

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **VENETICA COOPERATIVA SOCIALE**





# **Carta dei servizi**

## **Modalità di erogazione dei servizi per il lavoro**

### **Indice**

1. Presentazione di Venetica Cooperativa Sociale	2
2. Obiettivi e finalità	2
3. Accreditamento	4
4. Servizi offerti e modalità operative	4
5. Risorse e strutture dedicate	5
6. Diritti e doveri dell'utente	7
7. Procedure di controllo e modalità di gestione dei reclami	7
8. Modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati	8



## 1. PRESENTAZIONE DI VENETICA COOPERATIVA SOCIALE

Venetica è una Cooperativa Sociale nata nel 2012; conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro e il suo fine principale è perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

Il nostro Ente è un Organismo di Formazione accreditato dalla Regione Veneto per gli ambiti della Formazione Continua, Formazione Superiore e dell'Orientamento (nr. accreditamento A0633 - codice ente 5889); in tale veste è sottoposto a verifica periodica dei requisiti di accreditamento da parte della Regione Veneto mentre, in quanto Cooperativa Sociale, è sottoposto a revisione annuale da parte del Ministero dello Sviluppo Economico. Dal 2016 Venetica è soggetta a revisione contabile e si è inoltre dotata di Codice Etico, Modello Organizzativo di Gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01, con nomina di un Organismo di Vigilanza esterno all'Ente.

Tra gli obiettivi peculiari della Cooperativa, lo Statuto sociale di Venetica prevede:

- Attività di servizi per l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro;
- Attività di ricerca e selezione del personale;
- Erogazione di servizi inerenti la consulenza in materia di organizzazione aziendale, commerciale, di gestione delle risorse umane.

## 2. OBIETTIVI E FINALITÀ

Obiettivo prioritario di Venetica è soddisfare le aspettative e necessità dell'utenza, ricercando soluzioni in grado di coniugare qualità, efficienza ed efficacia, con un impegno al miglioramento continuo dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

**Gratuità:** tutti i Servizi contenuti in questa Carta Servizi, più quelli eventualmente resi disponibili da apposite Direttive o finanziamenti della Regione del Veneto, sono erogati da Venetica a titolo gratuito.

**Centralità dell'utente:** Venetica mette in atto azioni di rilevazione costante del gradimento e della soddisfazione degli utenti; tutela il diritto



di ogni utente ad avere accesso alle informazioni che lo riguardano e, in un'ottica di perseguitamento continuo della qualità, garantisce la possibilità di presentare reclami e osservazioni per il miglioramento del servizio.

**Trasparenza:** Presso la propria Sede Operativa, Venetica rende disponibile agli utenti per la consultazione tutta la documentazione e la modulistica necessaria a descrivere le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi.

**Qualità:** Venetica definisce le misure idonee a garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio e il rispetto degli accordi, individuando le modalità operative adeguate per l'erogazione delle prestazioni;

**Riservatezza e Pari opportunità:** Venetica garantisce la privacy degli utenti e tiene conto delle specifiche esigenze di ciascuno senza distinzione di genere, razza, lingua, religione e opinione politica.

Le attività di Servizi al Lavoro della Cooperativa hanno le seguenti finalità:

- Accompagnare nella ricerca di un lavoro e nel miglioramento della propria professionalità chi cerca occupazione o chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro;
- Garantire informazioni pertinenti e complete circa le opportunità del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi al lavoro;
- Garantire a tutti i cittadini disoccupati con caratteristiche professionali di buona occupabilità opportunità di lavoro coerenti con il proprio profilo professionale e propri vincoli, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di auto - promozione e l'efficacia della preselezione;
- Favorire l'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati;
- Valorizzare le competenze professionali degli utenti e sviluppare nuove conoscenze, competenze ed abilità nell'ottica del ricollocamento;
- Garantire pari opportunità di accesso al mercato del lavoro;
- Garantire l'analisi della domanda degli utenti al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta dei servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona;
- Collaborare attivamente alla creazione di una rete di servizi al lavoro per massimizzare le opportunità offerte agli utenti;
- Adottare un sistema di flessibilità organizzativa che garantisca massima efficacia all'intervento in funzione delle diverse categorie di utenti coinvolti.



## 3. ACCREDITAMENTO

Con Legge regionale n. 3 del 13 marzo 2009 (DGR di attuazione n. 1445 del 19 maggio 2009) la Regione ha istituito in via sperimentale l'elenco dei soggetti accreditati a svolgere servizi per il lavoro nel territorio regionale, con particolare riferimento alle attività di orientamento al lavoro, di incontro tra domanda e offerta di lavoro, di prevenzione della disoccupazione di lunga durata, di promozione dell'inserimento lavorativo degli svantaggiati, di supporto alla ricollocazione professionale. Nel 2011 la Regione ha approvato un nuovo modello di accreditamento, entrato in vigore dopo la scadenza della fase sperimentale, che si è conclusa il 31 dicembre 2011. Tale sistema, definito dal DECRETO LEGISLATIVO 10 settembre 2003, n. 276 (Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30 - Entrata in vigore del decreto: 24-10-2003) è stato introdotto per assicurare ai lavoratori in cerca di occupazione una rete di servizi adeguati, per competenze e professionalità, ai propri bisogni.

La Regione pertanto, oltre al sistema pubblico dei servizi per l'impiego, per effetto della legge regionale ha dato il via al riconoscimento di operatori che sono ritenuti idonei ad operare nel mercato del lavoro offrendo servizi, in particolare relativi all'incrocio di domanda ed offerta di lavoro, anche mediante l'utilizzo di risorse pubbliche.

L'elenco dei soggetti accreditati è finalizzato a permettere la presa in carico dei lavoratori e l'utilizzo delle risorse che saranno stanziate dalla Regione per gli accompagnamenti al lavoro, in particolare in percorsi di riqualificazione professionale, misure di incentivo e sostegni al reddito.

Gli operatori accreditati garantiscono le prestazioni e i servizi nelle seguenti aree:

- a) informazione, mappatura e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto;
- b) mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro e formazione professionale;
- c) progettazione di percorsi individuali e misure di accompagnamento al lavoro, con particolare attenzione alle transizioni professionali.

## 4. SERVIZI OFFERTI E MODALITÀ OPERATIVE

Venetica eroga servizi specifici, secondo le modalità operative previste. Nello specifico, l'Ente offre i seguenti servizi:



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

Tra i servizi offerti si evidenzia:

- 1) **Servizio di prima accoglienza, informazione e accesso al sistema dei Servizi al Lavoro della Regione Veneto:**
  - Informazione sui Servizi disponibili e sulle modalità di accesso;
  - Informazione e invio ad altri Servizi del territorio;
  - Informazioni sul mercato del lavoro e sulle opportunità occupazionali;
- 2) **Servizio di mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro:**
  - Analisi delle competenze e proposta di concrete opportunità lavorative;
  - Raccolta e diffusione dei curricula;
  - Ricerca e segnalazione vacancy;
- 3) **Preselezione, verifica della disponibilità e gestione del contratto:**
  - Analisi della situazione, storia professionale e formativa dell'utente;
  - Verifica e gestione delle variabili connesse;
- 4) **Predisposizione del progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro:**
  - Colloquio individuale finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro;
  - Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (con definizione e stipula del Piano di Azione Individuale - PAI);



## 5) Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.

- I servizi messi a disposizione da Venetica sono rivolti a tutti i soggetti - anche svantaggiati - che si trovano in uno stato di disoccupazione, in possesso o privi di misure di sostegno al reddito, che abbiano l'obiettivo di ricollocarsi nel mercato del lavoro attraverso interventi formativi e di politica attiva.

## 5. RISORSE E STRUTTURE DEDICATE

Il Servizio è erogato presso la sede operativa di Venetica, in via Pitagora n.11/A - 35030 Rubano (Pd), con il seguente orario:

**Lunedì, dalle ore 9:30 alle ore 12:30; Giovedì, dalle ore 14:30 alle ore 16:30.** Al di fuori di questi orari, dal lunedì al venerdì è possibile prenotare un appuntamento contattando la Segreteria di Venetica telefonicamente o via mail

In caso di variazione di orario verrà data tempestiva comunicazione agli utenti tramite il sito internet dell'Ente, [www.venetica.org](http://www.venetica.org), e affissione di appositi avvisi e cartellonistica all'ingresso della sede operativa.

Nei locali di attesa è disponibile la carta dei servizi dell'Ente.

I locali nei quali viene erogato il servizio:

- sono conformi alla normativa vigente in materia di tutela della salute, di igiene e della sicurezza sui luoghi di lavoro e in materia di accessibilità per le persone disabili.
- sono attrezzati con adeguati arredi per l'attesa dell'utenza, atti a garantire la riservatezza durante i colloqui individuali, dotati di spazi adibiti a sportello aperti al pubblico per lo svolgimento delle attività per cui viene richiesto l'accreditamento.
- sono muniti di adeguate attrezzature di ufficio e attrezzati per i collegamenti telematici.

Altre informazioni utili per l'utenza:

Indirizzo mail: [info@venetica.org](mailto:info@venetica.org)

Indirizzo di posta certificata: [venetica@pec.it](mailto:venetica@pec.it)

Recapiti telefonici: 049 9406541 / 339 1214728

Sito internet: [www.venetica.org](http://www.venetica.org)

Responsabile di sede: dr.ssa Stefania Morello



## 6. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Venetica garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti che ad essa si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più fragili/vulnerabili e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo. Venetica garantisce di svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati e si impegna ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali (D.Lgs. 276/2003/ Reg. Ue 2016/679), in particolare impegnandosi a non trattare informazioni che non siano strettamente attinenti alle attitudini professionali e all'inserimento lavorativo.

Ogni utente che si rivolga a Venetica ha il diritto di ricevere il servizio richiesto nei tempi e con le modalità previste dalla normativa di riferimento.

Venetica chiede all'utente il rispetto degli accordi condivisi e la presenza agli incontri e appuntamenti prefissati, salvo impedimenti di forza maggiore; il rispetto degli orari previsti per gli incontri, dei regolamenti e delle disposizioni interne alla struttura operativa presso la quale viene erogato il Servizio.

L'utente ha inoltre il dovere di rispettare quanto previsto dalla normativa di riferimento e si impegna a collaborare per la buona riuscita dei servizi proposti.

Al termine del Servizio, ciascun utente è invitato a compilare e consegnare l'apposito questionario di valutazione della soddisfazione, utile in un'ottica di perseguitamento del miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

## 7. PROCEDURE DI CONTROLLO E MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

Venetica raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte degli utenti che usufruiscono dei servizi offerti dall'Ente. A tal fine gli utenti possono inviare eventuali, suggerimenti o reclami per non conformità del servizio all'indirizzo e-mail [info@venetica.org](mailto:info@venetica.org).

Le segnalazioni inviate dall'utenza vengono gestite dalla Direzione dell'Ente che provvede, entro 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione, a dare riscontro scritto all'utente, disponendo nel contempo l'adozione delle migliori misure correttive per fornire servizi maggiormente efficaci ed efficienti.



## 8. MODALITÀ DI VERIFICA PERIODICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Venetica ha identificato procedure atte a monitorare la qualità dei propri servizi in corso di erogazione - attraverso feedback continuativi e strutturati con le persone in accesso - e al termine dell'attività, attraverso appositi strumenti di rilevazione.

Per ottenere una puntuale valutazione degli impatti del processo di erogazione dei servizi si prevede un follow up dei risultati ottenuti in termini di benessere personale, occupazione e occupabilità, con l'inserimento degli indicatori:

- ore attivate distinte per tipologia di servizio;
- dati descrittivi degli utenti (sesso, età, titolo di studio, eventuale situazione di svantaggio);
- riscontro occupazionale.

Venetica conserva la documentazione delle attività svolte per almeno 3 anni, per poter rivedere con puntualità le statistiche di accesso legate ai dati e ricavarne le necessarie valutazioni quali/quantitative, conformemente alle norme relative al monitoraggio definite dall'accreditamento regionale per i servizi al lavoro. Venetica inoltre - grazie a procedure operative consolidate - organizza le proprie attività di valutazione con l'obiettivo di assicurare il monitoraggio che le Direttive - ed i relativi progetti ad esse correlati - richiedono, coerentemente alle prassi previste dall'accreditamento regionale ai servizi per il lavoro.

---

## VENETICA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Sede legale: Via Eritrea n.3 - 35141 PADOVA

Sede operativa: Via Pitagora n.11/A - 35030 RUBANO (PD)  
CF/P.IVA 04632180289

Tel: 049 9406541/ 339 1214728

Mail: [info@venetica.org](mailto:info@venetica.org)

Pec: [venetica@pec.it](mailto:venetica@pec.it)

Sito internet: [www.venetica.org](http://www.venetica.org)