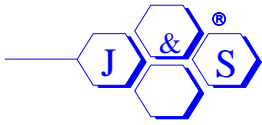


ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO NEL VENETO	IST P06.06 Rev. 04 del 05.02.2021	PAG. 1 DI 7
---	---	-------------

CARTA DEI SERVIZI

PER IL LAVORO



ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO NEL VENETO	IST P06.06	PAG. 2 DI 7
	Rev. 04 del 05.02.2021	

1. Scopo e campo di applicazione	3
2. Storia	3
3. Finalita'	5
4. Servizi erogati	5
5. Modalità di erogazione e strutture	6
6. Diritti e doveri dell'utente	7
7. Procedure di reclamo e controllo	7



ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO NEL VENETO	IST P06.06	PAG. 3 DI 7
	Rev. 04 del 05.02.2021	

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Descrivere le finalità, le metodologie, i criteri e le strutture attraverso cui vengono attuate le attività rientranti nei Servizi al Lavoro, raggruppabili nelle seguenti aree di prestazioni:

- 1) Accesso e informazione agli utenti
- 2) Valutazione del caso individuale
- 3) Mediazione per l'incontro domanda e offerta
- 4) Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro

La Carta dei Servizi, prevista ai sensi del D.Lgs. n.286 del 30.07.1999 (art.11, comma 2) sostituito dal D.Lgs n.150 del 27.10.2009 (art.28) e dalla L.244 del 24.12.2007 (art.2 comma 461) e ai sensi della DGR 2238/2011 e s.m.i. (art.12, comma 3), permette inoltre agli utenti di conoscere la storia dell'organizzazione Job & School, le attività che eroga, i diritti e doveri dell'utente, le procedure di reclamo e quelle di controllo.

2. STORIA

“Job & School – Servizi Formativi Aziendali e Consulenza di Direzione” individua una struttura organizzativa comune tra due società distinte che operano nell'ambito della formazione professionale, erogando servizi formativi e consulenziali specialistici rivolti alle persone ed alle Aziende. Entrambe le società hanno come finalità statutaria principale la formazione professionale ed attività rientranti nei Servizi al Lavoro; hanno sede legale a Pordenone ed operano senza scopo di lucro in due regioni diverse e tra loro confinanti: il Friuli Venezia-Giulia e il Veneto. J&S “Job & School” Impresa Sociale ha sedi operative in Friuli Venezia-Giulia, a Pordenone e Monfalcone; Job & School Formazione e Professione soc. coop. ha sedi operative a Pordenone e Gruario, in Veneto; ognuna di esse realizza interventi formativi prevalentemente finanziati, nel territorio regionale di pertinenza. La società cooperativa, nata alcuni anni dopo rispetto all'Associazione Job & School, rappresenta lo spin-off di questa, che è sua socia, e sviluppa nel Veneto orientale solo una parte delle attività da essa gestite nel FVG. L'Associazione Job & School, presente nel mercato dagli inizi degli anni '90, ha portato “in dote” alla società cooperativa il suo know-how culturale, progettuale, organizzativo e gestionale, unitamente alle esperienze pluridecennali dei suoi soci e collaboratori, domiciliati nei territori del Veneto e Friuli.

La Società cooperativa è nata con lo scopo di dare una risposta formativa specialistica nel Veneto orientale, in particolare nei Comuni delle province di Venezia e Treviso confinanti, in riscontro ai fabbisogni espressi da persone inoccupate/disoccupate nonché a quelli manifestati dalle Imprese, soprattutto PMI dei diversi comparti settoriali.

La filosofia operativa delle società è quella di far partecipare prioritariamente i Soci all'attività sociale, ricorrendo eventualmente a Partenariati in rete e/o A.T.I. per progetti e/o azioni formative più complesse da sviluppare in collaborazione con altri interlocutori qualificati quali: Centri di ricerca, Associazioni di categoria sindacali e datoriali, Istituti scolastici, Università, Comuni, Province, Enti Pubblici, Ordini Professionali, Aziende, ecc.. La quasi totalità dei Soci, costituita da professionisti, dirigenti e consulenti che svolgono la loro attività nell'ambito della formazione e consulenza aziendale e del lavoro da oltre un decennio, risiede ed opera nelle province di Venezia, Treviso e Pordenone ed intrattiene relazioni consolidate con le Istituzioni del territorio nonché con numerose Aziende private e pubbliche del Friuli - Venezia Giulia e del Veneto orientale.

La mission, valida per entrambe le società ed identificabile nell'attività finora svolta, è quella di:



ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO NEL VENETO	IST P06.06	PAG. 4 DI 7
	Rev. 04 del 05.02.2021	

- progettare, realizzare e gestire attività di formazione professionale e specifica (obbligo formativo, formazione superiore, formazione continua) e/o di orientamento e/o di mediazione domanda/offerta di lavoro, anche finanziabili (totalmente e/o parzialmente) da Istituzioni locali (Regione, Provincia, Comune), Statali, Comunitarie (FSE), rivolte a inoccupati, disoccupati, lavoratori in servizio e/o in quiescenza, o altri soggetti anche rientranti in categorie o ambiti speciali (es: lav. in CIGO, CIGS, CIGd, lav. in mobilità/mobilità in deroga, ecc.).
- Progettare, realizzare e gestire tutte le attività mirate a promuovere l'occupazione e l'occupabilità dell'individuo, quali attività formative, di orientamento ai servizi formativi e al lavoro, di mediazione e incontro domanda/offerta, di accompagnamento al lavoro, ecc. (vedasi servizi di politica attiva)
- promuovere e realizzare attività formative cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo, da fondi Regionali e Nazionali, nei confronti di inoccupati/disoccupati e di occupati;
- ideare progetti di qualificazione, riqualificazione, aggiornamento per inoccupati/disoccupati, occupati o soggetti coinvolti in processi di riconversione aziendale ed in lavorazioni oggetto di innovazione tecnologica;
- creare occupazione, con iniziative e progetti individuali/collettivi mirati, nei confronti di giovani e di adulti alla ricerca di lavoro, disoccupati, soggetti in mobilità e/o in CIG, soggetti non attivi, prestando particolare attenzione al tema delle pari opportunità, attuando attività di orientamento formativo e lavorativo, bilanci di competenze e pre-selezione, azioni di motivazione e rimotivazione al lavoro, finalizzati ad attuare percorsi di accompagnamento al lavoro (placement e out-placement), attività di incontro e mediazione domanda/offerta, ecc.;
- favorire l'aggregazione con Società, Enti/Istituzioni Pubbliche e private, Associazioni di categoria, Ordini Professionali, Cooperative e loro Consorzi, con la finalità di contribuire allo sviluppo dell'occupazione e alla competitività economica del territorio in cui opera;
- progettare azioni finalizzate all'approfondimento della cultura e al miglioramento dell'organizzazione della P.M.I.;
- avviare nei confronti delle Imprese e delle Associazioni imprenditoriali di categoria, azioni formative rivolte ad aggiornare imprenditori, familiari di imprenditori, dirigenti e quadri;
- svolgere in genere tutte le attività che si riconoscono utili per il raggiungimento dell'oggetto sociale, ivi comprese analisi di mercato, studi di settore, scambi informativi con esperti di area e/o rappresentanze datoriali, partecipazione a incontri/convegni istituzionali, al fine di contribuire alla realizzazione di azioni di politica attiva coerenti con i fabbisogni di professionalità espressi dal territorio e tarati sulle competenze dell'utenza interessata, attuando altresì azioni di orientamento ed accompagnamento al lavoro;
- svolgere attività di consulenza direzionale nei confronti delle P.M.I. del territorio.

Nell'anno 2006 Job & School ha ottenuto la certificazione ISO 9001:2000, revisionata all' ed.2008 e quindi all'ed.2015 per il settore EA37.



ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO NEL VENETO	IST P06.06	PAG. 5 DI 7
	Rev. 04 del 05.02.2021	

3. FINALITA'

La finalità principale dell'intera organizzazione è pertanto quella di erogare agli utenti interessati servizi formativi e non formativi (quali orientamento e accompagnamento al lavoro) unitamente alle prestazioni essenziali previste dai Servizi per il Lavoro, per un pronto inserimento lavorativo, possibilmente più qualificato, e/o per un aggiornamento e/o miglioramento della professionalità, nella prospettiva di consolidare l'occupabilità del cittadino.

4. SERVIZI EROGATI

I Servizi per il Lavoro erogati agli utenti, rientranti nelle 4 aree individuate al punto 1, riguardano le seguenti attività:

1) ACCESSO E INFORMAZIONE

- accoglienza dell'utente in orario di sportello e/o su appuntamento, finalizzato a fornire una sintesi dei servizi erogabili dalla struttura e delle modalità di accesso ai medesimi nonché a fornire informazioni su altri servizi territoriali presenti e fruibili, nell'ambito della rete dei servizi per il lavoro. In tale occasione vengono raccolti i dati dell'utente su apposita modulistica (MOD P03.02) e vengono illustrati i contenuti della Carta dei Servizi;
- accompagnamento nell'accesso ad informazioni di primo livello, utili per orientare l'utente nella ricerca di opportunità di lavoro (utilizzando i servizi on-line ed i siti web dedicati all'incontro domanda/offerta) o formative (banche dati regionali sull'offerta formativa del sistema di istruzione e formazione); in tale occasione vengono fornite informazioni sul mercato del lavoro e sulle opportunità occupazionali presenti a livello locale.

2) VALUTAZIONE DEL CASO INDIVIDUALE

- colloqui individuali su appuntamento con un Operatore qualificato per effettuare un bilancio di competenze (risorse, conoscenze/competenze, abilità, attitudini, aspirazioni) finalizzato ad orientare la scelta dell'utente nei confronti di percorsi mirati di aggiornamento/formazione e/o di accompagnamento al lavoro.

3) MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA

Un Operatore qualificato del Mercato del Lavoro locale, previo appuntamento, assicura:

- assistenza nella compilazione del proprio curriculum vitae
- diffusione del curriculum vitae, assistenza nella ricerca di opportunità di lavoro coerenti con il proprio profilo (ricerca e segnalazione di vacancies) tramite strumenti di autopromozione
- preselezione, gestione del contatto per l'incontro di selezione e preparazione del candidato al medesimo

4) DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Un Operatore esperto in attività di orientamento, previo appuntamento, assicura:



ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO NEL VENETO	IST P06.06	PAG. 6 DI 7
	Rev. 04 del 05.02.2021	

- un colloquio individuale di tipo diagnostico per la definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro, in funzione delle caratteristiche soggettive e degli skills lavorativi richiesti dal contesto locale;
- la consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di crescita individuale (Patto di Azione individuale - PAI) finalizzato al miglioramento dell'occupabilità dell'utente (inserimento/re-inserimento lavorativo) ed accompagnato da azioni di tutoraggio in itinere;
- l'attivazione di azioni orientative, formative e/o di stage/tirocinio come misure di sostegno all'inserimento lavorativo diversificate, valutando l'adeguatezza delle risorse economiche rispetto alle condizioni professionali e personali dichiarate dall'utente.

5. MODALITA' DI EROGAZIONE, STRUTTURE, RESPONSABILE

I numeri telefonici di riferimento per gli utenti sono quelli delle due Segreterie di seguito indicate, in orario di apertura uffici 9.00 – 13.00 / 14.30 – 18.30:

- sede operativa di Gruaro (VE) tel. 0421/280436_mail: info.gruaro@job-school.com; pec: job-school.ve@legalmail.it. Responsabile della sede: d.ssa Bassi Paola.

- sede legale di Pordenone (PN) tel.0434/208533.

Le attività relative ai Servizi per il Lavoro erogate c/o la sede operativa di Gruaro, presentano le modalità di erogazione e di tempo dedicabile a ciascun candidato, di seguito indicate.

1) ACCESSO E INFORMAZIONE

Modalità di accesso: in orario di sportello aperto il venerdì dalle 09.30 alle 12.30 (possibili tutti gli altri giorni, orari, sede, se preventivamente concordati) - fase di accoglienza/accesso; su appuntamento in orario di sportello (o altri orari) per le informazioni sul mercato del lavoro e le opportunità occupazionali (informazioni 1° livello).

Sede: 30020 GRUARO (VE) – Via dell'Artigianato n.1 (1° piano – Centro commerciale Paven)

Destinatari: tutti i soggetti privi di occupazione e immediatamente disponibili al lavoro (si richiede attestazione rilasciata dal Centro per l'Impiego territorialmente competente); tutti i soggetti segnalati dall'Amministrazione regionale competente in materia di lavoro.

2) VALUTAZIONE DEL CASO INDIVIDUALE

Modalità di accesso: su appuntamento

Sede: 30020 GRUARO (VE) – Via dell'Artigianato n.1 (1° piano – Centro commerciale Paven)

3) MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA

Modalità di accesso: su appuntamento

Sede: 30020 GRUARO (VE) – Via dell'Artigianato n.1 (1° piano – Centro commerciale Paven)

4) DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Modalità di accesso: su appuntamento

Sede: 30020 GRUARO (VE) – Via dell'Artigianato n.1 (1° piano – Centro commerciale Paven)



ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO NEL VENETO	IST P06.06	PAG. 7 DI 7
	Rev. 04 del 05.02.2021	

6. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

L'utente ha diritto di fruire, in relazione ai contenuti della dgr 1445 del 19.05.2009 e s.m.e.i, ivi compresa la dgr 2238 del 20.12.2011, dei Servizi erogati e delle attrezzature messe a disposizione dalla Società nei tempi e secondo le modalità concordate e descritte nella presente Carta.

L'utente ha inoltre il dovere di fruire dei suddetti servizi rispettando i regolamenti dell'Ente sull'utilizzo degli spazi comuni, delle attrezzature e degli strumenti necessari all'espletamento dell'attività, osservando le normali regole di comportamento civile, adeguandosi alle indicazioni fornite dalla struttura anche nel rispetto delle norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro. Dovrà inoltre impegnarsi a mantenere la necessaria riservatezza per quanto attiene ai dati, informazioni o conoscenze apprese in merito ad Aziende, prodotti, persone per effetto dei Servizi di cui ha fruito.

L'utente dovrà inoltre seguire le indicazioni del personale della struttura e far riferimento al medesimo per qualsiasi esigenza di tipo organizzativo od altre evenienze, nonché per segnalare qualsiasi criticità rilevata durante la fruizione del servizio. L'utente sarà inoltre tenuto a comunicare tempestivamente alla Società qualsiasi variazione del proprio stato occupazionale, fornendo gli estremi del nuovo datore di lavoro e del tipo di impiego (mansioni e qualifica contrattuale).

7. PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

Gli utenti sono tenuti, come indicato al precedente punto 6, a segnalare qualsiasi disservizio e/o criticità riscontrata durante la fruizione del servizio, verbalmente e/o per iscritto, utilizzando i riferimenti telefonici o di mail e/p pec indicati al precedente punto 5. La modulistica per la registrazione dei reclami (compresi i suggerimenti/osservazioni a carattere costruttivo) viene messa a disposizione dalla Segreteria dell'Ente (MOD P02.09) e l'organizzazione assicura l'evasione del Reclamo in tempi brevi (3 gg lavorativi) con azioni da attivare non oltre 20 gg lavorativi dalla registrazione del medesimo; ciò qualora il reclamo permetta un'azione di risposta che dipenda esclusivamente dai tempi dell'organizzazione stessa. Tutti gli utenti, al termine delle attività relative ai Servizi al Lavoro di cui hanno fruito, compilano i questionari di sistema qualità per la rilevazione del grado di soddisfazione. I dati vengono monitorati costantemente e raccolti dall'organizzazione dell'Ente per ricavarne i dati di sintesi con cadenza annuale (e se ritenuto opportuno anche infrannuale) per individuare le azioni da intraprendere, finalizzate al miglioramento della qualità del servizio.