



## **CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO**

### **VENEFORM SRL**

➤ <i>Premessa generale</i>	<i>pag. 2</i>
➤ <i>Politica della qualità</i>	<i>pag. 3</i>
➤ <i>Obiettivi del Servizio</i>	<i>pag. 3</i>
➤ <i>Principi rispettati nell'erogazione del servizio</i>	<i>pag. 4</i>
➤ <i>Destinatari del servizio</i>	<i>pag. 4</i>
➤ <i>Modalità di erogazione del servizio</i>	<i>pag. 5</i>
➤ <i>Strumenti e metodologie di lavoro</i>	<i>pag. 6</i>
➤ <i>Aree di attività</i>	<i>pag. 6</i>
➤ <i>Struttura operativa e competenze del personale</i>	<i>pag. 9</i>
➤ <i>Tutela e partecipazione dell'utente</i>	<i>pag. 10</i>
➤ <i>Riferimenti interni Servizio al lavoro</i>	<i>pag. 11</i>



## ***PREMESSA GENERALE***

Costituita nel 2000, VENEFORM SRL sviluppa la propria attività imprenditoriale nel campo della formazione e dell'aggiornamento professionale di privati, di titolari e dipendenti di Piccole e Medie Imprese.

Particolare rilievo assume, l'attività formativa proposta per il comparto artigiano, poiché VENEFORM SRL nasce come ente di formazione di Associazione Artigiani e P.I. Mestre CGIA.

Dal 2013 ha ottenuto con DDR 271 del 18/04/2013 l'accreditamento regionale per la formazione continua e fornisce un Servizio aperto non solo agli associati ma in generale a tutti coloro che vogliono ampliare le proprie competenze professionali e/o ricollocarsi all'interno del mercato del lavoro.

L'Organizzazione svolge i Servizi al Lavoro 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.

Nello sviluppare i Servizi al Lavoro VENEFORM SRL mette al centro la persona con le sue competenze ed i suoi bisogni e la mette in relazione al sistema produttivo locale e regionale. Attraverso azioni di politica attiva al lavoro coniuga i rispettivi potenziali per favorire lo sviluppo socio - economico della Regione Veneto e dei suoi abitanti.

Il presente documento descrive come VENEFORM SRL mette a disposizione la propria struttura, competenze, e know-how tecnico ed organizzativo affinché gli utenti dispongano di una rete di supporto che aiuti ed agevoli tutti i passaggi per superare la condizione di lavoratore disoccupato e divenire lavoratore occupato.

I servizi messi a disposizione sono sviluppati nella logica dell'azione-intervento. La partecipazione, il coinvolgimento l'impegno del beneficiario sono punti fondamentali affinché si possano avviare i processi di trasformazione e di crescita individuale e quindi raggiungere i risultati prefissati.

Siamo disponibili ad accogliere i suggerimenti e gli eventuali reclami, per un miglioramento continuo di questo Servizio .



## ***POLITICA PER LA QUALITÀ***

VENEFORM SRL è ente accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione continua con DDR n° 271 del 18/04/2013, iscritto nell'elenco al n. A0584 ed è ente certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015, con un proprio Manuale per la qualità che garantisce ai propri utenti un livello sempre più alto dei servizi offerti.

Pur non essendo prevista per 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.

## **OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Il Servizio al Lavoro predisposto da VENEFORM SRL ha la finalità di assicurare, in questo particolare contesto di crisi produttiva e occupazionale che colpisce il nostro territorio, un intervento di politica attiva per il lavoro per quei soggetti lavoratori che necessitano di entrare a far parte di interventi di riqualificazione professionale o di misure di incentivo o sostegno al reddito.

Gli obiettivi sono di:

- garantire pari opportunità nell'accesso al mercato del lavoro.
- valorizzare le competenze professionali possedute e sviluppare nuove abilità, per competere ed essere parte attiva della società.
- operare in rete con i sistemi della Pubblica Amministrazione, le Parti Sociali, le Imprese, i sistemi formativi.
- coinvolgere tutti i soggetti portatori di interesse nelle dinamiche di creazione e miglioramento continuo di opportunità per l'accesso all'occupazione e per la valorizzazione personale.
- assicurare un'opportuna flessibilità organizzativa e operativa per raggiungere massima efficacia d'intervento a favore delle diverse categorie di utenti interessati.

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

- informazione ed 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 VENEFORM SRL rispetta i principi di:

- *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 al 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.

## ***DESTINATARI DEL SERVIZIO***

- Persone in cerca di occupazione;
- Lavoratori in stato di mobilità, CIG, CIGO, CIGS;
- Occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale;
- Persone in cerca di opportunità formative;
- Soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale;
- Lavoratori immigrati;
- Donne impegnate in azioni di reinserimento lavorativo;
- Disoccupati ANPAL.



## **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

I servizi relativi alle aree di prestazione verranno svolti da VENEFORM SRL presso le sedi di

- via Torre Belfredo 81/e, Mestre (VE).

In particolare l'orario degli OML accreditati è il seguente:

### **OML BERTOLDO MARTINA:**

LUNEDI' con orario 09.00-13.30; 15.00-18.00

MARTEDI' con orario 09.00-13.30;

MERCOLEDI' con orario 09.00-13.30; 15.00-18.00

GIOVEDI' con orario 09.00-13.30;

VENERDI' con orario 09.00-13.30; 15.00-18.00

### **OML MACCIONI LAURA:**

MARTEDI' con orario 15.00-18.00

GIOVEDI' con orario 15.00-18.00

Per attuare al meglio le politiche relative alle aree di prestazione dei Servizi al Lavoro vengono individuate le seguenti attività:

- Contatti iniziali di accoglienza ed informazione sui servizi disponibili, modalità di accesso ed eventuale invio ad altri servizi territoriali;
- Definizione e stipula del Patto di Servizio (PdS) e del Piano di Azione individuale (PAI);
- Colloqui di orientamento individuali e/o di gruppo finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro e consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo;
- Bilancio delle competenze;
- Informazione su mercato del lavoro e opportunità occupazionali attraverso la ricerca e segnalazione delle opportunità lavorative nel territorio con la raccolta e diffusione del curriculum vitae;
- Individuazione dei fabbisogni formativi, stesura di un piano professionale di riqualificazione ed individuazione dei percorsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione;
- Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante;
- Monitoraggio delle attività.



## ***STRUMENTI E METODOLOGIE DI LAVORO***

VENEFORM SRL attraverso i suoi Servizi al Lavoro propone modelli e metodologie d'intervento coerenti con il sistema produttivo, incentrati sulla persona e sull'innovazione professionale al fine di collocare l'attività di accompagnamento al lavoro in un sistema di azioni concertate tra lavoratore, Servizio al Lavoro, Pubblica Amministrazione e Partners di Rete, per integrare le diverse necessità ed operare con efficienza ed efficacia.

Le metodologie di lavoro privilegiano una visione dei contesti organizzativi come strutture complesse in cui la dimensione dell'apprendimento e delle relazioni sociali pervadono tutte le funzioni aziendali, divenendo fattore di competitività dell'impresa.

Le risorse umane rappresentano il nucleo centrale sul quale sviluppare l'impresa in quanto portatrici di saperi e conoscenze.

Gli strumenti operativi e le metodologie proposte nel suo complesso tengono conto sia delle caratteristiche personali degli adulti, sia dei vincoli esterni di cui il soggetto beneficiario è portatore.

Le metodologie operative sono strumenti di rinforzo e di crescita alle:

- motivazioni degli utenti;
- competenze individuali valorizzate come risorse da condividere in gruppo;
- sperimentazioni di nuove conoscenze;
- fasi di rilettura delle esperienze vissute e di ripensamento del proprio futuro.

Alle metodologie d'intervento tradizionali è affidato il compito di rinforzare e sviluppare le conoscenze e le competenze, mentre alle metodologie interattive quello di sviluppare negli utenti capacità e comportamenti orientati all'interdisciplinarietà e al lavoro in team; il lavoro di gruppo costituisce una dimensione importante per i processi di rielaborazione delle esperienze vissute e di analisi e confronto sulle dinamiche attuali.



## ***AREE DI ATTIVITA'***

### ***Accoglienza, accesso e informazione***

E' il primo contatto tra utente ed il Servizio al lavoro di VENEFORM SRL.

Consente all'utente l'accesso alla rete dei servizi erogati, informandolo su quali siano le opportunità disponibili rapportate alle sue esigenze e richieste. Sono fornite informazioni di base e si procede all'eventuale rinvio ad altri sportelli/servizi disponibili nella Rete di partners del Servizio al Lavoro, oppure tramite un percorso interno che inizia con il colloquio di approfondimento, si struttura il Patto di Servizio – PdS.

Azioni previste:

- Gestione dell'accoglienza e screening dell'utenza;
- Prima informazione;
- Consulenza informativa di primo livello;
- Supporto all'autoconsultazione.

### ***Valutazione del caso individuale***

Tramite il colloquio individuale di conoscenza ed approfondimento, si acquisiscono tutte quelle informazioni necessarie alla stesura del PAI che permette al Servizio ed alla persona di costruire un "quadro" realistico delle risorse disponibili, sia a livello individuale in termini di competenze possedute, esperienze vissute, aspettative professionali, sia a livello di rete cioè i vincoli esistenti, le opportunità formative possibili, le richieste del Mercato del Lavoro, allo scopo di individuare il/i percorsi sui quali investire per raggiungere gli obiettivi di crescita ed inserimento del lavoratore.

Azioni operative:

- Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento;
- Analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento;
- Analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti;
- Individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale;
- Identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate;
- Supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi (obiettivi, tempi, azioni, risorse);
- Sottoscrizione e gestione del patto di servizio e del piano di azione individuale;

- Monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al piano di azione individuale.

### ***Mediazione per l'incontro domanda e offerta***

La conoscenza delle macro dinamiche del Mercato del Lavoro sul medio lungo periodo insieme alle dinamiche occupazionali "locali" sono le condizioni minime necessarie affinché il Servizio al lavoro possa mettere a disposizione degli utenti delle effettive opportunità di reinserimento e programmare iniziative di ricollocazione occupazionale.

Azioni operative:

- Raccolta disponibilità lavorative attraverso un'intervista mirata;
- Analisi competenze, aspettative e motivazioni delle persone in cerca di lavoro;
- Inserimento in un'apposita banca dati, che consente l'incrocio con le richieste di personale delle aziende, delle informazioni acquisite, compreso il curriculum della persona che deve essere riconfermato/aggiornato periodicamente ogni 6 mesi;
- Informazione alla persona sulle modalità con le quali è gestito l'incontro domanda/offerta e, di conseguenza, come le persone possono essere messe in contatto con le imprese che cercano personale.

### ***Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro***

La definizione e la stesura del progetto individuale di accompagnamento al lavoro è l'azione che concretizza l'impegno reciproco del Servizio al Lavoro e dell'utente a lavorare congiuntamente per superare gli ostacoli e raggiungere gli obiettivi definiti e prefissati nel PAI. Si tratta di impegnarsi con azioni proattive nella ricerca di nuove opportunità di crescita professionale, impegnandosi in percorsi formativi, verificando sul campo le offerte di lavoro per la ricerca di nuove opportunità occupazionali.

Azioni operative:

- stesura del curriculum vitae;
- partecipazioni a corsi/o di formazione;
- supporto all'individuazione di opportunità lavorative nel territorio;
- supporto alla preparazione dei colloqui di lavoro;
- individuazione di stage aziendali;
- supporto all'avvio di nuova attività imprenditoriale;





## ***STRUTTURA OPERATIVA E COMPETENZE DEL PERSONALE***

VENEFORM SRL mette a disposizione per il Servizio specifico un proprio spazio presso i propri uffici di Via Torre Belfredo 81/e, Mestre (VE).

La struttura si compone di un Direttore, due impiegati entrambi operatori del mercato del lavoro (OMDL) nonché di collaboratori esterni esperti in materia.

### ***Responsabile Unità organizzativa/sede operativa accreditata***

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 della sede operativa accreditata è l'OML Martina Bertoldo.

### ***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**

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

VENEFORM SRL 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.

VENEFORM SRL garantisce di svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati.

VENEFORM SRL 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 previsto dal Manuale della Qualità.

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

L'utente che non sia soddisfatto del Servizio ricevuto deve avanzare formale reclamo a VENEFORM SRL che lo raccoglie con apposito modulo; tale segnalazione è utile per conoscere e comprendere le problematiche 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, come previsto dal Sistema di gestione della qualità.

### ***Verifica della qualità dei servizi erogati e monitoraggio delle attività***

VENEFORM SRL utilizza, dove possibile, indicatori per monitorare i propri processi di tipo formativo e 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.

Per poter garantire una corretta realizzazione delle attività dei Servizi al Lavoro sono state inserite delle attività di monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività su più fasi:

- una previsione della gestione e del funzionamento del servizio con l'individuazione delle procedure operative e dei tempi dei servizi;
- un monitoraggio in itinere sull'andamento delle attività;
- una valutazione dei risultati raggiunti.

## **RIFERIMENTI INTERNI SERVIZIO AL LAVORO**

### **VENEFORM SRL**

**Via Torre Belfredo, 81/E – 30174 Mestre (VE)**

**E – mail: [info@veneform.com](mailto:info@veneform.com)**

**PEC: [veneform@legalmail.it](mailto:veneform@legalmail.it)**

**Sito web: [www.veneform.com](http://www.veneform.com)**

### **Veneform S.r.l**

Sede legale: Via Torre Belfredo, 81/e - 30174 Mestre Venezia C.F. e P.IVA.: 03225760275

**TEL.: 041 5040788 – FAX: 041 954687**

*ENTE DI FORMAZIONE CERTIFICATO UNI EN ISO 9001:2015*

*ENTE DI FORMAZIONE ACCREDITATO DALLA REGIONE VENETO PER LA FORMAZIONE CONTINUA CODICE ENTE 2859*

*ENTE ACCREDITATO DALLA REGIONE VENETO AI SERVIZI LAVORO CODICE ENTE L195*

**[info@veneform.com](mailto:info@veneform.com) – [www.veneform.com](http://www.veneform.com)**