



Servizi al Lavoro

CARTA DEI SERVIZI

POLITECNICO CALZATURIERO

Scarl

Sede: Via Venezia n. 62 Vigonza (PD)

Ente accreditato ai servizi al lavoro (codice L151)
Presso Regione Veneto con Decreto DDR 842 del 18/07/2012

Carta dei Servizi che descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo. Costituisce uno strumento di trasparenza che mette l'utente in condizione di valutare la qualità dei servizi e di offrire suggerimenti per il miglioramento continuo degli stessi.

Doc. aggiornato a Novembre 2020

Sede Legale: via Mazzini, 2- 30039 Stra (VE)
Sede Operativa: via Venezia, 62 - 35010 Capriccio di Vigonza (PD) Tel. 049 9801111 – 049 9802799 Fax 049 9801469
Capitale Sociale 990.307,00 Euro i.v. - Iscritta al R.I. di Venezia, C.F. e P.I. 03314980271 – Rea VE-297870
www.politecnicocalzaturiero.it - e.mail info@politecnicocalzaturiero.it

Politecnico Calzaturiero S.c. a r.l. – Mod. 62/SQ allegato alla 10001 del Manuale della Qualità – Data di emissione 20 ottobre 2008

INDICE

Premessa generale

1. I principi fondamentali
2. Destinatari
3. I nostri servizi
4. Risorse dedicate e Riferimenti interni
5. Comunicazioni
6. Diritti e Doveri
7. Monitoraggio e valutazione dei servizi erogati
8. Procedure di reclamo e controllo

PREMESSA GENERALE

I servizi al lavoro hanno la finalità di 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 attraverso: contatti iniziali, colloqui di orientamento individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di consulenza qualificata, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, incrocio tra domanda e offerta di lavoro.

I servizi al lavoro si rivolgono a: inoccupati, disoccupati, anche in mobilità, utenti in cassa integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, occupati relativamente alle attività di mantenimento del posto di lavoro.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei servizi al lavoro Politecnico Calzaturiero si ispira ad alcuni principi fondamentali che derivano dalle buone pratiche esistenti, dalle esperienze pregresse, dai principi che ispirano la mission aziendale, dalla sua storia. Tali principi ne informano l'azione sono alla base delle concrete modalità di attuazione dei servizi. Internamente costituiscono un parametro per l'azione dei singoli operatori ed hanno una valenza formativa per gli stessi.

I **principi** sono i seguenti:

- **Centralità dell'utente e personalizzazione del servizio:** porre al centro del servizio la persona, sviluppare un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata, favorire la ricerca attiva di lavoro;
- **Eguaglianza, imparzialità e trasparenza:** garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio;
- **Miglioramento delle professionalità:** offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo;
- **Partecipazione e coinvolgimento attivo:** favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio;
- **Efficacia ed efficienza:** garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico.

2. DESTINATARI

- Persone in cerca di occupazione;
- Lavoratori in stato di mobilità, CIG, CIGO, CIGS, ASPI, NASPI;
- Occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale;
- Persone in cerca di opportunità formative;
- Soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale;
- Lavoratori immigrati;
- Donne impegnate in azioni di reinserimento lavorativo.
- Giovani inoccupati o disoccupati al di sotto dei 30 anni di età

3. I NOSTRI SERVIZI

Nell'ambito del DGR 2238/2011 e delle direttive regionali relative alle attività di servizi al lavoro per gli enti accreditati, sono erogati i seguenti servizi:

• ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

Finalità della Prestazione:

Garantisce 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. Offre accessibilità dei servizi on line attivati dalla Regione del Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Modalità di erogazione del servizio:

Al candidato/utente che si rivolge all'ufficio, vengono date informazioni di prima accoglienza in merito alle contingenti opportunità occupazionali sul mercato del lavoro e posizioni in ricerca.

Vengono date prime informazioni sulle attività in atto di politiche attive con finanziamento regionale e non svolte sul territorio in relazione ai bandi e DGR specifiche.

Eventuale invio a servizi territoriali e rete servizi al lavoro per ulteriori opportunità.

• MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

Finalità della Prestazione:

Offrire ai cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali di buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli

dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

Modalità di erogazione del servizio:

Il candidato alla ricerca di opportunità occupazionali viene invitato ad iscriversi nella banca dati del Politecnico Calzaturiero e ad altre banche dati funzionali alla ricerca, inoltre è dotato di un cartella di raccolta dei CV in accordo alla normativa vigente (artt.13, 76, 81 del D.lgs 196/2003) sulla privacy. Le candidature vengono promosse e segnalate alle aziende.

• MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO:

Finalità della Prestazione:

Effettuare 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. Proporre, inoltre, l'offerta di un percorso personalizzato al fine di le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.

Modalità di erogazione del servizio:

I candidati vengono colloquiati al fine di analizzare i fabbisogni orientativi e formativi. Vengono orientati ad attività specifiche di politiche attive in atto presso Politecnico Calzaturiero e anche sulla rete dei servizi territoriali al fine di poter effettuare un percorso personalizzato. Viene data loro consulenza su come effettuare attività di ricerca attiva e monitorare opportunità lavorative sul territorio.

4. RISORSE DEDICATE e RIFERIMENTI INTERNI

Politecnico Calzaturiero dispone di un gruppo di operatori esperti in attività di orientamento professionale e incontro domanda/offerta di lavoro.

Gli operatori del Mercato del lavoro accreditati sono personale dipendente di consolidata esperienza.

Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in uffici presso la sede operativa, dislocata in via Venezia, 62 – 35010 Capriccio di Vigonza (PD) e in attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività; Responsabile della Sede Accredita è l'ing. Mauro Tesaro.

La sede osserva i seguenti orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì 09.00 -13.00 e 14.00 – 17.00.

È preferibile fissare un appuntamento anche per eventuali fabbisogni in diverse fasce orarie.

Gli operatori hanno le seguenti competenze:

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

Riferimenti interni Servizi al Lavoro:

COGNOME	NOME	RUOLO	TELEFONO	E-MAIL
Tescaro	Mauro	Direttore Tecnico unità operativa	0499801111	m.tescaro@politecnicocalzaturiero.it
Turato	Monica	Operatore Mercato del Lavoro	0499801111	m.turato@politecnicocalzaturiero.it
Dallari	Anna	Operatore Mercato del Lavoro	0499801111	a.dallari@politecnicocalzaturiero.it
Marcato	Alice	Operatore Mercato del Lavoro	0499801111	a.marcato@politecnicocalzaturiero.it

5. COMUNICAZIONI

Politecnico Calzaturiero mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione: o contatto diretto, telefonico (tel.0499801111) e/o via e-mail (info@politecnicocalzaturiero.it) con gli operatori per incrocio tra domanda e offerta di stage e lavoro; o promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio.

6. DIRITTI E DOVERI

I servizi al lavoro si fondano sui principi della trasparenza e degli impegni reciproci che l'utente e l'ente erogatore concordano.

I diritti e i doveri fondamentali delle due parti sono elencati di seguito.

Politecnico Calzaturiero si impegna a:

- Tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;
- L'utente si impegna a:
- Fornire tempestivamente a Politecnico Calzaturiero eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale.
- Garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

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

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

- la prima, definita come "check-up preliminare", avverrà in concomitanza con l'avvio delle attività offerte agli utenti, con la previsione di gestione e di funzionamento del servizio – individuando tempi e procedure operative;
- la seconda fase avverrà in "progress", raccogliendo e monitorando le singole attività;
- la terza sarà post attività, valutando i risultati raggiunti.

Il sistema di monitoraggio utilizzerà indicatori quantitativi e qualitativi, raccogliendo dati ed informazioni sia sulla qualità del servizio sia sui risultati raggiunti. Tramite l'applicazione dei sistemi informativi e non, 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 Politecnico Calzaturiero Scarl – Servizi al Lavoro per disporre di informazioni e valutazioni qualitative, e comprendere l'impatto dei servizi sugli utenti, sulle imprese, sul contesto economico e sociale locale.

8. PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

Politecnico Calzaturiero nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

Sede Legale: via Mazzini, 2- 30039 Stra (VE)

Sede Operativa: via Venezia, 62 - 35010 Capriccio di Vigonza (PD) Tel. 049 9801111 – 049 9802799 Fax 049 9801469
Capitale Sociale 990.307,00 Euro i.v. - Iscritta al R.I. di Venezia, C.F. e P.I. 03314980271 – Rea VE-297870

www.politecnicocalzaturiero.it - e.mail info@politecnicocalzaturiero.it



In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga non soddisfatto del servizio erogato, presentandosi presso l'unità operativa accreditata e redigendo apposito modulo di reclamo, oppure inviando raccomandata oppure è sempre possibile inviare una mail info@politecnicocalzaturiero.it specificando la richiesta.

Il referente della "sezione customer service" del Politecnico Calzaturiero, conferma al reclamante la ricezione di quanto presentato entro 5 (cinque) giorni dalla ricezione e informa circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento (se richiesto), le risultanze e le relative conclusioni entro 30 (trenta) giorni dall'invio della conferma di ricezione.

Sede Legale: via Mazzini, 2- 30039 Stra (VE)

Sede Operativa: via Venezia, 62 - 35010 Capriccio di Vigonza (PD) Tel. 049 9801111 – 049 9802799 Fax 049 9801469

Capitale Sociale 990.307,00 Euro i.v. - Iscritta al R.I. di Venezia, C.F. e P.I. 03314980271 – Rea VE-297870

www.politecnicocalzaturiero.it - e.mail info@politecnicocalzaturiero.it