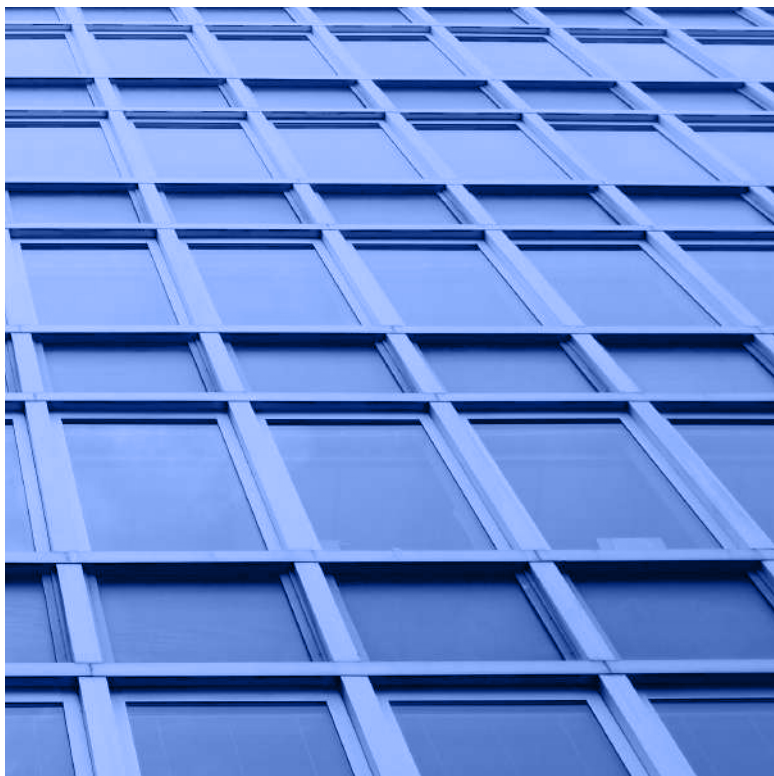


CARTA DEI SERVIZI



Data redazione 20/01/2025



La carta dei servizi di Consulmarc Sviluppo s.r.l. per i Servizi al Lavoro nel territorio della Regione Veneto vuole essere uno strumento di informazione con l'utenza e le istituzioni per presentare:

- Finalità e principi fondamentali;
- Servizi disponibili e modi di erogazione;
- Criteri e strutture attraverso cui il servizio viene erogato;
- Diritti e doveri dell'utente;
- Procedure di reclamo e controllo.

Finalità

Accompagnare chi cerca occupazione ed è a rischio di esclusione dal mercato nell'inserimento e nel reinserimento lavorativo o nella riqualificazione professionale attraverso:

- Contatti iniziali di accoglienza e prima informazione;
- Colloqui di orientamento individuali e/o di gruppo;
- Bilancio delle competenze;
- Individuazione dei fabbisogni formativi;
- Stesura di un piano professionale di riqualificazione;
- Individuazione di percorsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione;
- Stimolo alla ricerca attiva del lavoro;
- Incrocio tra domanda e offerta di opportunità di lavoro;
- Monitoraggio andamenti.

Risorse dedicate

- Risorse interne dedicate alla gestione del servizio;
- Professionisti esterni per consulenze specialistiche;
- Enti di formazione accreditati – Partner.

Strutture dedicate

- Uffici e ambienti di Consulmarc Sviluppo s.r.l. dedicati alla gestione del servizio, alla formazione ed alla consulenza personalizzata;
- Attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività e internet based per consentire l'accesso all'informazione.

Diritti e doveri dell'utente: Canali di comunicazione e informazione

- Sito web istituzionale;
- Area web dedicata e protetta nel sito web istituzionale;
- Azioni di mailing e news lettering ad hoc per scouting;
- Contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori;
- Info-desk per aziende ed enti interessati;
- Modulistica per suggerimenti e reclami.

Utenti

- Inoccupati o disoccupati;
- Risorse in mobilità;
- Risorse in cassa integrazione;
- Occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro;
- Utenti segnalati dai Centri per l'Impiego

Servizi disponibili

I servizi disponibili saranno resi noti in base a procedure utilizzando modulistica standard. Saranno effettuati periodici controlli per la verifica del rispetto delle procedure e di un codice deontologico interno. Il processo e le procedure saranno controllate da gestionale interno.

Procedure di reclamo e controllo

Saranno inoltrati al responsabile del servizio utilizzando il modulo disponibile presso la segreteria; Saranno esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta entro 20 giorni dal ricevimento.

Monitoraggio e controllo

E' prevista l'erogazione di questionari destinati agli utenti allo scopo di raccogliere le impressioni e di permettere un'analisi comparata dei giudizi attribuiti. Periodicamente viene compilato dal Responsabile Unità Operativa un report per documentare i risultati dell'analisi ed eventuali criticità emerse e proposte di miglioramento del servizio. Il Responsabile Unità Operativa e gli Operatori del Mercato del Lavoro si riuniscono per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi.

Consulmarc sviluppo S.r.l.

- Si impegna a rispettare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 9 e 10 del Dlgs 276/2003
- Si impegna a rispettare l'artt. 13 del D.lgs 196/2013 e l'artt. 13 del regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali;
- Si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e suggerimenti ricevuti.

L'utente

- Si impegna a fornire tempestivamente a Consulmarc Sviluppo s.r.l. eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- Può recedere dal servizio concordando le modalità con il Responsabile Unità Operativa;
- Deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano Individuale.

Procedure di interrelazione e reporting con la regione Veneto e le province

- Saranno inviati periodici report di andamento; Saranno inviate le migliori pratiche come da linee guida;
- Saranno inviate informazioni e segnalazioni di orientamento dell'andamento della domanda ed offerta o elementi differenzianti la norma.

Autorizzazioni

- Sezione Albo Agenzie del Lavoro autorizzazione n°5875 attività di ricerca e selezione del personale; Sezione 5 Albo Agenzia del Lavoro autorizzazione n°1254 attività di Supporto alla Ricollocazione Professionale;
- Società accreditata ai Servizi per il Lavoro con Decreto della Regione Veneto n°387 del 17/04/2012 Cod. L002.
- Iscritto nell'elenco degli organismi di formazione accreditati, numero A0613, per l'ambito dell' orientamento.

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

- Informazione sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso;
- Informazioni e invio ad altri servizi territoriali;
- Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali.

Finalità

- Assicurare all'utente informazioni complete sulle Politiche Attive;
- Garantire all'utente informazioni sulle opportunità occupazionali;
- Evidenziare le principali caratteristiche del Mercato del Lavoro;
- Favorire l'incontro tra domanda e offerta.

Modi di erogazione del servizio

I servizi disponibili saranno resi noti in base a procedure utilizzanti modulistica standard. Saranno effettuati periodici controlli per la verifica del rispetto delle procedure e di un codice deontologico interno. Il processo e le procedure saranno controllate da gestionale interno.

- Orientamento sul Mercato del Lavoro;
- Guida all'utente nell'utilizzo di strumenti e servizi territoriali per il reinserimento e riqualificazione professionale;
- Stesura di un piano di azione personalizzato;
- Raccolta della documentazione attestante lo status dell'utente;
- Somministrazione questionario all'utente per la valutazione del grado di soddisfazione raggiunto per il servizio erogato.

COLLOQUI FINALIZZATI ALLA PIANIFICAZIONE DEI PERCORSI PERSONAIZZATI

Finalità

- Favorire lo scambio di informazioni utili tra utente e operatore per la progettazione del percorso di inserimento/ reinserimento lavorativo;
- Analizzare e raccogliere le esperienze e delle caratteristiche dell'utente;
- Aggiornamento sulle principali caratteristiche del mercato del lavoro;
- Favorire la ricerca attiva e l'incontro dell'utente con le offerte di lavoro coerenti con il suo profilo;
- Definizione del piano di azione individuale.

Modi di erogazione del servizio

Sessioni individuali o di gruppo con un operatore esperto del Mercato del Lavoro per fornire agli utenti informazioni:

- Attività di consulenza personalizzata con un esperto del Mercato del Lavoro territoriale, che sulla base del curriculum e delle informazioni raccolte, concorda con l'utente un piano di azione personalizzato;
- L'accordo impegna la nostra struttura ad organizzare l'erogazione di determinati servizi e impegna l'utente a frequentare l'attività concordata;
- Somministrazione questionario all'utente per la valutazione del grado di soddisfazione raggiunto per il servizio erogato.

DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI FORMAZIONE PER L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE E L'INSERIMENTO LAVORATIVO

Finalità

- Valutare competenze e conoscenze dell'utente per stabilire un progetto individuale di formazione coerente con gli interessi dell'utente e le prospettive del mercato del lavoro;
- Redigere un progetto professionale personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso;
- Assicurare l'offerta di un percorso personalizzato di formazione al fine di migliorare le possibilità di reinserimento lavorativo;
- Supportare l'utente durante il percorso di accompagnamento al lavoro;
- Aggiornare le misure di sostegno per l'inserimento lavorativo.



Modi di erogazione del servizio

Sessioni individuali di:

- Somministrazione del bilancio delle competenze per l'analisi dei fabbisogni di formazione in competenze/abilità/conoscenze e stesura di un progetto di ricollocazione professionale;
- Tutoring e counselling orientativo di accompagnamento;
- Scouting e ricerca attiva di nuove opportunità di lavoro;
- Somministrazione questionario all'utente per la valutazione del grado di soddisfazione raggiunto per il servizio erogato.



Orari di apertura del servizio

Referente del servizio: Toffolo Lidia

Il servizio sarà operativo secondo le seguenti modalità:



Presso la sede di Oderzo Via Pezza Alta 10

email: riqualificazione@consulmarc.it - 0422 853611

Responsabile sede: Toffolo Lidia

Lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Operatori abilitati: R. Nardini, V. Roman, A. Spagnoli, M. Pillon, V. Pagotto, A. Riccò, V. Salimbeni.

Presso la sede di San Donà di Piave Via Como 43/6

email: riqualificazione@consulmarc.it - 0422 853611

Responsabile sede: Nardini Riccardo

Mercoledì Dalle 09.00 alle 13.00

Operatori abilitati: V. Roman, R. Nardini, A. Spagnoli, M. Pillon, V. Pagotto, A. Riccò, V. Salimbeni.

Si precisa che gli operatori si alterneranno nelle sedi in base alle attività previste.

