

I servizi, le attività le modalità e gli strumenti offerti dall'agenzia sociale veronese a favore dei cittadini e delle imprese.

CARTA DEI SERVIZI

di Lavoro e Società –
Agenzia Sociale
www.lavoroesocieta.com



Copia disposizione
dei nostri clienti

INDICE

PRESENTAZIONE del Presidente

PREMESSA

Che cos'è e a che cosa serve la Carta dei servizi

Fonti normative e struttura della Carta dei servizi

SEZIONE 1. FINALITA' E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE 2. I SERVIZI OFFERTI DA L&S

2.1 SERVIZI PER LE PERSONE

2.1.1 Accoglienza, informazione ed autoconsultazione

2.1.2 Accompagnamento al lavoro

2.1.3 Mediazione domanda/offerta di lavoro

2.1.4 Tirocini formativi e orientativi e/o di inserimento e reinserimento

2.2 SERVIZI PER LE IMPRESE

2.2.1 Accoglienza e prima informazione

2.2.2 Mediazione Offerta/Domanda di lavoro

2.2.3 Tirocini formativi e orientativi e/o di inserimento e reinserimento

2.3 CONSULENZA ALLE IMPRESE PER LA GESTIONE DEL PERSONALE

2.3.1 Ricerca e selezione, Outplacement e Formazione mirata

2.3.2 Assistenza per i Piani formativi nei Contratti di Apprendistato

2.4 INTERVENTI PER GLI ENTI PUBBLICI E PER IL TERRITORIO

2.4.1 Progetti per persone svantaggiate

2.4.2 Sportelli Lavoro

SEZIONE 3. DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

3.1 Diritti e doveri

3.2 Gestione reclami



3.3 Privacy

3.4 Rilevazione e monitoraggio della qualità

STRUTTURA RECAPITI E ORARI DI LAVORO & SOCIETA'

Sedi operative

Responsabile

Operatori dei servizi



PRESENTAZIONE del Presidente

“ LAVORO & SOCIETA' - Agenzia Sociale ” (L&S) è una società consortile istituita nel 2007 che opera senza scopo di lucro nella provincia di Verona realizzando interventi di politica attiva per il lavoro in favore di lavoratori e imprese.

La realizzazione degli interventi è svolta in collaborazione con una rete di strutture storicamente presenti sul territorio e operando in convenzione con soggetti pubblici e/o privati: Centri per l'Impiego, Agenzie per il Lavoro (APL) o altri soggetti autorizzati e/o accreditati per l'erogazione di servizi formativi e per il lavoro.

In particolare L&S nasce dall'idea di favorire l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro dei soggetti svantaggiati secondo le disposizioni definite dall'art. 13 del decreto Legislativo del 10/09/2003 n. 276 “Misure di incentivazione del raccordo pubblico e privato”, attuando le funzioni proprie della “Agenzia Sociale” finalizzate allo svolgimento di attività di orientamento, di formazione, di accompagnamento al lavoro, di intermediazione tra domanda ed offerta di lavoro, di ricerca e selezione del personale e supporto della ricollocazione professionale.

L&S è accreditata dalla Regione Veneto, che ha riconosciuto formalmente l'istituto dell'Agenzie Sociali (Legge 3/2009 all'art. 25), è autorizzata dalla stessa alla ricerca e selezione e ai servizi “outplacement”. È inoltre youth corner autorizzato dalla Regione Veneto alla iscrizione e profilazione alla “Garanzia Giovani” nazionale.

Dal 2010 al 2016 ha svolto il coordinamento operativo delle politiche attive del lavoro per conto della Provincia di Verona in base alla Delibera n° 134 del 3 giugno 2010 e successivi rinnovi.

Di fatto L&S, si configura come l'unica Agenzia Sociale sul territorio veronese e veneto, che interviene per dettato statutario, nei confronti di lavoratori che si trovano in situazioni di particolare svantaggio.

In questa prospettiva, l'orientamento chiaramente espresso dalla Provincia di Verona è stato quello di formalizzare la rete territoriale dei servizi pubblici – privati, attraverso la costituzione di un “soggetto giuridico stabile” per superare la logica delle intese, delle collaborazioni e dei protocolli transitori.

Con la Delibera n° 134 del giugno 2010, già richiamata in precedenza, la Provincia di Verona, infatti, ha stabilito che:

- “l'Agenzia sociale assume il ruolo di snodo principale della rete ed è il soggetto giuridico nel quale la rete può evolvere da “rete di fatto”, costituita su base informale perché connessa alla realizzazione di progetti finanziati a vario titolo, a “rete di diritto” identificabile in un soggetto giuridico stabile”;
- “l'Agenzia non è un'entità chiusa, ma in quanto organismo consortile è “aperta all'ingresso di ogni soggetto interessato allo svolgimento dei servizi per il lavoro”.

Al fine di adempiere al mandato della Provincia di Verona, l'Agenzia Sociale per allargare la rete dei punti di erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese ha stipulato specifiche convenzioni con numerosi comuni per l'apertura degli Sportelli Lavoro, autonomamente od in collaborazione con altri partner accreditati per l'erogazione dei servizi per il lavoro.

Grazie a questa sinergia, in molte realtà territoriali si è sviluppata un'efficace compartecipazione alla realizzazione di interventi per lo sviluppo delle Politiche attive del lavoro, tra Provincia, Comuni, Enti privati accreditati e Centri per l'impiego.

Questo impegno nella costituzione della Rete territoriale per il lavoro a favore dei soggetti svantaggiati ha trovato un momento di evoluzione a seguito dei cambiamenti giuridici istituzionali sopravvenuti negli ultimi anni:

- nuovo assetto istituzione ridefinito della Legge Delrio (L.56 del 7/04/2014) che ha cambiato competenze e funzioni del Province identificando nelle Regioni l'ente depositario della competenza sul Lavoro;
- “decreto 150” (D.lgs 150/2015 e riforma del mercato del Lavoro- Job act) che ha ridefinito compiti e mansione dei CPI;
- avvio del REI (reddito di Inclusione) che ha definitivamente stabilito la compartecipazione dei servizi sociali nella gestione dei percorsi di sostegno al reddito ed inclusione socio-lavorativa.

Tutti questi cambiamenti hanno confermato il modello di intervento (messo a punto nella dgr 448/2015 della Regione Veneto) che prevede la partecipazione attiva della amministrazione Comunali, raggruppati in “Patti territoriali per il Lavoro”, per una gestione coordinata ed attiva nelle azioni di politica attiva del lavoro e di inclusione sociale per i soggetti svantaggiati, grazie al supporto tecnico di un'agenzia sociale.

Lavoro è società sta svolgendo questo ruolo per i 3 patti territoriali della provincia di Verona che si sono costituiti e raggruppano la maggior parte dei comuni.



In questo contesto, L&S consapevole della propria responsabilità sociale, al fine di rendere sempre più trasparenti le proprie attività, ha adottato la Carta dei Servizi per comunicare con chiarezza le prestazioni offerte alle persone, alle imprese ed agli enti pubblici, e per assicurare ai propri clienti e ai propri partners la massima garanzia di professionalità efficienza, competenza in una logica di collaborazione con i diversi attori, pubblici e privati del mercato del lavoro locale.

La CARTA DEI SERVIZI è stata redatta in base alle indicazioni contenute nella Dgr n. 2238 del 20.12.2011 - Allegato A che, al Capo IV art. 12 "Prestazioni essenziali", prevede che gli operatori accreditati per l'erogazione dei servizi per il lavoro descrivano finalità, modi e criteri attraverso cui i servizi vengono attuati, nonché diritti e doveri dell'utente e le relative procedure di reclamo e controllo.

Il Presidente
Orazio Zenorini



PREMESSA

CHE COS'E' E A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale Lavoro & Società si presenta e dichiara che cosa e in quali tempi è possibile offrire un servizio al cittadino e all'azienda, e si assume l'impegno di mantenere nel tempo determinati standard di prestazione.

Le motivazioni di tale scelta sono riferite, sia alla cura delle relazioni esterne (e quindi ai clienti, siano questi cittadini o imprese che si rivolgono a L&S) sia all'organizzazione interna (e quindi agli operatori degli Sportelli Lavoro che hanno la responsabilità di garantire la qualità e il miglioramento continuo dei servizi).

Tali motivazioni sono riconducibili ad alcune specifiche finalità:

- comunicare più efficacemente con i clienti indicando in modo chiaro e trasparente quali benefici posso trarre dalla fruizione dei servizi, come si svolgono e in quali tempi, quali sono i diritti ed i doveri reciproci;
- fornire ai clienti gli strumenti necessari per la valutazione della qualità dei servizi, assicurando loro la possibilità di formulare critiche, eventuali richiami e suggerimenti per il miglioramento degli stessi;
- stimolare negli operatori la motivazione e la disponibilità ad assumere il lavoro per obiettivi e la soddisfazione del cliente come elemento centrale della loro attività professionale favorendo la condivisione dei valori guida di L&S.

In questa prospettiva l'adozione della Carta dei Servizi non è una scelta formale, ma rappresenta un concreto impegno ed una forte assunzione di responsabilità nello svolgimento dell'attività quotidiana di L&S e dei suoi Sportelli Lavoro in favore dei cittadini e delle imprese.

In proposito L&S ha attivato un apposito organismo composto da operatori interni e da esperti esterni con il compito di valutare i risultati effettivamente conseguiti, di raccogliere eventuali reclami dei clienti e di garantire l'aggiornamento periodico e la continuità degli impegni assunti con la Carta dei servizi.

Il lettore della Carta dei servizi noterà l'utilizzo diffuso del termine cliente, riferito alle persone (siano questi cittadini italiani, lavoratori extracomunitari o imprenditori).

Non si tratta semplicemente di un richiamo alla cultura improntata alla imprenditorialità sociale che caratterizza L&S, ma anche del desiderio di affermare il principio che i lavoratori e gli imprenditori che si rivolgono a L&S devono essere accolti e trattati in modo cortese e professionale, ricevendo esattamente le stesse attenzioni che ciascuno di noi desidera quando veste i panni del cliente.

FONTI NORMATIVE E STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La definizione e la diffusione delle "Carte dei servizi" è regolamentata dal Decreto Legge 12 maggio 1995, n°163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n° 273 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento e l'efficienza delle pubbliche amministrazioni".

L'articolo 2 del decreto, prevede che ogni ente erogatore di servizi pubblici (sia questo pubblico o "privato autorizzato / accreditato") possa adottare una propria Carta di servizio sulla base dei principi generali delineanti dalla normativa.

L'ambito di applicazione della norma non dipende dalla natura del soggetto erogatore, sia esso pubblico o privato, ma bensì dalla destinazione del servizio se e in quanto "servizio di pubblica utilità", come nel caso di L&S.

Le indicazioni che definiscono le finalità e la struttura delle Carte dei servizi sono contenute nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella prima parte della direttiva vengono fissati i principi di carattere generale cui devono uniformarsi i comportamenti degli erogatori dei servizi nei confronti degli utenti (eguaglianza, imparzialità, trasparenza, ecc.) principi che devono essere richiamati in tutte le Carte dei servizi.



Nella Carta dei servizi di L&S tali principi sono richiamati nella SEZIONE 1.

La seconda parte della direttiva è di carattere più operativo in quanto riguarda la qualità dei servizi erogati e definisce le regole da adottare per comunicare ai destinatari dei servizi le caratteristiche dei servizi stessi, ad esempio: i benefici che derivano dalla fruizione del servizio, i destinatari, le attività tipiche, tempi di risposta, le informazioni per contattare il servizio, ecc.

Nella Carta di L&S la descrizione dettagliata della gamma dei servizi disponibili per i cittadini, le imprese e gli Enti pubblici è riportata nella SEZIONE 2.

La terza ed ultima parte della direttiva, riguarda i meccanismi di garanzia per la corretta applicazione della Carta dei servizi e per la tutela dei diritti degli utenti.

In base alla direttiva, la Carta deve contenere una serie di riferimenti ai "diritti/doveri" del cliente e del soggetto erogatore e una serie di informazioni relative alle procedure per garantire al cliente l'accesso alla documentazione, eventuali reclami dovuti a situazioni di disservizio, la privacy, ecc.

Nella Carta dei servizi di L&S tali informazioni sono riportate nella SEZIONE 3. Diritti e doveri del cliente con un richiamo alla rilevazione e al monitoraggio della qualità dei servizi.

E' opportuno ricordare che la Carta dei servizi di L&S è stata redatta in base alle disposizioni contenute nella Dgr n. 2238 del 20.12.2011 – Allegato A - Capo IV art. 12

In particolare i servizi presentati sono riconducibili alle tre principali Aree di prestazione indicate nella Dgr n. 2238 sopra richiamata:

- Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto
- Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro
- Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro

Oltre ai servizi essenziali, gratuiti sia per le persone che per le imprese, la carta presenta alcune prestazioni aggiuntive, a pagamento, che Lavoro & Società mette a disposizione delle imprese che richiedono consulenza per la gestione del personale, in particolare:

- Ricerca e selezione del personale, Outplacement e Formazione mirata
- Assistenza per l'attuazione dei Piani formativi nei Contratti di apprendistato;
- Assistenza per la gestione dei Tirocini in impresa

Un terzo fondamentale destinatario della Carta dei Servizi è rappresentato dall' Ente pubblico (Provincia di Verona, Comune di Verona e Comuni del territorio) che, in convenzione con Lavoro & Società, possono richiedere l'attuazione di interventi mirati di accompagnamento all'inserimento lavorativo e di inclusione sociale.

Nell' attuazione di tali interventi Lavoro & Società si avvale della rete degli Sportelli Lavoro diffusa nel territorio veronese allo scopo di intercettare i bisogni dei cittadini e delle imprese e di approntare in tempi rapidi le opportune risposte in termini di servizio.



SEZIONE 1. FINALITA' E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Finalità specifica della Carta dei servizi di Lavoro & Società è quella di informare adeguatamente cittadini, imprese ed enti pubblici su tutti gli strumenti utili e disponibili che possono essere utilizzati per facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, la valorizzazione professionale dei cittadini, il proficuo incontro tra domanda/offerta di lavoro.

La Carta dei servizi si ispira ad alcuni fondamentali principi che derivano dal sistema di valori e dalle scelte strategiche di Lavoro & Società nel settore delle politiche e dei servizi per il lavoro.

ACCESSO AI SERVIZI: tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione, la facilità di accesso ai servizi è assicurata dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di ricevimento e di definizione degli appuntamenti con i clienti.

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 OPPORTUNITA': nessun ostacolo a motivo del sesso, età, religione, handicap, nazionalità, orientamento sessuale, convinzioni personali, può frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro

IMPARZIALITA': i rapporti instaurati con i clienti siano questi lavoratori, imprenditori, rappresentanti di enti locali, sono obiettivi e imparziali

GRATUITA': la fruizione dei servizi non comporta alcun costo a carico delle persone interessate, mentre è previsto il pagamento di alcuni servizi specialistici per le imprese

CONTINUITA': è garantita la continuità nella erogazione dei servizi e in caso di prevedibile interruzione o funzionamento irregolare dei servizi, i clienti ne sono informati preventivamente tramite il sito web di Lavoro & Società.

PARTECIPAZIONE: al cliente viene sempre assicurata la possibilità di esprimere la propria valutazione sui servizi utilizzati mediante suggerimenti ed eventuali reclami

COMUNICAZIONE E TRASPARENZA: ai clienti è garantita un'ampia e chiara informazione sui servizi offerti e su procedure, tempi e regole di erogazione

QUALITA': viene perseguito il miglioramento continuo dei servizi anche avvalendosi di specifiche tecniche di monitoraggio che consentano di cogliere eventuali criticità del servizio e di adottare le soluzioni più adatte a migliorare la qualità delle prestazioni

CORTESIA: il personale dei servizi garantisce rispetto, cortesia e disponibilità all'ascolto nei confronti dei clienti.

RISERVATEZZA: il personale dei Servizi assicura il rispetto della normativa sulla privacy e la disponibilità di spazi adeguati riservati ai colloqui con i clienti.

PERSONALIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI: il personale dei servizi garantisce la massima attenzione ai bisogni specifici del cliente e alla ricerca di risposte mirate alla soluzione dei casi individuali.

INFORMATIZZAZIONE: il funzionamento dei servizi è assicurato dall'adozione di tecnologie informatiche moderne e efficaci per il trattamento dei dati personali, con l'obiettivo di facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro e di ridurre i tempi di accesso e di fruizione dei servizi stessi.

COLLABORAZIONE CON ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO: i responsabili e gli operatori dei servizi, sono disponibili alla collaborazione con altri soggetti pubblici e privati che operano nel territorio per favorire lo sviluppo di una rete territoriale dei servizi sempre più efficace e tempestiva nelle risposte.

DECENTRAMENTO DEI SERVIZI NEL TERRITORIO: Lavoro & Società svolge attività di integrazione tra i Servizi di politica attiva erogati dalla Provincia e quelli periferici erogati dai Comuni, mediante una rete di Sportelli Lavoro gestiti a livello locale come centri di accoglienza, informazione e incontro tra domanda e offerta di lavoro.



SEZIONE 2. I SERVIZI OFFERTI DA LAVORO & SOCIETÀ'

2.1 I SERVIZI PER LE PERSONE

2.1.1 Accoglienza, informazione ed autoconsultazione

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Consentire al cliente di sottoporre la propria richiesta ad un operatore qualificato e di essere indirizzato al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso.

BENEFICI PER IL CLIENTE

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita l'accoglienza presso uno spazio dedicato ad un colloquio preliminare con un operatore qualificato. Nel corso del colloquio il cliente può illustrare il proprio problema professionale e ricevere dall'operatore alcune prime informazioni in merito ai servizi considerati più adeguati a soddisfare il suo bisogno. La prestazione si conclude con l'espletamento delle procedure essenziali che consentono al cliente di accedere all'offerta dei servizi disponibili, tra cui eventualmente il Patto di Servizio che impegna la struttura di erogazione e il cliente ad intraprendere un percorso per la ricerca attiva del lavoro.

ATTIVITÀ TIPICHE DEL SERVIZIO

- breve colloquio preliminare in cui si recepisce la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni sui servizi disponibili e sulle relative modalità di accesso e fruizione;
- invito ad utilizzare strumenti e materiali informativi disponibili in auto consultazione sul mercato del lavoro e sulle opportunità formative e occupazionali;
- invio delle candidature alle opportunità di politica attiva del lavoro presenti nel territorio
- per i giovani under 30 supporto all'iscrizione profilazione alla Garanzia Giovani nazionale tramite il portale clicklavoro
- valutazione e adeguamento del CV
- registrazione nella banca dati degli utenti per le successive attività di diffusione del CV e di ricerca attiva del lavoro;
- eventuale compilazione del Patto di Servizio che definisce gli obblighi reciproci tra servizio e cliente qualora si definisse un percorso di accompagnamento strutturato;
- rinvio tramite appuntamento al servizio interno o esterno alla struttura di erogazione considerato più idoneo ad affrontare i bisogni del cliente.

DESTINATARI

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di occupazione;
- occupati che intendono cambiare lavoro;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

TEMPISTICA

Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello (max 30 minuti)
Durata del colloquio: min. 15 minuti / max. 120 minuti



2.1.2 Accompagnamento al lavoro

FINALITA' DEL SERVIZIO

Sostenere l'utente nella scelta di un percorso professionale e/o formativo realistico e compatibile con le potenzialità occupazionali del territorio e con le caratteristiche motivazionali e professionali del soggetto.

BENEFICI PER IL CLIENTE

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita la possibilità di svolgere uno o più colloqui di orientamento con un operatore qualificato, per una analisi approfondita del problema professionale da affrontare e delle possibili soluzioni. Nel corso dei colloqui, il cliente riceve una consulenza mirata in merito al percorso professionale e ai servizi considerati più adeguati ad affrontare il bisogno espresso. Il servizio, nei casi richiesti, prevede anche una approfondita analisi delle risorse personali e professionali della persona al fine di valutarne l'occupabilità.

Il percorso si completa con il sostegno nella ricerca attiva del lavoro.

ATTIVITA' TIPICHE DEL SERVIZIO

- attuazione del PAI con l'assistenza di un tutor e relativo supporto attraverso colloqui individuali;
- analisi dell'occupabilità tramite colloquio orientativo in cui si raccolgono le informazioni sulla storia professionale dell'utente, sulle sue aspettative e potenzialità occupazionali (esperienze lavorative e formative, competenze di base e professionali possedute, strategie utilizzate per la ricerca di un impiego, preferenze - vincoli - disponibilità per il lavoro, obiettivi formativi e/o professionali
- stesura di uno o più CV in funzione del profilo professionale o delle aziende target
- supporto nella ricerca del lavoro attraverso momenti di informazione / formazione in forma individuale o collettiva sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (colloqui di selezione aziendale, ricerca di canali informativi per l'accesso al lavoro), sui diritti – doveri dei lavoratori e su aspetti contrattuali;
- supporto di un tutor nello scouting aziendale e/o nell'attivazione e svolgimento di un'esperienza pre lavorativa (ad esempio tirocinio in azienda) e/o nella scelta di un percorso formativo professionalizzante;
- monitoraggio del PAI e valutazione dei risultati intermedi e finali.

DESTINATARI

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di occupazione;
- occupati che intendono cambiare lavoro;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

TEMPISTICA

Durata del percorso: dalle 3 alle 30 ore per un massimo di 12 mesi di attività

Il percorso standard dura dai 4 ai 6 mesi

Durata dei colloqui con il tutor per l'attuazione del PAI : dai 45 ai 120 minuti complessivi



2.1.3 Mediazione domanda/offerta di lavoro

FINALITA' DEL SERVIZIO

Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro e le richieste di personale da parte delle aziende.

BENEFICI PER IL CLIENTE

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita la possibilità di promuovere e pubblicizzare la propria candidatura alle offerte di lavoro presenti nella banca dati di L&S e nelle altre banche dati dedicate all'incontro tra domanda e offerta di lavoro (tra cui il sistema informativo regionale – click lavoro), o pubblicizzate dalle Agenzie per il Lavoro (ApL) o direttamente dalle aziende. Il cliente, la cui candidatura risulti compatibile con la richiesta di lavoro delle imprese, può sostenere un colloquio di preselezione per avere la certezza che la propria candidatura risulti adeguata e quindi segnalata all'impresa richiedente.

ATTIVITA' TIPICHE DEL SERVIZIO

- ricerca, raccolta e individuazione delle offerte di lavoro presenti nel territorio di riferimento;
- ricerca nei data base delle candidature proponibili alle aziende;
- preselezione dei candidati (mediante colloqui telefonici o diretti) e invio dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate;
- monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati.

DESTINATARI

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di occupazione;
- occupati che intendono cambiare lavoro;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego.

TEMPISTICA

Eventuale colloquio con il candidato: 20/60 minuti.

Gestione Curriculum vitae (Cv): ogni curriculum pervenuto al servizio viene archiviato sulla propria piattaforma e rimane disponibile per tre mesi (salvo aggiornamento richiesto dal cliente).

Oltre tale periodo l'operatore contatterà il cliente per aggiornare il CV e accertarsi della sua disponibilità al lavoro.

Invio nominativi di candidati alle aziende: entro n. 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte dell'azienda.



2.1.4 Tirocini formativi e orientativi di inserimento e reinserimento

FINALITA' DEL SERVIZIO

Agevolare la conoscenza del mondo del lavoro, facilitare scelte professionali consapevoli, far acquisire al cliente competenze professionali utili per l'accesso al lavoro.

BENEFICI PER IL CLIENTE

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita la possibilità di svolgere un tirocinio in azienda che risulti appropriato e utile sia per la persona interessata che per l'impresa ospitante. Al cliente è garantito l'inserimento in un contesto lavorativo specifico, la possibilità di valutare le proprie attitudini professionali, di acquisire e certificare nuove competenze e di determinare le condizioni per una eventuale proposta di assunzione da parte dell'impresa ospitante.

ATTIVITA' TIPICHE DEL SERVIZIO

- informazione sulle opportunità esistenti nel territorio;
- consulenza per la scelta del tirocinio più appropriato;
- assistenza per la definizione del progetto di tirocinio personalizzato;
- monitoraggio del tirocinio tramite contatti con l'azienda e il tirocinante;
- certificazione del tirocinio svolto.

DESTINATARI

- persone inoccupate o disoccupate;
- persone interessate al reinserimento lavorativo (lavoratori in mobilità, in Cassa Integrazione Guadagni Speciale, donne, ecc.);
- soggetti in situazioni di difficoltà personale e/o sociale.

TEMPISTICA

Accesso al servizio: immediato, salvo breve attesa del proprio turno.

Attivazione tirocinio: sulla base delle disponibilità delle aziende.

Monitoraggio del tirocinio: almeno due contatti (tramite visita presso l'azienda o via telefono o incontro presso L&S) durante il periodo del tirocinio.

Rilascio della certificazione del tirocinio svolto: alla chiusura del tirocinio.



2.2 I SERVIZI PER LE IMPRESE

2.2.1 Accoglienza e prima informazione

FINALITA' DEL SERVIZIO

Consentire ai datori di lavoro l'accesso ai servizi loro dedicati in modo mirato alla richiesta espressa.

BENEFICI PER IL CLIENTE

Alle imprese che fruiscono del servizio è garantita l'accoglienza presso uno spazio dedicato ad un breve colloquio/telefonata preliminare con un operatore qualificato.

Nel corso del colloquio il cliente può illustrare la propria esigenza attinente la ricerca di personale o ad aspetti di natura contrattuale e ricevere dall'operatore informazioni aggiornate in merito alle problematiche poste, in particolare la possibilità di fruire di politiche attive del lavoro sul fronte dell'aziende ospitante il disoccupato beneficiario

Per i clienti che manifestano specifici bisogni, oltre a quelli di natura informativa, la prestazione si conclude indirizzando il cliente al servizio considerato più idoneo a soddisfare la sua richiesta.

ATTIVITA' TIPICHE DEL SERVIZI

- colloquio di primo contatto per analizzare la richiesta o il bisogno dell'impresa;
- erogazione delle prime informazioni sui servizi offerti;
- rinvio al servizio considerato più idoneo alla soluzione della richiesta o problema posto.

DESTINATARI

- imprenditori e liberi professionisti
- aziende ed enti
- famiglie

TEMPISTICA

Accesso al servizio: su appuntamento o immediato con eventuale attesa su presentazione diretta allo sportello.
Durata del colloquio: 15 - 60 minuti.



2.2.2 Mediazione Offerta/Domanda di Lavoro

FINALITA' DEL SERVIZIO

Rispondere ai bisogni dei datori di lavoro mediante un efficace incontro tra le richieste di personale e le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro.

BENEFICI PER IL CLIENTE

Alle imprese che fruiscono del servizio è garantita l'accoglienza presso uno spazio dedicato ad un colloquio con un operatore qualificato per la valutazione di problematiche connesse alla ricerca di personale. In alternativa i colloqui si potranno eseguire telefonicamente o in azienda. In accordo con il cliente il servizio attiva le modalità più opportune di trattamento della richiesta di personale tenendo conto delle caratteristiche e della disponibilità dei potenziali candidati e delle esigenze specifiche dell'impresa.

ATTIVITA' TIPICHE DEL SERVIZIO:

- raccolta e inserimento nel data base delle offerte di lavoro da parte delle aziende;
- ricerca nel data base delle candidature proponibili alle aziende;
- preselezione dei candidati (mediante colloqui telefonici o diretti) e invio dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate;
- proposta di partecipazione a politiche attive del lavoro
- monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati e segnalati.

DESTINATARI

- imprenditori e liberi professionisti
- aziende ed enti
- famiglie

TEMPISTICA

Accoglienza referenti aziendali per presentazione diretta di offerte di lavoro: su appuntamento (per telefono o e-mail), entro 3 giorni dalla richiesta.

Inserimento nel data base delle offerte di lavoro pervenute: entro 2 giorno lavorativo dal ricevimento; le offerte vengono conservate nel data base fino a 3 mesi o fino a verifica della loro validità.

Disattivazione delle offerte di lavoro che hanno avuto esito positivo o non rappresentano più interesse per l'azienda: entro 1 giorno dall'esito.

Invio nominativi di candidati alle aziende: entro i termini stabilito con l'azienda



2.2.3 Tirocini formativi e orientativi e/o di inserimento e reinserimento

FINALITA' DEL SERVIZIO

Consentire alle imprese interessate di avviare tirocini finalizzati a conoscere e valutare persone interessate alla conoscenza del mondo del lavoro e all'acquisizione di competenze professionali generiche e specifiche nel contesto aziendale.

Nel caso l'azienda ospitante voglia avvalersi del convenzionamento con L&S, in quanto ente accreditato alla funzione di soggetto promotore, il servizio è a pagamento.

BENEFICI PER IL CLIENTE

Alle imprese che si rivolgono ad L&S, è garantita l'informazione sulle condizioni e le modalità di svolgimento di tirocini in impresa, la relativa assistenza per la ricerca e preselezione dei candidati, la predisposizione delle apposite convenzioni e dei progetti formativi, il tutoraggio aziendale e la rilevazione delle competenze acquisite dai tirocinanti

ATTIVITA' TIPICHE DEL SERVIZIO

- informazione sulle condizioni e le modalità di svolgimento di tirocini in azienda;
- ricerca e preselezione dei candidati al tirocinio;
- stipula della convenzione tra Centro per l'Impiego e Azienda e collaborazione nella definizione del progetto di tirocinio con l'indicazione di obiettivi, modalità di svolgimento e durata del tirocinio;
- attivazione e monitoraggio del tirocinio tramite tutoraggio aziendale;
- gestione registro Presenze e documenti per variazioni al progetto formativo (interruzioni, proroghe);
- somministrazione ed elaborazione questionari di valutazione;
- rilevazione delle competenze acquisite dai tirocinanti

DESTINATARI

- imprese che vogliono avviare tirocini formativi e di orientamento di inserimento e reinserimento in convenzione con L&S.

TEMPISTICA E COSTI DEL SERVIZIO

Accoglienza referenti aziendali: su appuntamento (per telefono o e-mail), entro 5 giorni dalla richiesta.

Inserimento nel data base delle offerte di tirocinio pervenute: entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento; le offerte vengono conservate nel data base fino a 3 mesi o fino a verifica della loro validità.

Invio nominativi di candidati alle aziende: entro i termini concordati con l'azienda

Stipula della convenzione: entro 5 giorni lavorativi dalla selezione.

Monitoraggio del tirocinio: tramite colloquio iniziale e finale con il referente aziendale e un contatto mensile (telefonico o con visita in azienda).

I costi del servizio sono concordati con l'impresa in base a specifici tariffari.



2.3. CONSULENZA ALLE IMPRESE PER LA GESTIONE DEL PERSONALE

2.3.1 Ricerca e selezione, Outplacement e Formazione mirata

FINALITA' DEL SERVIZIO

Affiancare e sostenere le imprese nella ricerca, valutazione e selezione dei potenziali collaboratori, nelle attività tipiche di outplacement e nella attivazione di interventi formativi mirati, per colmare eventuali gap di competenza delle risorse umane aziendali.

BENEFICI PER IL CLIENTE

Alle imprese che si rivolgono ad L&S è garantita la possibilità di individuare e selezionare personale su tutto il territorio veronese e province limitrofe, grazie alla rete di Sportelli Lavoro in capo ad L&S che sono in grado di valutare con tempestività le richieste delle aziende.

Le imprese, inoltre, possono richiedere l'attuazione di interventi di ricollocazione del personale (outplacement), l'analisi del fabbisogno formativo aziendale, il bilancio delle risorse personali e professionali dei propri dipendenti, la progettazione, attuazione e valutazione di formazione mirata per l'inserimento o la ricollocazione lavorativa.

ATTIVITA' TIPICHE DEL SERVIZIO

Le attività del servizio comprendono una vasta gamma di prestazioni, finalizzate a sostenere lo sviluppo delle strategie di gestione e valorizzazione delle risorse umane dell'impresa.

Tali attività, gestite da personale altamente qualificato, comprendono:

- colloqui con i referenti aziendali per la valutazione dell'organizzazione del lavoro e delle posizioni da ricoprire;
- definizione della job description della posizioni e della loro collocazione nell'organigramma aziendale;
- analisi e la descrizione delle caratteristiche del candidato ideale precisando età, cultura scolastica, esperienza professionale, conoscenza delle lingue, preferenze contrattuali;
- ricerca e individuazione dei candidati attraverso i metodi considerati più idonei (consultazione banche dati, inserzioni sulla stampa);
- svolgimento dei colloqui di selezione e l'eventuale somministrazione di strumenti psico-diagnostici al fine di approfondire la valutazione dei candidati;
- descrizione dei profili dei singoli candidati e presentazione all'azienda di una rosa di nominativi;
- eventuale consulenza all'impresa per la scelta del candidato;
- eventuali interventi di formazione mirata per colmare gap di competenza dei candidati.

DESTINATARI

imprese che richiedono la consulenza di L&S.

TEMPISTICA E COSTI DEL SERVIZIO

Accoglienza e primo colloquio con il referente aziendale: su appuntamento fissato entro 2 giorni dalla richiesta.

Durata delle prestazioni richieste, onorari della consulenza e modalità di pagamento: concordati con l'azienda committente a seguito della valutazione dei casi specifici e delle problematiche da affrontare.



2.3.2 Assistenza per i Piani formativi nei Contratti di Apprendistato

FINALITA' DEL SERVIZIO

Affiancare e sostenere le imprese nella programmazione e gestione della formazione dei lavoratori assunti con contratto di apprendistato secondo le disposizioni del D.Lgs 167/2011 (Testo Unico) che ha modificato la gestione della formazione dei lavoratori assunti dopo il 26 aprile 2012. I contenuti della formazione sono adeguati all' inquadramento dell'apprendista e al CCNL di riferimento.

BENEFICI PER IL CLIENTE

Alle imprese che si rivolgono ad L&S è garantita la possibilità di attivare contratti di apprendistato nel rispetto della normativa che prevede che entro 30 giorni dall'assunzione dell'apprendista l'azienda debba predisporre un Piano formativo nel quale sono illustrate le caratteristiche dell'apprendista assunto, gli obiettivi formativi e professionali, le competenze da conseguire, le modalità di erogazione della formazione, nonché le modalità di verifica e certificazione del percorso formativo.

ATTIVITA' TIPICHE DEL SERVIZIO

L'assistenza alle imprese viene attuata attraverso una gamma articolata di prestazioni che comprende:

- ricerca e selezione del candidato ideale, che viene svolta da professionisti di L&S in quanto società accreditata dalla Regione Veneto per la Ricerca e selezione del personale;
- eventuale attivazione di un tirocinio di due mesi per consentire al candidato di conoscere il conteso aziendale prima della definizione del contratto di apprendistato e i relativi obblighi (Lavoro & Società garantisce l'assistenza per lo svolgimento delle pratiche burocratiche e la copertura assicurativa);
- assistenza per la stesura del Piano formativo individuale previsto dal D.Lgs 167/2011, attraverso l' analisi della posizione aziendale in cui è inserito l'apprendista, l'analisi delle specifiche mansioni e del profilo professionale di riferimento, la disposizione del piano formativo e relativa pianificazione nell'arco dell'anno;
- assistenza per il monitoraggio dell'andamento della formazione e la registrazione di quanto realizzato e appreso dal soggetto in apprendistato (validazione delle competenze acquisite con riferimento ai livelli EQF (Quadro Europeo delle Qualifiche) e alla registrazione delle competenze acquisite nel libretto del cittadino);
- formazione dei tutor aziendali sugli adempimenti previsti dalla normativa e dagli accordi sindacali, il corretto svolgimento del ruolo del tutor dall'accoglienza, all'affiancamento e alla valutazione dell'apprendista;
- consulenza per l'acquisizione di risorse finanziarie a sostegno dell'apprendistato (fondi paritetici interprofessionali per la formazione e contributi del Ministero del Lavoro per gli apprendisti assunti entro il 31/12/12)

DESTINATARI

Imprese che attivano contratti di apprendistato.

TEMPISTICA E COSTI DEL SERVIZIO

Accoglienza e primo colloquio con il referente aziendale: su appuntamento fissato entro due giorni dalla richiesta.

Durata delle prestazioni richieste, onorari della consulenza e modalità di pagamento: concordati con l'azienda committente a seguito della valutazione dei casi specifici e delle problematiche da affrontare.

Per la gestione del Servizio, L&S è in grado di fornire alle imprese una assistenza qualificata per l'accesso ai Fondi paritetici interprofessionali e ai contributi previsti dal Ministero del lavoro.



2.4. INTERVENTI PER GLI ENTI PUBBLICI E PER IL TERRITORIO

2.4.1 Progetti per l'inserimento lavorativo di persone in condizione di svantaggio sociale, economico e occupazionale

FINALITA' DEI PROGETTI

I progetti realizzati da L&S in convenzione con Enti pubblici, hanno la finalità di favorire l'inclusione socio occupazionale di persone svantaggiate, con particolare attenzione alla integrazione tra servizi pubblici e privati per il lavoro, di assistenza sociale, abitativa, sostegno al reddito, accesso al credito, agevolazione socio-economica.

I progetti prevedono l'assegnazione di una dote finanziaria di sostegno al reddito o volta a sostenere "costi di conciliazione" da parte degli utenti.

Dal punto di vista operativo, L&S realizza interventi e servizi per l'accoglienza delle persone in situazione di disagio, l'analisi della condizione professionale, l'attivazione di percorsi personalizzati di accompagnamento al lavoro e di inclusione sociale attraverso l'integrazione coordinata dei diversi servizi pubblici e privati presenti nel territorio, in particolare servizi sociali operanti nei comuni.

Nella attuazione degli interventi, L&S si avvale della propria rete di sportelli lavoro presenti in molti comuni grazie alla stipula di appositi accordi e convenzioni.

BENEFICI PER L'ENTE PUBBLICO E PER IL TERRITORIO

Agli Enti pubblici che si convenzionano con L&S è garantita la possibilità di promuovere e attuare interventi coordinati di politica sociale e del lavoro nel territorio, attraverso:

- un approccio orientato alla lettura dei molteplici bisogni delle persone (di natura personale, sociale, economica, lavorativa e professionale);
- l'attuazione di percorsi integrati e di pacchetti di servizi personalizzati a supporto dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale;
- la valorizzazione della rete dei servizi socio-assistenziali e per il lavoro presenti nel territorio, in una logica di sistema (integrazione tra Centri per l'Impiego, Enti privati accreditati e Servizi erogati dai Comuni);
- la possibilità di ottimizzare le opportunità e gli strumenti di supporto alla cittadinanza, istituzionalmente previsti e immediatamente disponibili.

ATTIVITA' TIPICHE PREVISTE DAI PROGETTI

I progetti realizzati da L&S, in collaborazione con la Provincia e i Comuni si ispirano ad un modello consolidato di collaborazione organica e coordinata tra servizi pubblici e privati rivolti a persone in condizioni di svantaggio.

Il modello prevede la possibilità di intervenire su grandi numeri e per target diversificati di utenza (uomini, donne, giovani, soggetti portatori di bisogni sociali) attraverso un ampio pacchetto di servizi, fruibili in forma personalizzata:

- Accoglienza e informazione;
- Consulenza orientativa;
- Analisi delle risorse professionali e della occupabilità;
- Accompagnamento al lavoro con l'assistenza di un tutor;
- Mediazione tra domanda e offerta di lavoro;
- inserimento in attività formative.



Nella attuazione dei progetti, particolare attenzione viene riservata al mondo produttivo e alle imprese, senza le quali non è possibile sviluppare l'occupazione, attraverso:

- azioni di informazione, sensibilizzazione e coinvolgimento del tessuto economico - produttiva locale per la promozione dell'intermediazione tra domanda e offerta di lavoro;
- attività di screening dei profili professionali richiesti presenti nelle banche dati della Provincia di Verona e nelle banche date gestite da Lavoro & Società;
- attivazione di misure di sostegno all'impresa per l'inserimento dei lavoratori e promozione degli incentivi, delle opportunità fiscali e contributive all'assunzione derivanti dalla legge e/o da specifici progetti operanti nel territorio.

DESTINATARI

- Enti pubblici che intendono promuovere interventi coordinati e strutturati per persone in condizione di disagio sociale, economico, occupazionale secondo le direttive dell'Unione Europea, della legislazione nazionale e della Regione Veneto, in una logica di collaborazione interistituzionale e integrazione tra servizi pubblici e privati accreditati.

TEMPI DI ATTUAZIONE E COSTI DEGLI INTERVENTI

La durata degli interventi è concordata direttamente con l'Ente pubblico in relazione al tipo di bisogni e problematiche socio – occupazionali da affrontare.

I costi degli interventi sono concordati in base alle risorse pubbliche e private disponibili e acquisibili attraverso fonti di finanziamento diversificate.



2.4.2 Sportelli Lavoro

FINALITA' DEGLI SPORTELLI LAVORO

Gli Sportelli Lavoro di L&S hanno la finalità di favorire l'integrazione tra i Servizi di politica attiva erogati dalla Provincia di Verona e quelli erogati dai Comuni a livello decentrato, attraverso la valorizzazione e il coordinamento della rete dei servizi per il lavoro e socio – assistenziali presenti nel territorio (Centri per l'Impiego, Enti privati accreditati e Servizi erogati dai Comuni).

Gli Sportelli Lavoro sono concepiti come “centri di accoglienza” creati per accompagnare, sostenere, orientare e supportare le persone nella ricerca attiva del lavoro, oltre che per garantire alle aziende un punto di riferimento stabile per la ricerca e la selezione del personale grazie alla presenza di personale altamente qualificato.

I servizi erogati dagli Sportelli Lavoro sono pubblicizzati tramite interventi mirati di comunicazione pubblica nel territorio: convegni, seminari, diffusione di materiali informativi, rapporti con la stampa, visite guidate alle sedi operative.

Il coinvolgimento delle imprese avviene attraverso iniziative mirate di Marketing e contatto diretto: visite di professionisti in azienda, convegni e seminari tematici, work shop di approfondimento.

BENEFICI PER L'ENTE PUBBLICO E PER IL TERRITORIO

Gli Enti pubblici (ed in particolare i Comuni) possono programmare e ottimizzare le politiche ed i servizi per il lavoro in favore dei propri cittadini e delle imprese, avvalendosi di apposite convenzioni con l'Agenzia Sociale “Lavoro & Società” per l'apertura degli Sportelli Lavoro, autonomamente od in collaborazione con altri partner accreditati.

I Comuni che si convenzionano con L&S per l'attivazione degli Sportelli Lavoro, possono utilizzare dispositivi di coordinamento e ottimizzazione della rete locale dei soggetti pubblici e privati, per la progettazione, attuazione, valutazione di programmi e azioni di sostegno ai cittadini che cercano lavoro e di supporto al mondo imprenditoriale locale per la selezione e la gestione del personale.

La Provincia di Verona, infatti, tramite la delibera 134 del 3 giugno 2010, ha riconosciuto l'Agenzia Sociale Lavoro & Società quale il “fulcro della rete di collaborazione pubblico - privato” per le politiche attive del lavoro affinché queste vengano “gestite in maniera sistemica anche presso le realtà comunali.

ATTIVITA' TIPICHE DEGLI SPORTELLI LAVORO

Gli Sportelli Lavoro, supportano le persone in cerca di lavoro (in particolare soggetti che per motivi di età, genere o professionalità, non riescono in modo autonomo a reinserirsi in modo stabile e significativo nel mercato del lavoro) attraverso un'ampia gamma di attività:

- colloqui informativi e consulenziali finalizzati a supportare il cittadino nella ricerca autonoma del lavoro;
- sostegno all'elaborazione di un progetto professionale realistico e adeguato alle caratteristiche della persona;
- verifica delle competenze tecniche e delle condizioni socio - economiche dichiarate dal candidato, al fine di una corretta valutazione del suo livello di occupabilità;
- attuazione di percorsi formativi e/o di tirocinio finalizzati alla qualificazione / riqualificazione per l'acquisizione di competenze spendibili nel contesto aziendale;
- incontro tra Domanda e Offerta di lavoro attraverso l'utilizzo integrato delle Banche dati e delle fonti informative disponibili (, Piattaforma web di Lavoro & Società, Sistema informativo regionale – IDO, Agenzie per il Lavoro (ApL), domande di lavoro pubblicizzate direttamente dalle imprese);
- supporto per gli adempimenti amministrativi previsti per l'inserimento nelle liste di disoccupazione dei CPI.

Alle imprese, gli Sportelli Lavoro, sono in grado di garantire un supporto qualificato per l'individuazione, la selezione dei profili professionali più idonei a rispondere alle esigenze aziendali, attraverso:



- accoglienza e informazione alle imprese sui servizi disponibili nel territorio e sui relativi benefici e modalità di utilizzo;
- Ricerca e selezione, Outplacement e Formazione mirata dei candidati;
- Assistenza per i Piani formativi nei Contratti di Apprendistato;
- Assistenza per la gestione dei Tirocini in impresa.
- informazione sulle misure di sostegno all'impresa per l'inserimento dei lavoratori (incentivi, opportunità fiscali e contributive derivanti dalla legge e/o da specifici progetti locali).

I servizi alle imprese e alle persone sono erogati sulla base degli standard illustrati nella Sezione 2 della Carta dei Servizi

Per quanto riguarda più in generale il contesto territoriale gli Sportelli Lavoro hanno la funzione di informare e promuovere cultura, approcci e buone pratiche in tema di politiche del lavoro e di inclusione, attraverso:

- la condivisione e la diffusione delle informazioni e delle opportunità di lavoro per un più efficace incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- il coinvolgimento dei soggetti istituzionali e dei servizi (anche di territori limitrofi) per lo sviluppo del lavoro in rete, nella consapevolezza che l'efficacia degli interventi dipende anche dalla diffusione territoriale e dalla capacità di "fare sistema" tra amministrazioni diverse;
- il coinvolgimento degli attori socio - economici e delle imprese attraverso interventi mirati di marketing e di comunicazione pubblica.

DESTINATARI:

- Enti pubblici (Comuni in particolare) che intendono promuovere interventi coordinati e strutturati per persone in condizione di disagio sociale e servizi qualificati in favore delle imprese in una logica di collaborazione interistituzionale.

TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E COSTI

La tempistica di erogazione dei servizi erogati dagli Sportelli Lavoro risponde agli standard definiti dalla Carta dei servizi nella Sezione 2.

I costi relativi alla creazione e al funzionamento degli Sportelli Lavoro, sono stabiliti tramite apposite convenzioni tra Lavoro&Società e i Comuni interessati.



SEZIONE 3. DIRITTI E DOVERI DEL-CLIENTE

3.1 Diritti e doveri

Il cliente che si rivolge a Lavoro & Società ha il diritto di ricevere i servizi nei tempi e nei modi previsti dalla presente Carta dei servizi e/o dalle normative che regolano, ora o in futuro, la disciplina delle politiche attive del lavoro e/o i singoli interventi/progetti rivolti agli utenti fruitori di tali servizi.

Il cliente ha il diritto di ricevere copia della presente Carta dei servizi che è messa a disposizione negli spazi di accoglienza.

Il cliente ha il dovere di rispettare quanto previsto dalle normative di riferimento e si impegna ad essere soggetto proattivo dei servizi proposti, che necessitano, per il loro successo, della volontà di collaborazione e della condivisione degli intenti tra ente erogatore e cliente.

3.2 Gestione reclami

In caso di reclami per disservizi, per carenze sulla qualità del servizio ricevuto o il mancato rispetto di quanto affermato nella presente "Carta dei servizi" il cliente ha il diritto di segnalarli scrivendo a info@lavoroesocieta.com oppure all'indirizzo Lavoro & Società Società Consortile a.r.l. Via Bramante 15- 37138 Verona

Saranno valutati solo i reclami scritti nelle modalità sopraindicati, con indicazione chiara dello scrivente e dei suoi recapiti.

Tali reclami saranno conservati presso la sede di Lavoro & Società fino al 31 dicembre dell'anno successivo alla ricezione.

Ogni utente dei servizi e ogni cittadino che si rivolge a noi ha diritto di esporre, se lo ritiene opportuno anche in forma anonima, reclami e/o segnalazioni in merito ad elementi di insoddisfazione circa la qualità complessiva del servizio ricevuto. Nella zona di accoglienza sono presenti i moduli dei reclami e Un apposito contenitore per i reclami.

L&S si impegna a dare una risposta ad ogni reclamo e/o segnalazione entro 5 giorni lavorativi, in forma scritta qualora la segnalazione sia giunta via mail o depositata in forma scritta presso l'apposito contenitore, ed eventualmente anche a quelle giunte telefonicamente.

Il cliente può segnalare eventuali disservizi anche agli organi amministrativi competenti in materia di servizi al lavoro:

Regione Veneto – direzione lavoro
Fondamenta Santa Lucia
Cannaregio 23
30121 Venezia (VE)

3.3 Privacy

Lavoro & Società dichiara di essere in regola con la vigente normativa in tema di privacy, di avere redatto il DPS (DOCUMENTO PROGRAMMATICO SICUREZZA DEI DATI) e trattare tali dati secondo le prescrizioni del DLGS 196/2003 e successive modifiche con particolare riferimento alla liceità, alla correttezza, alla riservatezza ed alla adozione di tutte le prescritte misure di sicurezza, con riguardo anche a quanto previsto dal disciplinare tecnico allegato B al citato decreto, recante le misure minime di sicurezza obbligatorie per il trattamento dei dati personali e sensibili.

Ogni utente, al momento dell'avvio dei servizi, sarà informato dei propri diritti e delle procedure adottate da Lavoro & Società tramite INFORMATIVA AGLI UTENTI ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.



3.4. Rilevazione della qualità

Lavoro & Società provvede a rilevare la qualità dei propri servizi attraverso questionari di gradimento sottoposti agli utenti con le seguenti modalità:

- in forma cartacea
- tramite recall telefonico

La scelta della modalità, campione e tempistiche di rilevazione dipendono:

- dalla tipologia e importanza del servizio erogato
- dalla significatività del singolo servizio rispetto all'intera attività erogata da Lavoro & Società.

Al fine della valutazione dei servizi si procede all'analisi annuale dei dati quantitativi raccolti e dei risultati ottenuti in termini di occupazione ed occupabilità.

I dati prioritariamente analizzati sono:

- le ore erogate distinte per tipologia di servizio
- il riscontro occupazionale
- i dati descrittivi degli utenti (sesso, età, titolo di studio, qualifiche, ecc).

Lavoro & Società conserva la documentazione cartacea e informatica per almeno 3 anni delle attività svolte, al fine di poter elaborare costantemente i dati e ricavarne le necessarie valutazioni quali/quantitative, conformemente alle norme relative al monitoraggio definite dall'accreditamento regionale per i servizi al lavoro.

Lavoro & Società, inoltre, è in grado di organizzare le proprie attività e procedure di rilevazione al fine di rispondere alle richieste di monitoraggio che i singoli provvedimenti legislativi di approvazione dei progetti/finanziamenti richiedono conformemente alle norme previste dall'accreditamento regionale ai servizi per il lavoro.

Il Presidente
del Consiglio d'Amministrazione
Orazio Zenorini



STRUTTURA E RECAPITI

Lavoro & Società Soc.Cons. a R.L. - Agenzia Sociale senza scopo di lucro

via Bramante 15, 37138 Verona

C.F./P.IVA 03636740239 – REA: VR -0352607 Cap.Soc. 25.000,00 Euro (I.V) -
045563081 (amministrazione) – Fax 045/8199705

info@lavoroesocieta.com – www.lavoroesocieta.com

Ente accreditato ai Servizi per il Lavoro per la Regione Veneto Decreto n. 452 del 4 maggio 2012 –

Codice Accreditamento n. L007

Autorizzata alla ricerca e selezione decreto 159 del 08/02/2012

Youth corner - decreto 194 del 30/04/2014

Sedi operative

Via A.A.Berardi 9, 37139 Verona

Lo sportello è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alla 15.30

(salvo periodo di ferie indicate sul sito Web)

Su appuntamento, telefonando dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 13 e dalle 14.00 alle 17.00, entro 5 giorni lavorativi dalla chiamata

Responsabile

Direttore di Lavoro & Società Scarl - dott. Mirko Tavella

Operatori dei servizi per il lavoro

L&S in base a quanto previsto dalla Dgr n. 2238 del 20.12.2011 - Allegato A - Tabella A - Profilo Professionale Operatore del Mercato del Lavoro Locale, dispone di uno staff qualificato di "Operatori unici del mercato del lavoro" che sono in grado di:

- gestire colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa
- gestire colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino,
- utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro piano professionale verificandone la fattibilità;
- elaborare con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità;
- gestire l'incrocio domanda offerta di lavoro
- accompagnare l'utente del servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo;
- monitorare l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive.

In caso di necessità, L&S si avvale inoltre di qualificati esperti e consulenti esterni selezionati dopo analisi delle competenze e delle esperienze professionali maturate sul campo. L&S garantisce l'aggiornamento permanente delle proprie risorse umane attraverso interventi periodici di formazione, seminari informativi e focus group per il miglioramento continuo dei servizi.

Verona, 12/03/2018

