trattamento, a prescindere dalle loro condizioni personali e sociali.

Con-Ser si impegna ad assistere con cortesia e riservatezza tutte le diverse categorie e fasce d'utenti, nel rispetto dei principi generali di eguaglianza, imparzialità, legalità e pari opportunità, tenendo conto delle esigenze specifiche ed individuali del singolo utente.

➤ **Pari opportunità.**

Nessun ostacolo a motivo del sesso, età, religione, handicap, nazionalità, orientamento sessuale, convinzioni personali, deve frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.

➤ **Imparzialità.**

I rapporti instaurati con gli utenti-clienti sono obiettivi ed imparziali.

➤ **Gratuità.**

I Servizi per il lavoro vengono offerti senza alcun onere per il lavoratore.

E' responsabilità della struttura offrire professionalità ed efficienza attraverso un impegno efficace e produttivo delle risorse.

➤ **Continuità.**

Con-Ser si impegna affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e senza interruzioni; in caso di prevedibile interruzione o funzionamento irregolare si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurre la durata e per minimizzare disservizi e disagi agli utenti.

➤ **Partecipazione.**

Viene garantita la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi affinché gli stessi possano:

- essere informati circa la fruibilità dei servizi;
- verificare attraverso i responsabili dei vari servizi le ragioni dell'eventuale non rispondenza alle aspettative delle attività erogate;
- collaborare per il miglioramento dei servizi.

A tal fine l'Utente ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami. Inoltre, può prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi attraverso appositi moduli reperibili presso gli uffici.

➤ **Comunicazione e trasparenza.**

Con-Ser garantisce un'ampia, chiara e puntuale informazione sui Servizi offerti, sulle procedure, sulle regole di erogazione dei servizi, in particolare attraverso la consultazione, nel sito web e presso gli uffici, della documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi e la eventuale modulistica.

➤ **Efficacia ed efficienza.**

Viene perseguito il miglioramento continuo dei Servizi anche avvalendosi della definizione di parametri di riferimento e di tecniche di monitoraggio per individuare aspetti di criticità e per adottare le soluzioni adatte.

Al fine di garantire un continuo miglioramento dei servizi ci si impegna a rilevare costantemente il grado di soddisfazione degli utenti. Pertanto, si chiede anche agli utenti una attiva collaborazione, finalizzata a monitorare e verificare l'efficacia e l'efficienza di tutti i servizi, al fine di innalzare gli standard qualitativi degli stessi ed offrire un servizio migliore.

➤ **Cortesìa.**

Il personale si impegna a garantire rispetto, cortesia e disponibilità all'ascolto.

➤ **Riservatezza.**

Gli operatori dei Servizi agiscono nel rispetto della normativa sulla privacy e accolgono i fruitori in appositi spazi dedicati ai colloqui. I Destinatari sono tenuti a trattare dati e informazioni aziendali esclusivamente nell'ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e, comunque, a non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun modo) dati e informazioni senza l'esplicito consenso degli interessati nonchè informazioni riservate senza l'autorizzazione della Società.

2.2. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Con-Ser garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad esso si rivolgono, nel rispetto dei principi generali di riferimento, in particolare di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

Con-Ser si impegna a svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati nonchè ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagini 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 erogato, l'apposito questionario di valutazione.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

3.1. AREE DI PRESTAZIONE E FINALITÀ DEI SERVIZI

La finalità perseguita da Con-Ser nell'erogazione dei Servizi per il lavoro è l'attivazione ed attuazione degli strumenti utili all'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro domanda/offerta nei confronti dei cittadini e delle imprese del territorio.

3.1.1. INFORMAZIONE E ACCESSO AL SISTEMA DEI SERVIZI AL LAVORO DELLA REGIONE VENETO

Finalità del servizio:

garantire agli utenti informazioni pertinenti e complete 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. Garantire accessibilità ed usabilità dei servizi on line attivati dalla Regione del Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.

3.1.2. MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO

Finalità del servizio:

garantire a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali caratterizzate da buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

3.1.3. PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Finalità del servizio:

garantire l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona. Garantire, inoltre, l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.

3.2. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per attuare al meglio le politiche relative alle aree di prestazione sopraindicate vengono individuati i seguenti servizi specifici.

1. INFORMAZIONE E ACCESSO AL SISTEMA DEI SERVIZI AL LAVORO DELLA REGIONE VENETO.

Servizi:

- informazioni sui servizi disponibili e modalità di accesso
- informazioni ed invio ad altri servizi territoriali
- informazioni sul mercato del lavoro ed opportunità occupazionali

Modalità di erogazione

- Accoglienza dell'utente, colloquio preliminare ed Individuazione delle esigenze dell'utente;
- Valutazione dei servizi più idonei a rispondere alle esigenze ed eventuale rinvio a servizi interni o esterni alla struttura;
- Erogazione di informazioni sulle opportunità occupazionali con visione della carta dei servizi
- analisi ed accertamento della disponibilità all'impiego;
- Inserimento/aggiornamento in banca dati;
- Visualizzazione e valutazione banche dati dei siti istituzionali. Registrazione e accesso mediante disponibilità di postazioni con PC.
- Erogazione informazioni e chiarimenti per consultazione materiale disponibile. Predisposizione materiale divulgativo.
- Appuntamento per sessioni di orientamento di gruppo o colloquio individuale per gli utenti con esigenze orientative o di accompagnamento individualizzato;
- Supporto informativo sulle opportunità orientative, formative e lavorative offerte dal territorio;
- Predisposizione/aggiornamento del profilo professionale del lavoratore per favorire opportunità di incrocio con le domande delle imprese;
- Supporto all'utilizzo del materiale cartaceo e informatico predisposto per l'autoconsultazione.

Destinatari

Tutte le persone che si rivolgono all'Ente: giovani e adulti inoccupati, disoccupati ed occupati. Datori di lavoro pubblici e privati, consulenti, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, Enti Pubblici.

2. MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO

Servizi:

- Raccolta e diffusione curriculum vitae
- Ricerca e segnalazione delle vacanze
- Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto
- Promozione dei tirocini, esperienze di formazione e orientamento in un luogo di lavoro.

Modalità di erogazione

- Colloqui individuali per definizione disponibilità, caratteristiche professionali e inserimento dei profili nelle banche dati.
- Aggiornamento /arricchimento dei profili professionali dei lavoratori inseriti in banca dati.
- Individuazione nelle banche dati di offerte/ richieste di personale.
- Analisi fabbisogni aziende anche attraverso rete Confartigianato; e-mail dedicata.
- Pubblicazione delle richieste di personale pervenute.
- Individuazione delle opportunità di lavoro interessanti per il lavoratore inserito in banca dati.
- Raccolta autocandidature dei lavoratori e delle offerte di lavoro da parte delle aziende.
- Formulazione di proposte a candidati individuati.
- Segnalazione dei candidati alle aziende.
- Colloquio di preselezione per verifica requisiti utente e segnalazione ai richiedenti.
- Supporto per primo contatto.
- Colloqui individuali per informare circa la natura del tirocinio e la possibile durata; ricercare un'azienda/ente pubblico interessato ad accogliere un tirocinio;

Destinatari

Giovani in cerca di prima occupazione, disoccupati in cerca di occupazione, soggetti interessati al reinserimento lavorativo, occupati che intendono cambiare lavoro, chiunque sia alla ricerca di un impiego. Aziende alla ricerca di personale da assumere.

3. PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Servizi:

- 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 e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI)
- accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante

Modalità di erogazione

- Svolgimento colloqui per analisi approfondita di capacità professionali, aspettative e disponibilità.
- Consulenza mirata su percorso professionale e servizi considerati più adeguati.
- Analisi tipologie dei contratti di lavoro.
- Eventuale attivazione un percorso personalizzato di colloqui individuali e/o di gruppo attraverso la tecnica del bilancio di competenze.
- Predisposizione di un documento di sintesi del bilancio di competenze.
- Definizione e sottoscrizione del PAI e monitoraggio.
- Assistenza nella stesura del curriculum vitae e della lettera di autocandidatura.
- Supporto individuazione offerte lavorative adeguate alle proprie competenze o di un'iniziativa formativa.
- Accompagnamento/supporto nella realizzazione delle azioni previste dal piano;
- Programmazione di verifiche periodiche dello stato di attuazione del piano concordato e di eventuali aggiornamenti.
- Accompagnamento/supporto alle azioni di inserimento lavorativo.

Destinatari

Giovani in cerca di prima occupazione, disoccupati in cerca di occupazione, occupati che intendono cambiare lavoro, chiunque sia alla ricerca di un impiego.

Tempi

Verifica dello stato di avanzamento delle azioni concordate: max ogni 4 mesi oppure alla fine delle specifiche azioni di accompagnamento al lavoro.

Durata del Piano di Azione Individuale (PAI): 12 mesi, trascorsi i quali si riattiva il servizio di orientamento e di accompagnamento al lavoro (in questo caso il Piano di Azione Individuale (PAI) ha validità per il tempo necessario, da definire di volta in volta).

Durata del primo colloquio orientativo con la compilazione del Piano di Azione Individuale (PAI): mediamente 50 minuti.

I colloqui saranno garantiti nella loro riservatezza. Con-Ser si impegna a tutelare la privacy dei propri utenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato. L'acquisizione, il trattamento e la conservazione delle informazioni avviene all'interno di specifiche procedure, volte a garantire che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza e il pieno rispetto delle norme a tutela della privacy.

3.3. STRUTTURA OPERATIVA E COMPETENZE DEL PERSONALE

Con-Ser mette a disposizione per il servizio specifico propri spazi, opportunamente identificati, presso via Lombardi, 19 a Marcon (VE). Il servizio viene erogato negli orari di apertura della struttura: da lunedì a venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18 attraverso le funzioni di un Direttore (Responsabile) e di dipendenti che svolgono anche la funzione di Operatori del mercato del lavoro (OMDL), in grado di garantire il presidio della sede negli orari di apertura, nonché di collaboratori esterni esperti in materia.

Sono disponibili locali arredati per l'attesa e l'erogazione dei servizi. Gli uffici sono dotati delle necessarie attrezzature per lo svolgimento dei servizi. È garantita la possibilità di accesso a sistemi informativi e banche dati regionali. I locali garantiscono la riservatezza durante i colloqui individuali.

Nell'erogazione dei servizi e durante gli orari di apertura sono presenti le professionalità richieste dalla normativa in materia.

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.

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; identifica le tipologie di lavoro coerenti con le risorse professionali e personali della persona per correlare le competenze individuali con le competenze richieste dal mercato del lavoro.

Elabora con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità. Supporta l'utente nella costruzione del piano professionale. Sottoscrive 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; utilizza gli applicativi per l'incrocio di domanda e offerta.

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 opportunità orientative e/o formative coerenti al piano professionale definito; assiste l'utente nell'utilizzo di banche dati di aziende e nella selezione di annunci di lavoro; gestisce le relazioni con le imprese, nella fase di inserimento degli utenti del servizio; utilizza gli strumenti e gli applicativi informatici per la gestione delle politiche attive del lavoro.

Monitora l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio intervenendo con eventuali azioni correttive; definisce indicatori atti a rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi e relativi criteri; monitora l'inserimento lavorativo e/o formativo dell'utente del servizio; adotta azioni volta a migliorare qualitativamente e quantitativamente i servizi erogati.

4. ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL RISPETTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

4.1. RUOLO DEL RESPONSABILE

Il controllo dell'attuazione della presente Carta dei Servizi è di competenza del Responsabile, che effettua monitoraggi e verifiche interne, con la collaborazione delle altre funzioni.

Il monitoraggio ha la finalità di assicurare che quanto previsto venga applicato, mantenuto e sia sempre idoneo a garantire il conseguimento degli obiettivi di qualità prefissati.

Il Responsabile informa e mantiene aggiornate le varie funzioni sull'andamento delle performance dei servizi sui relativi risultati.

4.2. PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

Con-Ser, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga di avere riscontrato una situazione ritenuta non rispondente alle aspettative. L'istituto del reclamo ha lo scopo di offrire, dunque, uno strumento agile e immediato per segnalare all'Ente comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

Il modulo allegato (Allegato 1) consente di sporgere eventuali reclami, specificandone i motivi e le circostanze.

Raccolta del reclamo

Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente in forma scritta a Con-Ser via e-mail, fax o servizio postale, o presentati direttamente, in forma verbale, all'operatore in Segreteria.

Analisi del reclamo

Si tratta dell'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto.

Viene avviata entro 2 giorni (lavorativi) dalla segnalazione. Per la conduzione e la conclusione dell'indagine sono previsti un massimo di 5 giorni (lavorativi). Tutti i reclami verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative.

Formulazione e comunicazione della risposta

Su richiesta dell'interessato, verrà data puntuale risposta scritta ad ogni reclamo presentato (entro 30 gg. Lavorativi dalla presentazione del reclamo). Sarà compito del Responsabile comunicare all'utente l'esito dell'indagine, alla sua conclusione.

Statistica dei reclami e delle segnalazioni

I reclami e le segnalazioni pervenute costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

4.3. SEGNALAZIONE DI EVENTUALI SUGGERIMENTI

Tutti i suggerimenti verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e di valutazione circa le possibili azioni da intraprendere per migliorare i servizi.

È disponibile modulo apposito (Allegato 2) per suggerimenti e segnalazioni, in allegato, presso i locali della struttura.

Lo stesso modulo sulla soddisfazione del cliente consente anche di formulare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

4.4. MONITORAGGIO SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Direzione e tutto il personale si impegnano con attenzione affinché i servizi siano erogati in maniera allineata alle esigenze degli utenti e coerente con quanto previsto dalla legislazione in vigore.

Gli utenti/clienti dei Servizi al lavoro, oltre ad usufruire dei servizi richiesti e offerti, possono contribuire a migliorare la Qualità, l'Efficienza e l'Efficacia dei servizi stessi.

Il modulo del questionario di valutazione (Allegato 3) consente di manifestare il proprio grado di soddisfazione rispetto al servizio ottenuto.

Annualmente il Responsabile del Servizio effettuerà una elaborazione ed un'analisi delle schede di soddisfazione del cliente, utilizzandone i dati ai fini del miglioramento dei servizi.

Il modulo del questionario è disponibile anche presso i locali in cui sono erogati i servizi.

4.5. VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La conduzione dell'attività di valutazione è supportata da un sistema di informazioni che prevede momenti di raccolta, elaborazione, diffusione e analisi delle informazioni e dei dati. Il Responsabile stabilisce il piano di monitoraggio ed individua le metodologie più opportune. Vengono rilevati regolarmente gli indicatori di prestazione che misurano la qualità dei servizi rispetto agli standard fissati e vengono verificate periodicamente le modalità di erogazione.

Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi fissati, vengono inoltre svolte apposite verifiche interne sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati nelle procedure interne.

Con frequenza almeno annuale, il Responsabile analizza i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'erogazione dei Servizi; con le altre funzioni definisce gli standard per l'anno in corso, in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di analisi; descrive le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard ed i rimedi predisposti; indica i criteri direttivi cui attenersi nella redazione dei piani di miglioramento delle attività e dei servizi. Alla luce dei risultati ottenuti e delle esigenze manifestate dagli utenti, la Carta dei Servizi viene riesaminata e, se necessario, aggiornata. I progetti di miglioramento realizzati e da realizzare, le prestazioni dei servizi rilevate e le variazioni degli standard di qualità sono resi noti agli utenti attraverso modifiche o integrazioni della Carta o con la diffusione di appositi documenti disponibili presso la struttura.

RIFERIMENTI

Con-Ser S.r.l.
Via Lombardi, 19
30020 Marcon (VE)
Tel. 041/59 529 52
Fax 041/59 565 81
Email: segreteria@con-ser.ve.it

Responsabile della struttura:
D.ssa Barbara Mora

Orari di apertura:
da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

INDIRIZZI E NUMERI UTILI

Centro per l'Impiego Venezia - Mestre: Viale Sansovino, 3-5 – 30170 Mestre Venezia Tel 0418727011

Ministero del Lavoro – Direzione Territoriale del Lavoro: Via Cà Venier, 8 – 30170 Mestre Venezia tel. 041/5042085

Regione Veneto Direzione Lavoro: Fondamenta S. Lucia Cannaregio, 23 – 30121 Venezia Tel 2795224

Regione Veneto Direzione Formazione: Fondamenta S. Lucia Cannaregio, 23 – 30121 Venezia Tel 2795029

I.N.P.S.: Dorsoduro, 3519/i – 30124 Venezia Tel 041/ 2702511

I.N.A.I.L. – Venezia Terraferma: Via della Pila, 51 – 30175 Marghera Venezia Tel 041/2573211

C.C.I.A.A. Venezia Rovigo - Sede di Mestre Via Forte Marghera, 151 - 30173 Venezia Mestre (VE) 041786111

ALCUNI SITI WEB PER CONSULTAZIONE:

www.centroimpiego.it

www.regione.veneto.it

www.lavoro.gov.it

https://europa.eu/european-union/index_it

www.inps.it

www.inail.it

www.ve.camcom.it

www.cliclavoroveneto.it

<https://garanziagiovani.anpal.gov.it/giovani>

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

Barrare le caselle in corrispondenza di ogni voce secondo quanto segue:

Valutazione attribuita all'argomento:

1 = molto insoddisfacente 2 = insoddisfacente
3 = soddisfacente 4 = molto soddisfacente

AREA DI PRESTAZIONE RICHIESTA: (barrare l'opzione)

INFORMAZIONE E ACCESSO	MEDIAZIONE PER INCONTRO DOMANDA / OFFERTA	PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO	ALTRO
---------------------------	---	---	-------

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO:

Facilità di accesso alla struttura	1	2	3	4
Spazi di attesa nella struttura	1	2	3	4
Preparazione e competenza del personale	1	2	3	4
Locali ed attrezzature utilizzate	1	2	3	4
Chiarezza della modulistica fornita	1	2	3	4
Erogazione del servizio nei tempi attesi	1	2	3	4
Cortesia del personale	1	2	3	4
Rispondenza del servizio alle aspettative	1	2	3	4
Facilità di entrare in contatto con il servizio	1	2	3	4

Eventuali suggerimenti:

Modalità di trasmissione:

il presente questionario può essere recapitato a mano, a mezzo fax al numero..... o
tramite posta elettronica all'indirizzo: segreteria@con-ser.ve.it

