Organismo accreditato presso la Regione Veneto

Codice L173 - **Servizi al Lavoro**
Codice 4565 - **Formazione continua**

CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

INDICE

1. Presentazione Veneto Più s.r.l. società unipersonale
2. Servizi offerti e caratteristiche
3. Standard di qualità dei servizi
4. Reclami
5. Obblighi di Veneto Più s.r.l. società unipersonale
6. Recapiti
7. Validità della carta servizi

1. PRESENTAZIONE

Veneto Più s.r.l. società unipersonale, è un'azienda di servizi costituita nel settembre 2009 il cui socio unico è l'Associazione CONFAPI PADOVA – Associazione delle piccole e medie imprese di Padova.

La società nasce con l'obiettivo di fornire strumenti per sostenere la competitività delle piccole e medie imprese.

Veneto Più è soggetto accreditato nell'elenco regionale per i seguenti servizi:

- Codice L173 - Servizi al lavoro, decreto n. 812 del 17/07/2012
- Codice 4565 - Formazione continua, decreto n. 376 del 11/07/2017

Veneto Più s.r.l. società unipersonale adotta la presente Carta dei Servizi per descrivere gli ambiti di intervento e i servizi offerti alle persone, alle imprese e agli enti locali, per favorire al meglio lo sviluppo di un "sistema di offerta" capace di rispondere ai bisogni espressi dal territorio e di garantire standard qualitativi elevati e misurabili.

Veneto Più s.r.l. società unipersonale oltre a proporre le migliori risposte alle esigenze manifestate, si impegna a fornire una corretta e continuativa informazione sui servizi erogati, sugli standard di qualità e sui risultati ottenuti.

2. SERVIZI OFFERTI E CARATTERISTICHE

Dal 2012, Veneto Più srl unipersonale, è soggetto accreditato nell'elenco regionale per i seguenti servizi

- Codice L173: servizi al lavoro ai sensi dell'art. 25 della LR 13 marzo 2009 n.3 per le seguenti aree di prestazione conformemente a quanto previsto dall'Art. 17 dell'Allegato A Dgr n. 1445 del 19/05/2009

L'offerta formativa di Veneto Più s.r.l. società unipersonale riguarda la progettazione e l'erogazione di servizi mirati alla persona, con particolare attenzione alla sua crescita personale e professionale, si propone quindi di sviluppare, in funzione dei bisogni rilevati, i seguenti servizi:

Accoglienza e informazione per 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

- Informazione sui servizi disponibili nel territorio e modalità di accesso;
- Informazioni sul mercato del lavoro e le opportunità occupazionali;

Consulenza orientativa individualizzata mirata alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro:

- Colloquio individuale con l'utente al fine di rilevarne i punti di forza, le possibilità di miglioramento, le capacità di scelta in ragione del contesto del mercato del lavoro, delle offerte disponibili e delle caratteristiche della persona.

Attività di ricerca e individuazione delle opportunità di lavoro coerenti con il progetto formativo/professionale individuale:

- Raccolta e diffusione Curriculum Vitae;
- Sostegno, nella ricerca occupazionale, con strumenti e servizi adeguati alle condizioni professionali e personali dell'utente, che ne migliorino la capacità di autopromozione e nella riuscita della preselezione;
- Incrocio della domanda e dell'offerta di lavoro;
- Preselezione, segnalazione e gestione dei contatti;
- Ricerca di opportunità di stage / tirocini formativi rivolti a rafforzare le competenze individuali;
- Favorire l'incontro delle diverse realtà professionali per approfondirne la conoscenza;
- Formazione per l'aggiornamento professionale e la riqualificazione.

Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro:

- attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo
- formazione orientativa e professionalizzante al fine di ottimizzare l'inserimento o il reinserimento dell'utente nell'organico lavorativo.

3. STANDARD DI QUALITÀ

Il rispetto degli standard qualitativi rappresenta un requisito essenziale per la gestione del servizio:

- Sede operativa ben identificata e stabilmente presidiata da personale responsabile atto a garantire l'erogazione del servizio con un servizio di accoglienza e informazione;
- Disponibilità nella struttura di attrezzature e tecnologie adeguate per lo svolgimento del servizio offerto;

- Coerenza dei servizi offerti rispetto alla programmazione degli enti territoriali di riferimento, alla domanda e alle esigenze per le diverse tipologie di utenti;
- Presenza di servizi amministrativi per eseguire le operazioni inerenti la gestione amministrativa.

4. RECLAMI

Il grado di soddisfazione del cliente in merito alla qualità del servizio viene rilevato in relazione alla tipologia di servizio erogato, attraverso questionari periodici e interviste mirate. Eventuali reclami sulle modalità di erogazione del servizio o sull'eventuale difformità tra il servizio erogato ed il servizio pubblicamente dichiarato, verranno considerati opportunità di miglioramento dello stesso.

Modalità invio del reclamo
I reclami potranno essere inviati, in qualsiasi momento, dagli utenti in forma scritta, tramite mail o posta, e in forma verbale, rivolgendosi direttamente alla Segreteria.

Analisi e studio dei reclami
Ogni singolo caso verrà analizzato entro 2 giorni (lavorativi) dalla segnalazione per accertarsi dell'eventuale disservizio. Per la conduzione e la conclusione dell'indagine sono previsti un massimo di 5 giorni (lavorativi) e al termine di un'accurata analisi interna per risalire alle cause e disfunzioni del servizio erogato, verrà formalmente inviata risposta.

I reclami raccolti saranno fonte di un'indagine statistica interna, al fine di migliorare qualità e modalità di erogazione del servizio e per correggere eventuali errori o disfunzioni dell'organizzazione interna.

5. OBBLIGHI DI VENETO PIÙ S.R.L. SOCIETÀ UNIPERSONALE

Veneto Più s.r.l. società unipersonale ha l'obbligo, verso gli utenti che si rivolgono per accedere al servizio e verso la Regione del Veneto e la Provincia, di:

- Interfacciarsi ai Sistemi Informativi Regionali di cui l'articolo 28 della Legge Regionale 3/2009, nei tempi e nelle modalità definite dalla Direzione Regionale del Lavoro;
- Inviare alla Regione Veneto e alle Province ogni informazione strategica per un efficace funzionamento del mercato del lavoro;
- Comunicare alla Regione Veneto e alle Province, le buone pratiche realizzate, nonché informazioni e dati relativi all'attività svolta e ai risultati conseguiti secondo le linee guida preposte;
- Fornire il servizio a tutte le persone, imprese e utenti che si rivolgono a Veneto Più s.r.l., nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà di inserimento nel lavoro;
- Osservare le disposizioni legislative attualmente in vigore relative al trattamento dei dati personali.

6. RECAPITI

Sede legale e operativa di Veneto Più s.r.l. società unipersonale
Via Salboro 22/b – 35124 Padova.

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì
orari: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Telefono 049 0984535 – Fax 049 8078316
E - mail aziendale: info@venetopiu.it
E - mail servizi formazione: formazione@venetopiu.it
Posta elettronica certificata: venetopiu@pec.it

Referente per i servizi della formazione: Dott.ssa Veronica Tono
Referente per i servizi al Lavoro: Dott.ssa Giulia Salmaso
Responsabile della sede: Dott. Davide D'Onofrio

7. VALIDITÀ DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta dei Servizi emessa in data 5/12/2011, revisionata il 30/06/2012, il 30/07/2012, il 18/12/2017, 31/07/2019, il 12/04/2021 e con ultima revisione 19/04/2022 è fondamentale per constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti e di verificare i piani di miglioramento avviati.

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato da parte del responsabile di settore di Veneto Più s.r.l. società unipersonale.