

Servizi, attività e strumenti
per sostenere persone e
imprese nei percorsi
di lavoro e crescita
professionale

CARTA DEI SERVIZI

di Lavoro & Società srl
Impresa Sociale

www.lavoroesocieta.com



INDICE GENERALE

1	PRESENTAZIONE DI LAVORO & SOCIETÀ.....	4
2	FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
3	I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	5
4	I SERVIZI OFFERTI DA L&S.....	5
4.1	Servizi per le persone	5
4.2	Servizi per le imprese	6
4.3	Sportelli lavoro	6
5	MODALITÀ DI ACCESSO E PRESA IN CARICO	7
6	DIRITTI E DOVERI DEI DESTINATARI	7
7	SEGNALAZIONI E RECLAMI	8
8	MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ	8
9	INFORMAZIONI E CONTATTI	9

1 PRESENTAZIONE DI LAVORO & SOCIETÀ

Lavoro & Società Impresa Sociale è un ente accreditato ai Servizi per il Lavoro della Regione Veneto che opera da oltre vent'anni nella progettazione e gestione di interventi di inclusione sociale e lavorativa rivolti a persone fragili, vulnerabili e a rischio di esclusione.

Accanto alle misure promosse dalla Regione Veneto, Lavoro & Società partecipa e gestisce interventi finanziati da programmi nazionali, fondi ministeriali e iniziative promosse da fondazioni ed enti privati, consolidando nel tempo competenze nella progettazione e nella gestione di partenariati complessi a livello territoriale.

L'attività dell'ente si estende inoltre alla promozione di iniziative di sensibilizzazione e sviluppo della comunità locale, attraverso progetti rivolti a cittadini, lavoratori, giovani e stakeholder territoriali su tematiche di interesse collettivo quali l'inclusione sociale, il benessere delle persone, il disagio giovanile e adolescenziale, la parità di genere, le pari opportunità e la partecipazione attiva alla vita della comunità.

Grazie all'integrazione tra servizi al lavoro, progettazione sociale, formazione e sviluppo di reti territoriali, Lavoro & Società rappresenta un punto di riferimento per la costruzione di interventi innovativi capaci di coniugare occupabilità, inclusione e sviluppo sociale.

2 FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Lavoro & Società S.c.a.r.l. Impresa Sociale ETS ha lo scopo di informare cittadini, imprese ed enti sui servizi e sulle attività disponibili per favorire l'inserimento e la permanenza nel mondo del lavoro, l'inclusione sociale e la valorizzazione delle competenze professionali.

Il documento descrive le modalità di accesso e di erogazione dei servizi, le sedi presso cui sono disponibili e gli impegni assunti dall'ente nei confronti degli utenti.

Lavoro & Società orienta la propria attività ai seguenti principi:

Accessibilità e uguaglianza

I servizi sono accessibili alle persone in possesso dei requisiti previsti, senza discriminazioni e nel rispetto delle pari opportunità. Ogni utente riceve un trattamento equo, indipendentemente dalle proprie condizioni personali e sociali.

Imparzialità e trasparenza

I rapporti con utenti, imprese ed enti sono improntati a correttezza, imparzialità e trasparenza. Le informazioni relative ai servizi, alle modalità di accesso e alle condizioni di erogazione sono fornite in modo chiaro e comprensibile.

Centralità della persona e personalizzazione

Gli interventi sono orientati ai bisogni e alle caratteristiche delle persone, con l'obiettivo di individuare percorsi e risposte coerenti con le esigenze individuali.

Professionalità e qualità

I servizi sono erogati nel rispetto della normativa vigente e secondo criteri di competenza e affidabilità. L'ente promuove il monitoraggio delle attività e il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Continuità e affidabilità

Lavoro & Società si impegna a garantire la regolare erogazione dei servizi e a informare tempestivamente gli utenti in caso di variazioni o interruzioni programmate.

Ascolto e partecipazione

Gli utenti possono esprimere osservazioni, suggerimenti e reclami in merito ai servizi ricevuti. Le segnalazioni costituiscono uno strumento di ascolto e contribuiscono al miglioramento delle attività.

Riservatezza e rispetto

I servizi sono erogati nel rispetto della dignità delle persone, della riservatezza e della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Collaborazione con il territorio

Lavoro & Società promuove la collaborazione con enti pubblici, imprese e soggetti del territorio, favorendo l'integrazione e lo sviluppo di una rete di servizi capace di rispondere in modo efficace ai bisogni delle persone e del mercato del lavoro.

3

I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi di Lavoro & Società sono erogati nel rispetto della normativa vigente, dei requisiti di accreditamento e della dignità e dei diritti di ogni persona, garantendo accessibilità, trasparenza, professionalità e un trattamento equo e non discriminatorio.

Le modalità di intervento sono orientate alla personalizzazione dei percorsi, alla continuità e affidabilità delle prestazioni, alla collaborazione con la rete territoriale e al coinvolgimento attivo degli utenti. L'ente promuove il monitoraggio delle attività e il miglioramento continuo della qualità dei servizi, anche attraverso l'ascolto delle persone e l'analisi dei loro bisogni.

4

I SERVIZI OFFERTI DA L&S

4.1

Servizi per le persone

Lavoro & Società accompagna le persone nei percorsi di inserimento e reinserimento lavorativo, orientamento professionale e valorizzazione delle competenze, attraverso servizi di politica attiva del lavoro realizzati anche nell'ambito di progetti finanziati dalla Regione del Veneto.

I servizi comprendono:

- **accoglienza e informazione**, con un primo colloquio di presa in carico, analisi del bisogno e orientamento ai servizi più adeguati;
- **orientamento professionale**, attraverso colloqui individuali, analisi delle esperienze e delle competenze, definizione degli obiettivi professionali e supporto alla costruzione del percorso;
- **accompagnamento al lavoro**, con supporto alla ricerca attiva, alla predisposizione del curriculum e alla candidatura, nonché accompagnamento nelle diverse fasi del percorso;

- **mediazione tra domanda e offerta di lavoro**, attraverso la raccolta e la promozione delle candidature, l'individuazione delle opportunità occupazionali e il raccordo con le imprese;
- **tirocini e percorsi di inserimento e reinserimento lavorativo**, attraverso l'individuazione delle opportunità, la definizione del progetto, l'accompagnamento e il monitoraggio dell'esperienza;
- **formazione e sviluppo delle competenze**, nell'ambito delle opportunità e dei progetti disponibili.

I percorsi sono definiti in relazione alle caratteristiche, alle competenze e agli obiettivi della persona e possono prevedere l'integrazione di più servizi. L'accesso ai servizi e le eventuali condizioni di partecipazione sono definiti in relazione alla specifica misura o progetto di riferimento

4.2 Servizi per le imprese

Lavoro & Società affianca imprese, enti e altri datori di lavoro nella gestione dei fabbisogni occupazionali e nello sviluppo di opportunità di inserimento lavorativo, offrendo servizi di informazione, ricerca e selezione del personale e supporto nell'attivazione di percorsi di politica attiva.

I servizi comprendono:

- **accoglienza e informazione**, con analisi delle esigenze dell'impresa e orientamento verso i servizi e le opportunità più adeguati;
- **ricerca e selezione del personale**, attraverso la raccolta delle esigenze aziendali, la ricerca e preselezione dei candidati e il raccordo tra domanda e offerta di lavoro;
- **supporto all'inserimento lavorativo di persone con disabilità e in situazione di svantaggio**, anche attraverso specifici percorsi e misure di politica attiva;
- **tirocini formativi, di inserimento e reinserimento lavorativo**, con supporto nella ricerca dei candidati, nella predisposizione della documentazione, nell'attivazione e nel monitoraggio del percorso;
- **supporto alla gestione dell'apprendistato**, attraverso la predisposizione e gestione dei relativi piani formativi;
- **informazione e supporto sulle opportunità di politica attiva del lavoro** rivolte alle imprese e ai loro lavoratori.

I servizi sono erogati in relazione alle esigenze dell'impresa e possono prevedere il coinvolgimento della rete territoriale e l'integrazione con specifiche misure e progetti.

4.3 Sportelli lavoro

Lavoro & Società contribuisce alla promozione dell'inclusione sociale e lavorativa nel territorio veronese attraverso il coordinamento e la gestione degli Sportelli Lavoro attivi presso diversi Comuni della provincia, in collaborazione con enti pubblici e privati del territorio.

Gli Sportelli Lavoro offrono un servizio gratuito e complementare a quello dei Centri per l'Impiego, rivolto a persone in cerca di occupazione e imprese, attraverso colloqui informativi e di primo orientamento sul lavoro, sulle professioni, sulle opportunità occupazionali e formative.

Alle persone vengono offerti supporto nella ricerca attiva del lavoro, nella stesura e aggiornamento del curriculum, nella consultazione delle opportunità occupazionali e formative e nell'orientamento verso percorsi di politica attiva, formazione e inserimento lavorativo.

Alle imprese vengono offerti servizi di informazione e consulenza, raccolta delle esigenze di personale, ricerca e preselezione di candidati e supporto nell'attivazione di tirocini e altri percorsi di inserimento lavorativo.

Lavoro & Società, anche in qualità di tecnostruttura dei Patti Territoriali per il Lavoro, promuove il coordinamento tra gli Sportelli, la condivisione di strumenti e modalità operative e lo sviluppo di interventi integrati con la rete territoriale.

5

MODALITÀ DI ACCESSO E PRESA IN CARICO

I servizi sono rivolti, in relazione alle specifiche opportunità disponibili, ad adulti inoccupati e disoccupati, adulti occupati in cerca di altra occupazione e persone interessate a percorsi di formazione, aggiornamento e sviluppo delle proprie competenze.

Particolare attenzione è rivolta alle persone che incontrano maggiori difficoltà di inserimento lavorativo e sociale, tra cui giovani, migranti, persone accolte in strutture terapeutiche, riabilitative e di accoglienza, persone in situazione di svantaggio o fragilità, adulti over 45 espulsi dal mercato del lavoro, donne che intendono rientrare nel mercato del lavoro e persone coinvolte in situazioni di mobilità o cassa integrazione.

L'accesso ai servizi avviene attraverso i canali indicati per ciascuna sede e per i singoli servizi, quali accesso diretto, contatto telefonico, posta elettronica o eventuale invio da parte dei servizi territoriali competenti.

Il percorso prende avvio con un colloquio di presa in carico, finalizzato a raccogliere le esigenze della persona, analizzarne la situazione e fornire le prime informazioni sui servizi e sulle opportunità disponibili. Sulla base dei bisogni rilevati vengono individuati, insieme all'utente, i servizi e le eventuali azioni più adeguati al suo percorso.

Le modalità di accesso e di presa in carico possono variare in relazione alla specifica misura o progetto di riferimento e ai relativi requisiti di partecipazione.

6

DIRITTI E DOVERI DEI DESTINATARI

Il destinatario ha diritto di accedere ai servizi di Lavoro & Società secondo le modalità, i tempi e le condizioni previsti dalla presente Carta dei Servizi, dalla normativa vigente e dalle disposizioni relative alle singole misure o progetti. Ha inoltre diritto a ricevere informazioni chiare sulle modalità di accesso e di svolgimento del percorso e a consultare la presente Carta dei Servizi, disponibile presso le sedi dell'ente e attraverso i canali indicati.

Il destinatario è tenuto a rispettare le disposizioni previste dalla normativa e dalle specifiche misure o progetti a cui partecipa, nonché gli appuntamenti e gli impegni concordati. In caso di impossibilità a partecipare, è tenuto a comunicarlo tempestivamente. La buona riuscita del percorso richiede la partecipazione attiva, la collaborazione e il rispetto degli impegni assunti, nel rispetto delle possibilità e delle condizioni della persona.

7

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Lavoro & Società raccoglie reclami e segnalazioni relativi alla qualità dei servizi erogati, a eventuali disservizi o al mancato rispetto degli impegni dichiarati nella presente Carta dei Servizi.

Le segnalazioni possono essere presentate attraverso il modulo elettronico "Reclami(amo) L&S", accessibile tramite il link sul sito o il QR Code disponibili presso le sedi dell'ente e sui canali di comunicazione indicati. In alternativa, è possibile inviare una segnalazione all'indirizzo e-mail info@lavoroesocieta.com. Il modulo elettronico può essere compilato anche in forma anonima; per ricevere una risposta è tuttavia necessario indicare un recapito.

Ogni segnalazione viene esaminata dalla Direzione, con il coinvolgimento delle funzioni competenti, e può contribuire all'individuazione di criticità e opportunità di miglioramento. Qualora emerga una non conformità, la segnalazione viene gestita secondo le procedure del Sistema di Gestione per la Qualità.

Lavoro & Società si impegna a fornire una risposta scritta alle segnalazioni nominative entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione. Le segnalazioni anonime vengono comunque raccolte e valutate ai fini del monitoraggio e del miglioramento dei servizi.

È inoltre possibile rivolgersi agli organismi competenti in materia di servizi al lavoro, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

8

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ

Lavoro & Società verifica periodicamente la qualità dei servizi erogati attraverso la raccolta e l'analisi delle opinioni degli utenti e degli altri soggetti coinvolti.

Al termine delle attività, agli utenti viene proposto un questionario di gradimento finalizzato a rilevare il livello di soddisfazione rispetto al servizio ricevuto e a raccogliere eventuali osservazioni e suggerimenti. È inoltre possibile esprimere il proprio giudizio attraverso recensioni e altri strumenti di valutazione online.

I risultati raccolti, insieme alle segnalazioni ricevute e agli esiti delle verifiche interne, sono analizzati nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità e utilizzati per individuare eventuali criticità e opportunità di miglioramento.

La qualità dei servizi e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità sono inoltre oggetto di verifica periodica attraverso gli audit previsti dal sistema e, con cadenza almeno annuale, nell'ambito dell'audit di mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2015. Gli esiti delle verifiche contribuiscono alla definizione delle azioni di miglioramento e al monitoraggio degli impegni assunti dall'ente.

9

INFORMAZIONI E CONTATTI

Lavoro & Società srl – Impresa Sociale
VIA ALBERE 18, 37138 VERONA
C.F./P.IVA 03636740239
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

Sedi operative

VIA ALBERE 18, 37138 VERONA

Tel: 045/563081

Mail: info@lavoroesocieta.com

Pec: lavoroesocieta@legalmail.it

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: Presidente di Lavoro & Società Scarl - dott. Matteo Peruzzi

VIA PIRANDELLO 31, 37138 VERONA

Tel: 045/8329059

Mail: info@lavoroesocieta.com

Pec: lavoroesocieta@legalmail.it

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: Presidente di Lavoro & Società Scarl - dott. Matteo Peruzzi

