



CONFINDUSTRIA
Veneto SIAV S.P.A.



CONFINDUSTRIA
Veneto

SERVIZI AL LAVORO

CARTA DEI SERVIZI

Confindustria Veneto SIAV spa

Sede: Via Torino 151/c

VENEZIA - MESTRE



INDICE

0. Premessa generale	pag. 2
1. Diritti e doveri dell'utente	pag. 2
2. Obiettivi del servizio	pag. 2
3. Soggetti destinatari	pag. 3
4. Aree di prestazione	pag. 3
5. Organizzazione dei Servizi al Lavoro	pag. 10
6. Monitoraggio e valutazione dei servizi erogati	pag. 12
7. Reclami e Suggerimenti	pag. 13
8. Riferimenti interni per i Servizi al Lavoro	pag. 14

Carta dei servizi

0. Premessa generale

Confindustria Veneto Siav spa nello sviluppare i Servizi al Lavoro mette al centro la persona, le sue esperienze ed i suoi bisogni, in relazione al sistema produttivo locale e regionale, affinché, tramite azioni di politica attiva al lavoro, si possano coniugare al meglio i rispettivi potenziali e favorire quindi lo sviluppo socio-economico della Regione Veneto e dei suoi abitanti.

Il presente documento esplicita e descrive come Confindustria Veneto Siav spa - Servizi al Lavoro mette a disposizione la propria struttura, le competenze ed il know-how tecnico ed organizzativo per fare in modo che gli utenti dispongano di una rete di supporto che li aiuti e li agevoli in tutti i passaggi necessari per passare dalla condizione di disoccupato a quella di occupato.

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

1. Diritti e Doveri dell'Utente

E' diritto dell'Utente essere accolto senza discriminazione di sesso, razza, cultura o religione, nel rispetto del principio di uguaglianza e di tutela della libertà personale, ricevendo assistenza e supporto per affrontare la situazione di difficoltà economica-occupazionale, senza nessun onere a suo carico. E' tutelata la privacy e la libertà di scelta .

Doveri dell'Utente sono quelli di rispettare le norme e le regole previste dalle Direttive Nazionali, Regionali e dalla Carta dei Servizi in merito alle modalità di accesso e di utilizzo dei Servizi al Lavoro.

2. Obiettivi del servizio

- ✓ Garantire pari opportunità nell'accesso al mercato del lavoro
- ✓ Valorizzare le competenze professionali e non possedute dai beneficiari e sviluppare nuove abilità per permettere loro di 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 la massima efficacia d'intervento a favore delle diverse categorie di utenti interessati.

3. Soggetti destinatari

- ✓ 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
- ✓ Giovani extra comunitari
- ✓ Persone immigrate
- ✓ Donne impegnate in azioni di reinserimento lavorativo
- ✓ Giovani che stanno costruendo il proprio progetto formativo e professionale
- ✓ Persone in cerca di occupazione.

4. Aree di prestazione

4.1 Accoglienza, accesso e informazione

E' il primo contatto tra l'utente ed i Servizi al Lavoro.

Consente all'utente l'accesso alla rete dei servizi erogati, informandolo circa le opportunità disponibili secondo le sue esigenze e richieste.

Fornisce all'utente le informazioni di base e successivamente procede ad indirizzarlo agli sportelli/servizi disponibili presso la struttura o nella rete di partner dei Servizi al Lavoro.

Azioni operative:

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

4.2 Valutazione del caso individuale

Permette al Servizio ed alla persona di costruire un "quadro" realistico delle risorse disponibili, sia a livello individuale – competenze possedute, esperienze vissute, aspettative professionali - sia a livello di rete - vincoli esistenti, opportunità formative possibili, richieste del Mercato del Lavoro- allo scopo di individuare il percorso sul quale investire per raggiungere gli obiettivi di crescita e reinserimento del lavoratore.

Gli operatori del mercato del lavoro, tramite il colloquio individuale di conoscenza ed approfondimento, acquisiscono tutte le informazioni necessarie alla stesura del P.A.I..

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

4.3 Mediazione per l'incontro domanda e offerta

Mette a disposizione degli utenti effettive opportunità di reinserimento e programma iniziative di ricollocazione occupazionale.

Gli operatori del mercato del lavoro, che conoscono le macro dinamiche del Mercato del Lavoro sul medio - lungo periodo nonché le dinamiche occupazionali "locali", raccolgono le disponibilità lavorative dell'utente e analizzano competenze, aspettative e motivazioni delle persone per coniugare al meglio la domanda con l'offerta di lavoro.

Azioni operative:

- Raccolta disponibilità lavorative attraverso un'intervista mirata
- Analisi competenze, aspettative e motivazioni delle persone in cerca di lavoro
- Informazione agli utenti circa le modalità con le quali è gestito l'incontro domanda/offerta e le modalità con cui le persone vengono essere messe in contatto con le imprese che ricercano personale.

4.4 Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro

Questa azione concretizza l'impegno reciproco del Servizio al Lavoro e dell'utente ad operare congiuntamente per superare gli ostacoli e raggiungere gli obiettivi definiti e prefissati nel PAI. Verranno ricercate, tramite azioni pro-attive, nuove opportunità di crescita professionale attraverso la proposta di percorsi formativi, la verifica sul campo le offerte di lavoro, la ricerca di nuove opportunità occupazionali.

Azioni operative:

- Stesura del curriculum
- Partecipazioni a corso/o di formazione
- Colloqui di lavoro
- Stage aziendali
- Avvio di nuova attività imprenditoriale.

4.5 Tabella Sinottica: Prestazioni - Finalità - Servizi Erogati

<u>Prestazione</u>	<u>Finalità</u>	<u>Servizi erogati</u>
Accesso e informazione	Garantisce agli utenti 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. Garantisce accessibilità ed utilizzo dei servizi e delle informazioni.	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso. • Informazioni ed invio ad altri servizi territoriali.
Valutazione del caso individuale	Garantisce l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona.	<ul style="list-style-type: none"> • Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro.
Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro	Garantisce a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali caratterizzate da buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta e diffusione curriculum vitae. • Segnalazione delle opportunità disponibili.

<u>Prestazione</u>	<u>Finalità</u>	<u>Servizi erogati</u>
<p>Stesura PAI Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo</p>	<p>Garantisce l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI); • Informazione sulle misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.
<p>Colloquio individuale</p>	<p>E' rivolto alle persone che abbiano dichiarato presso i Centri per l'Impiego la loro disponibilità immediata a svolgere un'attività lavorativa. Le azioni di orientamento, previste dal D. Lgs. 181/00 e s.m.i., hanno l'obiettivo di favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro e di contrastare la disoccupazione/inoccupazione di lunga durata, attraverso il supporto alla persona nella ricerca attiva di un lavoro e/o nella scelta di un percorso formativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accertamento e verifica dell'effettiva disponibilità del lavoratore attraverso un'intervista mirata. • Analisi delle competenze, aspettative e motivazioni dell'utente. • Illustrazione delle opportunità del mercato del lavoro e ruolo dei servizi pubblici per l'impiego nel sostegno alla ricerca attiva del lavoro. • Definizione di un percorso finalizzato a favorire l'inserimento lavorativo, definizione del Piano di Azione Individuale (P.A.I.).

<u>Prestazione</u>	<u>Finalità</u>	<u>Servizi erogati</u>
<p>Counselling</p>	<p>Incontri individuali che permettono di offrire all'utente il supporto necessario per la costruzione di percorsi soddisfacenti negli ambiti formativi e professionali. Il counselling individuale è un processo di supporto alle decisioni in ambito formativo ed alla maturazione di progetti professionali. Ha l'obiettivo di rimuovere eventuali ostacoli che impediscono un'azione positiva di ricerca del lavoro. L'utente viene aiutato a prendere coscienza degli atteggiamenti, delle motivazioni, delle risorse e a costruire un realistico progetto formativo e lavorativo investendo sulle sue potenzialità e valutando non solo i fattori coscienti (interessi, aspirazioni, vincoli) ma anche inclinazioni più profonde.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Counselling/orientamento professionale per il supporto al lavoro. • Counselling/ orientamento fasce deboli per il sostegno all'inserimento nel mondo del lavoro.

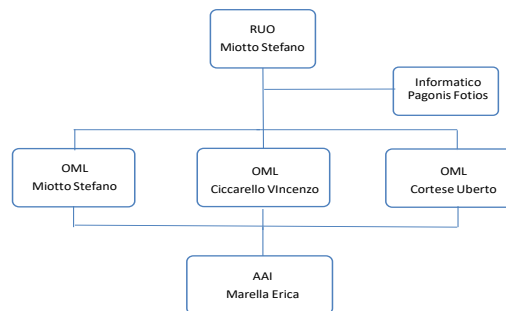
<u>Prestazione</u>	<u>Finalità</u>	<u>Servizi erogati</u>
<p>Bilancio di competenze</p>	<p>Incontri individuali che permettono di sostenere l'utente nella definizione di un progetto professionale, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identificazione di competenze e potenzialità da investire nella elaborazione/realizzazione di un progetto di inserimento professionale; • acquisizione di capacità di autovalutazione, di attivazione e di scelta; • costruzione, di un progetto di sviluppo professionale concreto e realistico che faciliti l'incontro tra le opportunità del territorio e le potenzialità e le scelte dell'utente, a partire dall'analisi delle conoscenze, capacità e comportamenti dell'utente e utilizzando appositi dizionari disponibili. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificazione di competenze e potenzialità dell'utente. • Costruzione di un progetto di sviluppo professionale concreto e realistico che faciliti maggiormente l'incontro tra le opportunità del territorio e le potenzialità e le scelte dell'utente, a partire dall'analisi delle conoscenze, capacità e comportamenti del cliente/utente e utilizzando appositi dizionari disponibili.

<u>Prestazione</u>	<u>Finalità</u>	<u>Servizi erogati</u>
<p>Azioni di gruppo / seminari tematici</p>	<p>Incontri di gruppo che offrono agli utenti consulenza al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • facilitare una maggiore consapevolezza della propria storia personale e delle competenze possedute, attivando dinamiche di gruppo; • favorire la conoscenza del mercato del lavoro e dei profili professionali; • sviluppare le competenze trasversali; • fornire strumenti e tecniche per la ricerca attiva del lavoro, sviluppando abilità per la ricerca autonoma; • fornire le basi indispensabili a per chi intende avviare un'attività in proprio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientamento di gruppo; • Seminari tematici

5. Organizzazione dei Servizi al Lavoro

Il servizio è organizzato per funzioni, applica i principi della qualità e utilizza le tecnologie informatiche a supporto delle diverse attività.

5.1 Organigramma



5.2 Ruoli, funzioni e responsabilità

Il **Responsabile dell'Unità Organizzativa (RUO)** si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, della supervisione sull'andamento e miglioramento del servizio, della gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali, della promozione dei servizi, dell'attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività e della gestione del sistema informativo.

L'**Operatore Mercato del Lavoro locale (OML)** si occupa della diagnosi dei bisogni; dell'analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento; dell'analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti; dell'individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali con particolare riferimento al contesto sociale; dell'identificazione delle competenze individuali e degli interessi professionali dell'utente e della loro valorizzazione in relazione alle opportunità esterne individuate; del supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni (obiettivi, tempi, azioni, risorse); della sottoscrizione e gestione del patto di servizio e del piano di azione individuale; del monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e della valutazione della loro conformità al piano di azione individuale.

L'**Addetto all'Accoglienza e all'Informazione (AAI)** si occupa dell'accoglienza e dello screening dell'utenza, della prima informazione, della consulenza informativa di primo livello e fornisce supporto all'autoconsultazione.

L'**Esperto Informatico** è una figura inserita in quanto l'utilizzo di tecnologie ICT risulta fondamentale per raccordare le informazioni disponibili su IDO con altre fonti d'informazione e di trattamento dati. Questa figura è di supporto a tutti i ruoli presenti in Confindustria Veneto Siav spa – Servizi al Lavoro.

5.3 Strumenti e metodologie di lavoro

Confindustria Veneto Siav spa - Servizi al Lavoro propone modelli e metodologie d'intervento coerenti con il sistema produttivo, incentrati sulla persona e sull'innovazione professionale.

L'attività di accompagnamento al lavoro si colloca pertanto in un sistema di azioni concertate tra lavoratore, Servizi al Lavoro, Pubblica Amministrazione, Partners di Rete al fine di creare una filiera idonea ad 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, in quanto portatrici di saperi e competenze, rappresentano il nucleo centrale sul quale sviluppare l'impresa.

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 le metodologie interattive dovranno sviluppare negli utenti capacità e comportamenti orientati all'interdisciplinarietà e al lavoro in team. Il lavoro di gruppo costituisce infatti una dimensione importante per i processi di rielaborazione delle esperienze vissute e di analisi e confronto sulle dinamiche attuali.

5.4 Reti Tecnologiche

I Sistemi Informativi sono alla base della gestione dell'utenza, sia tramite i collegamenti con IDO, sia tramite la rete Internet ed Intranet.

L'accesso alle informazioni ed alla gestione delle pratiche avviene tramite password per livelli, nel rispetto della normativa della privacy e del Decreto Legislativo 231/2003.

5.5 Apertura del Servizio al pubblico

Giorno	Mattino	Pomeriggio	Sede
Lunedì	9.00 -12.00	==	Via Torino 151/C – Mestre Venezia
Martedì	==	==	
Mercoledì	==	==	
Giovedì	==	==	
Venerdì	9.00 -12.00	==	Via Torino 151/C – Mestre Venezia
Sabato	==	==	

6. Monitoraggio e valutazione dei servizi erogati

Al fine di garantire una corretta realizzazione delle attività dei Servizi al Lavoro sono state previste attività di controllo e di monitoraggio annuali sullo stato di avanzamento delle attività e dell'erogazione dei servizi.

L'azione di monitoraggio e raccolta dati è strutturata su tre fasi :

- ✓ la prima fase, definita come “check-up preliminare”, avviene in concomitanza all'avvio delle attività offerte agli utenti, con la previsione di gestione e di funzionamento del servizio, individuando procedure operative e tempi standard di erogazione dei servizi;
- ✓ la seconda fase è attuata in “progress” raccogliendo e monitorando le singole attività;
- ✓ la terza fase valuta i risultati raggiunti.

Il sistema di monitoraggio utilizza indicatori quantitativi e qualitativi, raccogliendo dati ed informazioni sia sulla qualità del servizio sia sui risultati raggiunti. Tramite l'applicazione dei sistemi informativi si disporranno di dati oggettivi per l'elaborazione delle informazioni e la valutazione dei risultati.

Infine si applicherà il modello per obiettivi multipli tramite “l'ascolto” degli stakeholder aderenti alla rete del Confindustria Veneto Siav spa – Servizi al Lavoro al fine di disporre di informazioni e valutazioni qualitative e comprendere l'impatto dei servizi sugli utenti, sulle imprese, sul contesto economico e sociale locale.

7. Reclami e Suggerimenti

L'Utente che ritiene di aver subito un disservizio deve inoltrare reclamo scritto a Confindustria Veneto SIAV spa.

I reclami vengono gestiti come non conformità, secondo quanto previsto dal Manuale Qualità di Confindustria Veneto SIAV spa.

La gestione dei reclami prevede che:

- ogni funzione impegnata nei Servizi al Lavoro deve rilevare i reclami segnalati da soggetti terzi, adottando le misure necessarie al ripristino della situazione normale;
- la persona che rileva la non conformità deve compilare il rapporto di NC descrivendo la NC e informare il Responsabile che, a sua volta, individua il responsabile della gestione Non Conformità;
- il responsabile della gestione Non conformità deve analizzare la NC e - eventualmente con il supporto del Responsabile e Assicurazione Qualità - adottare le soluzioni idonee per ripristinare la situazione di normalità; il responsabile della non conformità, dopo aver adottato le soluzioni più opportune, completa il "Rapporto di Non Conformità". Il modulo viene quindi sottoscritto dal Responsabile della non conformità per la chiusura della NC e controfirmato dal Responsabile Assicurazione Qualità a conferma della presa di conoscenza della Non conformità e quale avallo alle decisioni prese e viene archiviato e conservato da Assicurazione Qualità in apposito contenitore 'Non conformità' conservato presso l'archivio "Assicurazione Qualità";
- eventualmente viene concordata con Direzione e il supporto di Assicurazione Qualità l'azione correttiva da intraprendere che ha inizio con la compilazione del modulo "Azione Correttiva e Preventiva".

Le azioni correttive consistono nelle seguenti attività:

- identificazione delle Non Conformità e analisi delle relative cause;
- pianificazione di provvedimenti correttivi in grado di eliminare o minimizzare le cause delle non conformità (definendo attività, risorse, responsabilità, tempistiche di attuazione e modalità di verifica dei risultati ottenuti);
- attuazione dei provvedimenti correttivi e verifica della loro efficacia.

Per i reclami relativi ai servizi al Lavoro, i tempi di gestione sono fissati ordinariamente in 10 (dieci) giornate lavorative.

Qualora il reclamo sia determinato da cause di difficile lettura ed elevata complessità, i tempi di gestione vengono elevati a 30 (trenta) giornate lavorative.

Alla presente Carta dei Servizi viene allegato il modulo per la rilevazione dei reclami.

Inoltre, l'Utente può inviare eventuali suggerimenti per il miglioramento del Servizio o altro, scrivendo una mail all'indirizzo area.formazione@siav.net.

I suggerimenti verranno analizzati dal RUO che, nel caso lo ritenesse opportuno, avvierà con il supporto di Assicurazione Qualità un'azione preventiva che ha inizio con la compilazione del modulo "Azione Correttiva e Preventiva".

8. Riferimenti interni per i Servizi al Lavoro

Cognome	Nome	Ruolo	Tel.	E-mail
Miotto	Stefano	RUO - OML	041 - 2517501	stefano.miotto@siav.net
Cortese	Uberto	OML	041 -2517598	uberto.cortese@siav.net
Ciccarello	Vincenzo	OML	041 - 2517531	vincenzo.ciccarello@siav.net
Pagonis	Fotios	Informatico	041 - 2517555	support@siav.net
Marella	Erica	AAI	041 – 2517511	erica.marella@siav.net

Venezia – Mestre, 01 ottobre 2020

Il Responsabile del Servizio

