

Treviso 10.06.2019

CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

Premessa

Gentile Cliente,

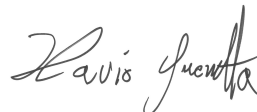
Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. è ente di formazione provinciale del sistema associativo di Confartigianato Marca Trevigiana.

Con decreto n° 873 del 23 luglio 2012, ha ottenuto l'accreditamento regionale per i servizi al lavoro (codice accreditamento L108), ma già dal 2009 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 Servizi, che rappresenta anche un mezzo per favorire una migliore fruizione dei servizi stessi.

Siamo disponibili ad accogliere 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.

Il Presidente
Flavio Guerretta



Orientamento alla qualità

Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. è ente accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione continua e per l'orientamento iscritto nell'elenco al n. A0285 ed è ente accreditato per i servizi al lavoro con Decreto nr. 873 del 23/07/2012 (codice accreditamento L108). Inoltre è ente certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008 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 da Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. 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 abbiano bisogno 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 da Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. 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 assicura iniziative adeguate a tutela dei soggetti disabili.

I rapporti instaurati con l'utenza seguono i criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

Continuità

garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare secondo quanto stabilito dalla programmazione definita dai committenti, e dalle condizioni e i principi definiti dalla Dgr. 2238/2011 della Regione Veneto per i servizi al lavoro. Nel caso in cui venga a mancare questa condizione, verranno adottate le misure idonee per arrecare agli utenti il minor

disagio possibile. E' 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.

La nostra organizzazione garantisce la partecipazione degli utenti ai servizi offerti al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione e per permettere la valutazione dei servizi stessi e gli eventuali reclami volti al loro miglioramento.

L'organizzazione favorisce un rapporto di scambio informativo con 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 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.

Orario di erogazione del servizio

I servizi relativi alle tre aree di prestazione saranno erogati da Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. nel seguente orario di apertura

dalle 8.30 alle 13.00
dalle 14.30 alle 17.30

dal lunedì al giovedì.

Sede di erogazione del servizio

I servizi relativi saranno erogati da Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. nella seguente sede:

Piazza delle Istituzioni 34 – Edificio M
Treviso

Tel. 0422 433250

Mail info@confartigianatoformazione.tv

O anche collegandosi al sito www.confartigianatoformazione.tv

I nostri servizi sono

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

Per le persone

Il nostro ente accompagna e sostiene la persona verso il lavoro attraverso i seguenti servizi:

- Valutazione del potenziale e orientamento
- Formazione permanente
- Stage formativi e/o finalizzati all'inserimento lavorativo
- Percorsi di riqualificazione e ricollocazione
 - 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
 - definizione e stipula del PAI

Per le imprese

Il nostro ente supporta l'impresa nell'assunzione di persone attraverso i seguenti servizi:

- Consulenza sulle normative e incentivi
- Percorsi di inserimento lavorativo
- Stage formativi e/o finalizzati all'inserimento lavorativo
- Formazione per tutor aziendali
- Selezione di personale da inserire in determinate posizioni
 - 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
 - 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.

Struttura operativa e competenze del personale

L'ente si compone di un Direttore e venti impiegati, di cui otto operatori del mercato del lavoro locale nonché di alcuni collaboratori esterni esperti 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.

Il responsabile dell'unità operativa è il dott. Fabio Borsato- Direttore.

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 assunzione;
- 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 in 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

Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che si rivolgono all'ente, 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.

Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. garantisce di svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati.

Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. si impegna ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli art. 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 previsto dal Manuale della Qualità.

Procedura di reclamo e controllo

L'utente che non sia soddisfatto del servizio ricevuto può avanzare formale reclamo a Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. che lo raccoglie con apposito modulo.

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 Responsabile della Qualità 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 30 gg. Contestualmente il Responsabile della Qualità procederà all'individuazione di azioni correttive/preventive, come previsto dal Sistema di gestione della qualità.

Per poter presentare un reclamo è possibile scaricare dal sito www.confartigianatoformazione.tv l'apposito modulo e:

- inviarlo all'indirizzo "Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. – Piazza delle Istituzioni 34 – 31100 Treviso", oppure
- inviarlo all'indirizzo info@confartigianatoformazione.tv, oppure
- inviarlo al nr di fax 0422 269658, oppure
- consegnarlo di persona presso gli uffici di Piazza delle Istituzioni 34 – Treviso.

Verifica della qualità dei servizi erogati

Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. 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 periodicità coerente con la possibilità di adottare azioni correttive, 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 a Confartigianato Marca Trevigiana Formazione S.r.l. per consultazione del Riesame della Direzione.