



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

**ADOTTATA AI SENSI
DELLA DELIBERA DELLA GIUNTA REGIONALE N. 1445 DEL 19/05/2009
E
DEL DECRETO DEL DIRIGENTE REGIONALE N. 1375 DEL 29/06/2009
(Approvazione del 09/07/2009)**

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 sono cambiati anche i modi con cui vengono gestiti i rapporti di lavoro.

In considerazione dell'attuale momento, caratterizzato da crisi economico, finanziaria e occupazionale, per 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.

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 con Decreto n.1375 del 29/06/09.

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 inoltre la certificazione del sistema di gestione per la qualità con l'ente CsqCert 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.

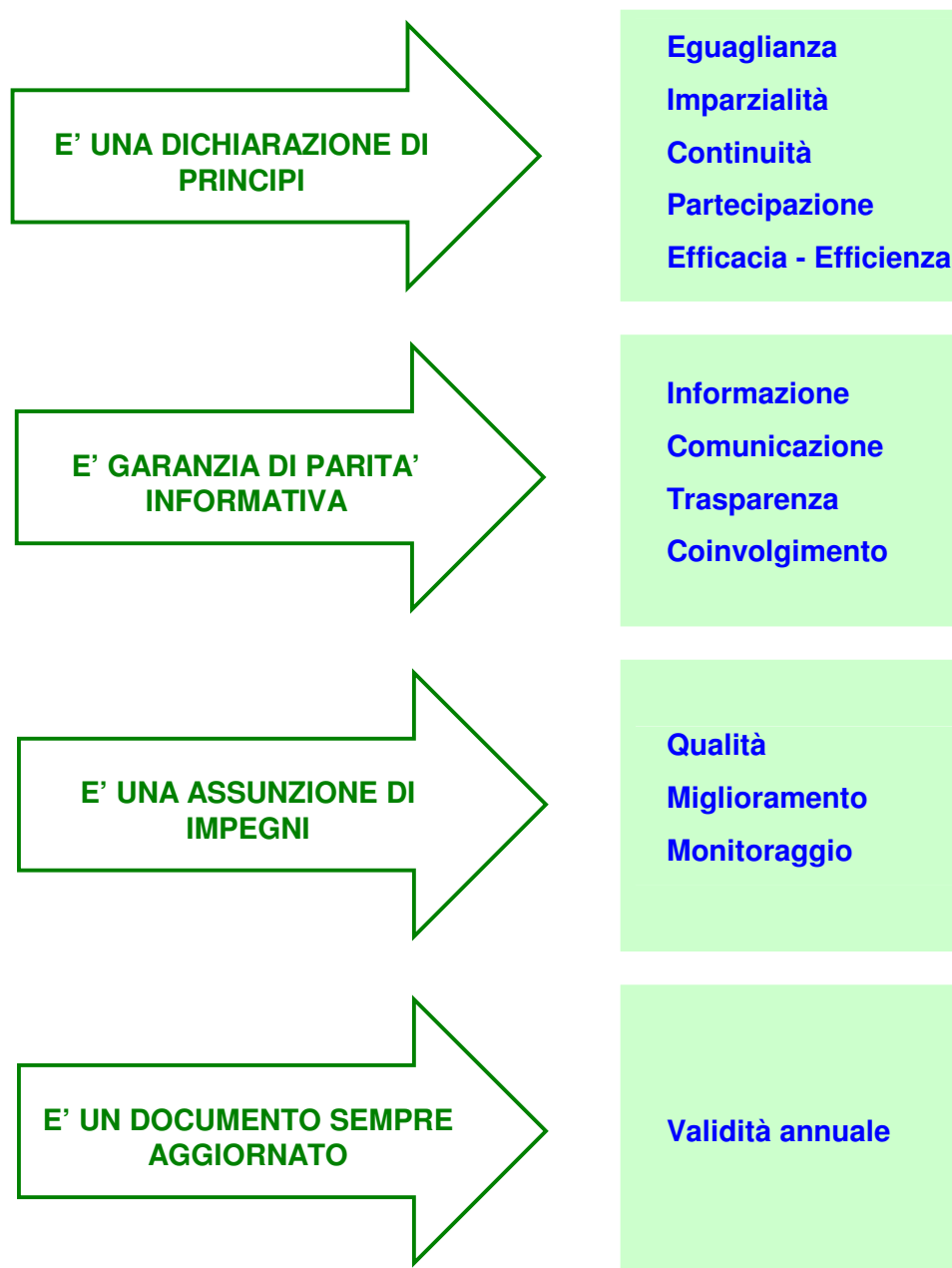
Il servizio al lavoro predisposto da Con-Ser ha la finalità di assicurare, in questo particolare contesto di crisi produttiva e occupazionale, un intervento di politica attiva per il lavoro per taluni soggetti lavoratori che abbisognino di riqualificazione professionale o di misure di incentivo o sostegno al reddito.

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 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

➤ **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.

➤ **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.

➤ **Continuità.**

L'erogazione dei servizi sarà, nei limiti del possibile, continua nel tempo; in caso di prevedibile interruzione o funzionamento irregolare dei servizi, gli utenti-clienti saranno informati preventivamente.

➤ **Partecipazione.**

All'utente-cliente viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui Servizi utilizzati mediante questionari, suggerimenti e reclami.

➤ **Comunicazione e trasparenza.**

Viene garantita una chiara informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di erogazione.

➤ **Efficacia ed efficienza.**

Viene perseguito il miglioramento continuo dei Servizi anche avvalendosi di tecniche di monitoraggio per evidenziare aspetti di criticità e per adottare le soluzioni adatte.

➤ **Cortesìa.**

Il personale dei Servizi garantisce rispetto e cortesia nei confronti degli utenti-clienti.

➤ **Riservatezza.**

L'azienda assicura la riservatezza delle informazioni conosciute in occasione delle operazioni compiute. 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 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 nonché 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.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

3.1. AREE DI PRESTAZIONE E FINALITA' 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. ACCESSO E INFORMAZIONE

Finalità del servizio:

garantire 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 e delle informazioni.

3.1.2. VALUTAZIONE DEL CASO INDIVIDUALE

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.

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

Finalità del servizio:

garantire a tutti i cittadini disoccupati e alla ricerca di lavoro, 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.

3.1.4. DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO E ATTIVAZIONE DI MISURE DI SOSTEGNO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO

Finalità del servizio:

garantire l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mediante la mobilitazione di 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 in ordine cronologico di erogazione.

ACCESSO E INFORMAZIONE:

- informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso
- informazione e invio ad altri servizi territoriali
- informazione su mercato del lavoro e opportunità occupazionali

VALUTAZIONE DEL CASO INDIVIDUALE

- colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro

MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO

- raccolta e diffusione curriculum vitae
- ricerca e segnalazione delle vacanzie
- preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto

DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO E ATTIVAZIONE DI MISURE DI SOSTEGNO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO

- consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento
- tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula PAI)
- accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante

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.

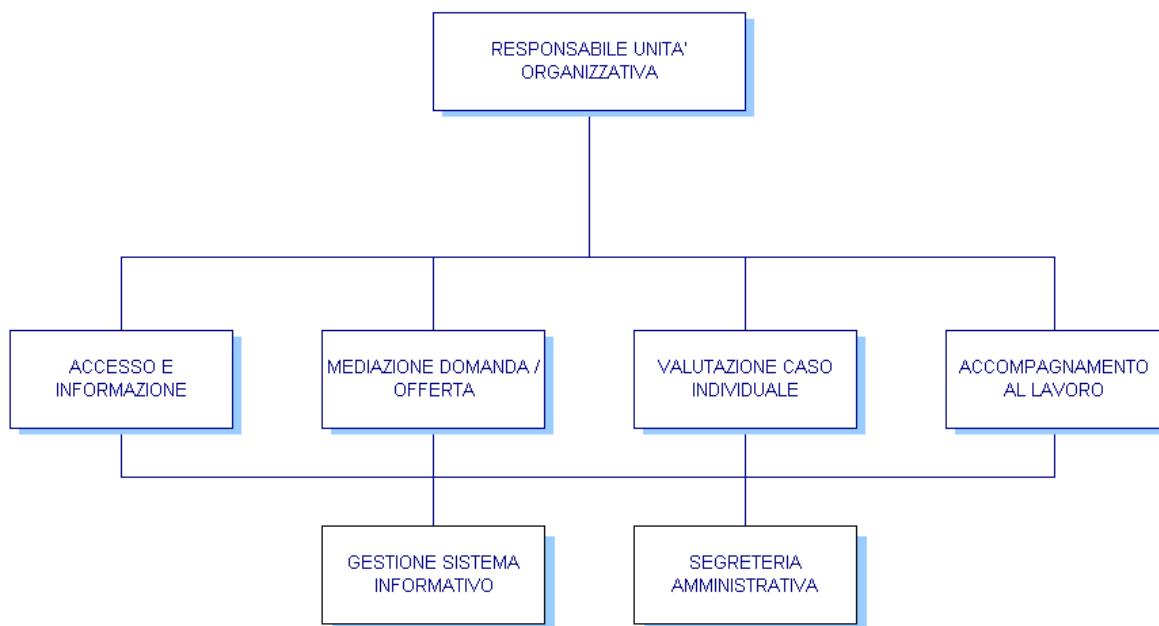
3.3. STRUTTURA OPERATIVA E COMPETENZE DEL PERSONALE

Con-Ser mette a disposizione per il servizio specifico propri spazi, opportunamente identificati, presso via Lombardi, 19 a Marcon (VE).

La struttura si compone di un Direttore, tre impiegati, due collaboratori interni, nonché di tre collaboratori esterni esperti in materia.

Sono disponibili locali 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.

Lo schema funzionale della struttura è il seguente. Oltre al Responsabile, sono presenti, per i servizi erogati, 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.

Figure trasversali:

Addetto all'accoglienza e all'informazione

Gestisce l'accoglienza e lo screening dell'utenza, fornisce la prima informazione e la consulenza di primo livello e infine supporta all'autoconsultazione.

Operatore del Mercato del lavoro locale

Opera per la diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento. Analizza ed eventualmente ridefinisce la domanda di orientamento, analizza le esperienze formative, professionali e sociali dell'utenza.

Individua con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle 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.

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.

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 non soddisfatto del servizio erogato. 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

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, in particolare per quanto riguarda l'operatore con cui si è interagito (competenza, capacità, cortesia, disponibilità, trasparenza e chiarezza delle informazioni ricevute), il servizio (tempestività delle prestazioni richieste/attese, comprensibilità dei documenti/moduli messi a disposizione), l'ambiente (confort, dotazione di supporti informativi).

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 presso i locali in cui sono erogati i servizi.

4.5. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ 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.

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, i Responsabili analizzano i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'erogazione dei Servizi; definiscono gli standard per l'anno in corso, in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di analisi; descrivono le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard ed i rimedi predisposti; indicano i criteri direttivi cui attenersi nella redazione dei piani di miglioramento delle attività e dei servizi.

Glossario

Apprendistato

E' un contratto di lavoro subordinato il cui scopo è di promuovere l'occupazione giovanile e di fornire una qualificazione professionale ai giovani che ne sono sprovvisti.

Dalla legge n. 276 del 2003 (Legge Biagi) sono state introdotte importanti modifiche alla disciplina del contratto di apprendistato.

Attestato di qualifica

E' un certificato rilasciato dalle Regioni o dalle Province al termine di un percorso formativo, previo superamento dell'esame finale. Viene riconosciuto all'interno della Comunità Europea e può costituire titolo di ammissione ai concorsi pubblici o essere richiesto dal datore di lavoro per l'assunzione.

Competenze

Insieme di capacità, conoscenze, abilità e attitudini che sono indispensabili nello svolgimento di un determinato lavoro. Sono quindi un'integrazione di saperi di nature diverse, di saper fare e di comportamenti attesi, contestualizzata e messa al servizio di un risultato misurabile.

Contratti atipici

Sono quei contratti che non possono essere ricondotti ai modelli tipici dei contratti di lavoro subordinato e di lavoro autonomo. Tra i contratti di lavoro atipici si collocano i contratti di collaborazione coordinata e continuativa, i contratti di lavoro a progetto, i contratti per prestazioni di lavoro occasionale e per prestazioni occasionali di tipo accessorio.

Curriculum vitae

Il curriculum è lo strumento principale per farsi conoscere dai potenziali datori di lavoro e rappresenta, nella maggior parte dei casi, la prima fonte di informazione sul candidato.

In questo documento sono indicati i dati personali, le esperienze formative e professionali, le capacità e competenze personali, relazionali, organizzative e tecniche.

Disoccupazione

Lo "stato di disoccupazione" è la condizione del soggetto privo di lavoro ed immediatamente disponibile allo svolgimento e alla ricerca di un'attività lavorativa, secondo modalità definite.

Formazione professionale

E' un percorso formativo che fornisce ai giovani soggetti al diritto/dovere di istruzione e formazione e alle persone in cerca di occupazione o già occupate gli strumenti necessari per rafforzare la propria posizione di fronte alla continua evoluzione del mondo del lavoro.

Formazione continua

Attività di formazione rivolta a giovani e adulti, occupati e non, per l'acquisizione di nuove competenze durante tutto il corso della vita lavorativa, consentendo di mantenere la professionalità sempre aggiornata.

FSE - Fondo Sociale Europeo

E' il principale strumento dell'Unione Europea per lo sviluppo di risorse umane.

Il Fondo Sociale Europeo permette, infatti, ai paesi membri di accedere a finanziamenti per realizzare interventi per lo sviluppo e la promozione delle politiche attive del mercato del lavoro, per combattere e prevenire la disoccupazione e sostenere il reinserimento nel mercato del lavoro.

Incontro domanda – offerta

E' l'incontro delle esigenze di ricoprire posti vacanti delle aziende e la disponibilità delle persone a ricoprire un determinato profilo professionale. L'attività di incontro domanda – offerta, definita anche *maching* o preselezione, viene svolta sia da soggetti pubblici, quali i Centri per l'Impiego, sia da soggetti privati, quali ad esempio gli Enti per i Servizi al lavoro.

Mercato del lavoro

E' il luogo virtuale in cui avviene l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Orientamento

Le attività di orientamento hanno l'obiettivo di favorire le scelte formative e professionali che i soggetti compiono durante la vita. E' un processo continuo volto a fornire a giovani e adulti la capacità di scegliere in modo consapevole, tenendo in considerazione tutte le variabili implicate nel momento della scelta: il sé, il contesto socio-politico-economico, il luogo dove ci si vuole inserire e la strategia d'inserimento.

Profilo professionale

Insieme di conoscenze, abilità, competenze tecniche e professionali, percorsi formativi e ambiente di lavoro che definiscono una professione.

Progetto professionale

Pianificazione che un individuo effettua circa il proprio futuro lavorativo. Consiste nel definire l'obiettivo professionale da raggiungere (il lavoro che si desidera fare) e le tappe principali di avvicinamento.

Ricerca attiva del lavoro

Insieme di azioni mirate, coerenti e pianificate che intraprende chi è alla ricerca del lavoro. Tali azioni comprendono per esempio la conoscenza del contesto, dei canali informativi e l'utilizzo di strategie e tecniche di ricerca del lavoro.

Tirocinio

E' un periodo di permanenza in azienda in cui il tirocinante ha modo di sperimentare le proprie conoscenze professionali all'interno di una realtà aziendale e di verificare il proprio interesse per un determinato settore lavorativo.