



Sede Amministrativa:

Viale del Boscon, 430
32100 BELLUNO
Tel. 0437 851311
Fax 0437 051399

Sede Operativa:

Zona Ind.le Gresal, 5/E
32036 SEDICO (BL)
Tel. 0437 851311
Fax 0437 851399

Sito web: www.centroconsorzi.it

CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

(Approvazione del 04/05/2020)

Indice

1 Premessa

- 1.1. Introduzione
- 1.2. Presentazione della Società
- 1.3. Struttura della Carta dei Servizi

2 Principi fondamentali

- 2.1. Principi generali di riferimento
- 2.2. Diritti e doveri dell'utente

3 Descrizione dei servizi erogati

- 3.1. Aree di prestazione e finalità dei servizi
- 3.2. Modalità di erogazione dei servizi
- 3.3. Struttura operativa e competenze del personale

4 Attuazione e controllo del rispetto della Carta dei Servizi

- 4.1. Ruolo del Responsabile
- 4.2. Procedure di reclamo e controllo
- 4.3. Segnalazione di eventuali suggerimenti
- 4.4. Monitoraggio sulla soddisfazione del cliente
- 4.5. Valutazione della qualità dei servizi

1. PREMESSA

Il mondo del lavoro è in continua evoluzione: stanno cambiando le leggi che lo regolano e allo stesso tempo anche i modi con cui vengono gestiti i rapporti di lavoro.

In considerazione dell'attuale momento, caratterizzato da crisi economico, finanziaria e occupazionale, per assicurare rapidamente interventi di politiche attive del lavoro per coloro che hanno perso l'occupazione o che risultano sospesi dalla propria azienda, la Regione Veneto ha istituito un elenco di soggetti accreditati, finalizzato a permettere ai soggetti privati la presa in carico dei lavoratori e l'utilizzo delle risorse che saranno stanziare dalla Regione per gli accompagnamenti al lavoro, in particolare percorsi di riqualificazione professionale, misure di incentivo e sostegno al reddito. La Regione pertanto, oltre al sistema pubblico dei servizi per l'impiego, ha riconosciuto anche operatori privati, ritenuti idonei ad essere presenti nel mercato del lavoro erogando servizi, mediante l'utilizzo di risorse pubbliche in ambito regionale.

1.1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale Centro Consorzi si presenta, dichiarando che cosa e in quali tempi possa offrire al cittadino e all'azienda, ed assumendo l'impegno di mantenere nel tempo determinati standard.

La Carta dei Servizi consente, inoltre, all'utente-cliente di esprimere il livello della propria soddisfazione rispetto alle prestazioni avute, di proporre eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi e anche di presentare reclami qualora ritenesse di non essere stato soddisfatto nelle sue aspettative e richieste.

Augurandoci che le informazioni contenute nelle pagine seguenti possano essere un'utile guida ai servizi offerti, vi invitiamo a farci pervenire suggerimenti ed eventuali perplessità, così che questo strumento possa diventare dinamico, in continuo aggiornamento, al Vostro servizio.

1.2. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

Il Centro Consorzi, costituitosi con la forma giuridica di consorzio, senza finalità di lucro, nel 1981, ha tra i suoi scopi sociali l'erogazione di servizi, in chiave associazionistica, alle imprese dell'artigianato e della piccola industria.

Centro Consorzi fa capo all'Associazione Rete Imprese Dolomiti, associazione provinciale che aderisce a CASARTIGIANI – Confederazione Autonoma Sindacati Artigiani che si propone di rappresentare l'artigianato italiano con criteri e principi di autonomia, indipendenza e apartiticità, in tutte le componenti del settore nei rapporti con le Istituzioni ed Amministrazioni, con le organizzazioni economiche, politiche, sindacali e sociali. Gli organismi associati al Centro Consorzi sono Consorzi che si occupano di gestire i vari momenti e le varie problematiche di settore dell'artigianato.

Dal 2003 Centro Consorzi dispone di una sede nuova, in Zona Industriale Gresal di Sedico, dotata di locali attrezzati e dal 2007 di una struttura ulteriormente ampliata.

Centro Consorzi è ente accreditato dalla Regione Veneto per i settori dell'obbligo formativo, della formazione continua, della formazione superiore ed orientamento. Dal marzo del 2003 ha inoltre la certificazione del sistema di gestione per la qualità (settore EA:37) per la progettazione ed erogazione di attività formative imprenditoriali e professionali destinate ad occupati e disoccupati nell'ambito delle normative nazionali, regionali ed europee.

Centro Consorzi, diventato punto di riferimento, in Provincia di Belluno, per la formazione professionale e categoriale, continua la sua crescita offrendo servizi ed iniziative diversificate, in linea con le esigenze del contesto e delle aziende, contraddistinto dall'attenzione da sempre rivolta alla professionalità e competenza del proprio personale, alla presenza costante sul territorio, alla soddisfazione dell'utenza.

Il servizio al lavoro predisposto da Centro Consorzi ha la finalità di assicurare, in questo particolare contesto di crisi produttiva e occupazionale, un intervento di politica attiva per il lavoro per taluni soggetti lavoratori che abbisognino di riqualificazione professionale o di misure di incentivo o sostegno al reddito.

1.3. STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi si compone delle seguenti sezioni:

- nella prima sono indicati i principi generali, che indicano i valori di riferimento nella erogazione delle attività della Società;
- nella seconda sono descritti i servizi erogati, in riferimento all'utenza;
- nella terza sono descritti i meccanismi di attuazione per il controllo, la corretta attuazione ed il miglioramento del Carta dei Servizi.

La presente Carta dei servizi:



2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. PRINCIPI GENERALI DI RIFERIMENTO

Nello svolgimento dei Servizi al lavoro, Centro Consorzi si ispira ai seguenti principi.

➤ **Accesso**

Tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione. L'accesso ai servizi è favorito dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di apertura, delle modalità di accesso e ricevimento agli sportelli o su appuntamento, orientati al principio della massima fruibilità.

Qualsiasi persona o impresa può contare sulla pari accessibilità ai servizi, nel rispetto e nell'incentivazione delle sue specificità, delle sue competenze e dei suoi obiettivi.

➤ **Uguaglianza**

A tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere ai Servizi viene assicurata equità di trattamento, a prescindere dalle loro condizioni personali e sociali.

Centro Consorzi si impegna ad assistere con cortesia e riservatezza tutte le diverse categorie e fasce d'utenti, nel rispetto dei principi generali di uguaglianza, imparzialità, legalità e pari opportunità, tenendo conto delle esigenze specifiche ed individuali del singolo utente.

➤ **Pari opportunità**

Nessun ostacolo a motivo del sesso, età, religione, handicap, nazionalità, orientamento sessuale, convinzioni personali, deve frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.

➤ **Imparzialità**

I rapporti instaurati con gli utenti-clienti sono obiettivi ed imparziali.

➤ **Gratuità**

I Servizi per il lavoro vengono offerti senza alcun onere per il lavoratore.

E' responsabilità della struttura offrire professionalità ed efficienza attraverso un impegno efficace e produttivo delle risorse.

➤ **Continuità**

Centro Consorzi si impegna affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e senza interruzioni; in caso di prevedibile interruzione o funzionamento irregolare si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurre la durata e per minimizzare disservizi e disagi agli utenti.

➤ **Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi affinché gli stessi possano:

- essere informati circa la fruibilità dei servizi;
- verificare attraverso i responsabili dei vari servizi le ragioni dell'eventuale non rispondenza alle aspettative delle attività erogate;
- collaborare per il miglioramento dei servizi.

A tal fine l'Utente ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami. Inoltre, può prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi attraverso appositi moduli reperibili presso gli uffici.

➤ **Comunicazione e trasparenza**

Centro Consorzi garantisce un'ampia, chiara e puntuale informazione sui Servizi offerti, sulle procedure, sulle regole di erogazione dei servizi, in particolare attraverso la consultazione, nel sito web e presso gli uffici, della documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi e la eventuale modulistica.

➤ **Efficacia ed efficienza.**

Viene perseguito il miglioramento continuo dei Servizi anche avvalendosi della definizione di parametri di riferimento e di tecniche di monitoraggio per individuare aspetti di criticità e per adottare le soluzioni adatte.

Al fine di garantire un continuo miglioramento dei servizi ci si impegna a rilevare costantemente il grado di soddisfazione degli utenti. Pertanto, si chiede anche agli utenti una attiva collaborazione, finalizzata a monitorare e verificare l'efficacia e l'efficienza di tutti i servizi, al fine di innalzare gli standard qualitativi degli stessi ed offrire un servizio migliore.

➤ **Cortesìa.**

Il personale si impegna a garantire rispetto, cortesia e disponibilità all'ascolto.

➤ **Riservatezza.**

Gli operatori dei Servizi agiscono nel rispetto della normativa sulla privacy e accolgono i fruitori in appositi spazi dedicati ai colloqui. I Destinatari sono tenuti a trattare dati e informazioni aziendali esclusivamente nell'ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e, comunque, a non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun modo) dati e informazioni senza l'esplicito consenso degli interessati nonchè informazioni riservate senza l'autorizzazione della Società.

2.2. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Centro Consorzi garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad esso si rivolgono, nel rispetto dei principi generali di riferimento, in particolare di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

Centro Consorzi si impegna a svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati nonchè ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8, 9 e 10 del D.Lgs 276/2003.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

3.1. AREE DI PRESTAZIONE E FINALITÀ' DEI SERVIZI

La finalità perseguita da Centro Consorzi nell'erogazione dei Servizi per il lavoro è l'attivazione ed attuazione degli strumenti utili all'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro domanda/offerta nei confronti dei cittadini e delle imprese del territorio.

3.1.1. INFORMAZIONE E ACCESSO AL SISTEMA DEI SERVIZI AL LAVORO DELLA REGIONE VENETO

Finalità del servizio:

garantire 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. Garantire accessibilità ed usabilità dei servizi on line attivati dalla Regione del Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.

3.1.2. MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO

Finalità del servizio:

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

3.1.3. PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Finalità del servizio:

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

3.2. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per attuare al meglio le politiche relative alle aree di prestazione sopraindicate vengono individuati i seguenti servizi specifici.

1. INFORMAZIONE E ACCESSO AL SISTEMA DEI SERVIZI AL LAVORO DELLA REGIONE VENETO.

Servizi:

- informazioni sui servizi disponibili e modalità di accesso
- informazioni ed invio ad altri servizi territoriali
- informazioni sul mercato del lavoro ed opportunità occupazionali

Modalità di erogazione

- Accoglienza dell'utente, colloquio preliminare ed Individuazione delle esigenze dell'utente;
- Valutazione dei servizi più idonei a rispondere alle esigenze ed eventuale rinvio a servizi interni o esterni alla struttura;
- Erogazione di informazioni sulle opportunità occupazionali con visione della carta dei servizi
- analisi ed accertamento della disponibilità all'impiego;
- Inserimento/aggiornamento in banca dati;
- Visualizzazione e valutazione banche dati dei siti istituzionali. Registrazione e accesso mediante disponibilità di postazioni con PC.
- Erogazione informazioni e chiarimenti per consultazione materiale disponibile. Predisposizione materiale divulgativo.
- Appuntamento per sessioni di orientamento di gruppo o colloquio individuale per gli utenti con esigenze orientative o di accompagnamento individualizzato;
- Supporto informativo sulle opportunità orientative, formative e lavorative offerte dal territorio;
- Predisposizione/aggiornamento del profilo professionale del lavoratore per favorire opportunità di incrocio con le domande delle imprese;
- Supporto all'utilizzo del materiale cartaceo e informatico predisposto per l'autoconsultazione.

Destinatari

Tutte le persone che si rivolgono all'Ente: giovani e adulti inoccupati, disoccupati ed occupati. Datori di lavoro pubblici e privati, consulenti, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, Enti Pubblici.

Tempi

Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello (max 30 minuti).

Durata del colloquio: 15 minuti circa.

2. MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO

Servizi:

- Raccolta e diffusione curriculum vitae
- Ricerca e segnalazione delle vacanze
- Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto

Modalità di erogazione

- Colloqui individuali per definizione disponibilità, caratteristiche professionali e inserimento dei profili nelle banche dati.
- Aggiornamento /arricchimento dei profili professionali dei lavoratori inseriti in banca dati.
- Individuazione nelle banche dati di offerte/ richieste di personale.
- Analisi fabbisogni aziende anche attraverso Rete Imprese Dolomiti e CASARTIGIANI; e-mail dedicata.
- Pubblicazione delle richieste di personale pervenute.
- Individuazione delle opportunità di lavoro interessanti per il lavoratore inserito in banca dati.
- Raccolta autocandidature dei lavoratori e delle offerte di lavoro da parte delle aziende.
- Formulazione di proposte a candidati individuati.
- Segnalazione dei candidati alle aziende.
- Colloquio di preselezione per verifica requisiti utente e segnalazione ai richiedenti.
- Supporto per primo contatto.

Destinatari

Giovani in cerca di prima occupazione, disoccupati in cerca di occupazione, occupati che intendono cambiare lavoro, chiunque sia alla ricerca di un impiego. Aziende alla ricerca di personale da assumere.

Tempi

Colloquio con il candidato: 30 minuti circa.

Invio nominativi di candidati alle aziende: entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte dell'azienda.

Gestione curricula: ogni curriculum pervenuto viene immediatamente archiviato e rimane attivo per 1 anno (salvo aggiornamento ricevuto dall'utente) o per 1 mese in caso di curricula presentati per una specifica offerta di lavoro.

Inserimento nel data base delle offerte di lavoro pervenute: entro 1 giorno dal ricevimento; le offerte vengono conservate nel data base fino ad 1 anno o fino a verifica della loro validità.

3. PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Servizi:

- colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione ad 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 (definizione e stipula del PAI)
- accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante

Modalità di erogazione

- Svolgimento colloqui per analisi approfondita di capacità professionali, aspettative e disponibilità.
- Consulenza mirata su percorso professionale e servizi considerati più adeguati.
- Analisi tipologie dei contratti di lavoro.
- Eventuale attivazione un percorso personalizzato di colloqui individuali e/o di gruppo attraverso la tecnica del bilancio di competenze.
- Predisposizione di un documento di sintesi del bilancio di competenze.
- Definizione e sottoscrizione del PAI e monitoraggio.

- Assistenza nella stesura del curriculum vitae e della lettera di autocandidatura.
- Supporto individuazione offerte lavorative adeguate alle proprie competenze o di un'iniziativa formativa.
- Accompagnamento/supporto nella realizzazione delle azioni previste dal piano;
- Programmazione di verifiche periodiche dello stato di attuazione del piano concordato e di eventuali aggiornamenti.
- Accompagnamento/supporto alle azioni di inserimento lavorativo.

Destinatari

Giovani in cerca di prima occupazione, disoccupati in cerca di occupazione, occupati che intendono cambiare lavoro, chiunque sia alla ricerca di un impiego.

Tempi

Verifica dello stato di avanzamento delle azioni concordate: max ogni 4 mesi oppure alla fine delle specifiche azioni di accompagnamento al lavoro.

Durata del Piano di Azione Individuale (PAI): 12 mesi, trascorsi i quali si riattiva il servizio di orientamento e di accompagnamento al lavoro (in questo caso il Piano di Azione Individuale (PAI) ha validità per il tempo necessario, da definire di volta in volta).

Durata del primo colloquio orientativo con la compilazione del Piano di Azione Individuale (PAI): mediamente 50 minuti.

I colloqui saranno garantiti nella loro riservatezza. Centro Consorzi si impegna a tutelare la privacy dei propri utenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato. L'acquisizione, il trattamento e la conservazione delle informazioni avviene all'interno di specifiche procedure, volte a garantire che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza e il pieno rispetto delle norme a tutela della privacy.

3.3. STRUTTURA OPERATIVA E COMPETENZE DEL PERSONALE

Centro Consorzi mette a disposizione per il servizio specifico propri spazi, opportunamente identificati, presso Zona Industriale Gresal, 5/E a Sedico (BL).

La struttura è in grado di garantire i servizi al lavoro mediante la designazione di 3 operatori del mercato del lavoro interni, una segreteria nonché di eventuale personale esterno esperto in materia. Sono disponibili locali arredati per l'attesa e l'erogazione dei servizi. Gli uffici sono dotati delle necessarie attrezzature per lo svolgimento dei servizi. È garantita la possibilità di accesso a sistemi informativi e banche dati regionali. I locali garantiscono la riservatezza durante i colloqui individuali.

Nell'erogazione dei servizi e durante gli orari di apertura sono presenti le professionalità richieste dalla normativa in materia.

Responsabile Unità organizzativa

Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie. Supervisiona la manutenzione e gestione del servizio nonché le relazioni locali con imprese, istituzioni e attori locali. Promuove il servizio, attua il monitoraggio delle azioni e gestisce il sistema informativo.

Operatore del Mercato del lavoro locale

Gestisce colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa; descrive i servizi disponibili rispondenti ai bisogni rilevati; supporta il cittadino nell'utilizzo di strumenti informativi per promuoverne l'utilizzo anche in autonomia. Gestisce colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro; identifica le tipologie di lavoro coerenti con le risorse professionali e

personali della persona per correlare le competenze individuali con le competenze richieste dal mercato del lavoro.

Elabora con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità. Supporta l'utente nella costruzione del piano professionale. Sottoscrive il piano di azione individuale, monitora le azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valuta la loro conformità al piano di azione individuale.

Gestisce l'incrocio domanda offerta di lavoro; propone all'utente opportunità occupazionali; rileva i fabbisogni professionali delle aziende; propone alle aziende profili di candidati coerenti ai fabbisogni; utilizza gli applicativi per l'incrocio di domanda e offerta.

Accompagna l'utente del servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo; individua con l'utente le risorse, i vincoli e le opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riguardo al contesto sociale. Identifica opportunità orientative e/o formative coerenti al piano professionale definito; assiste l'utente nell'utilizzo di banche dati di aziende e nella selezione di annunci di lavoro; gestisce le relazioni con le imprese, nella fase di inserimento degli utenti del servizio; utilizza gli strumenti e gli applicativi informatici per la gestione delle politiche attive del lavoro.

Monitora l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio intervenendo con eventuali azioni correttive; definisce indicatori atti a rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi e relativi criteri; monitora l'inserimento lavorativo e/o formativo dell'utente del servizio; adotta azioni volta a migliorare qualitativamente e quantitativamente i servizi erogati.

4. ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL RISPETTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

4.1. RUOLO DEL RESPONSABILE

Il controllo dell'attuazione della presente Carta dei Servizi è di competenza del Responsabile, che effettua monitoraggi e verifiche interne, con la collaborazione delle altre funzioni.

Il monitoraggio ha la finalità di assicurare che quanto previsto venga applicato, mantenuto e sia sempre idoneo a garantire il conseguimento degli obiettivi di qualità prefissati.

Il Responsabile informa e mantiene aggiornate le varie funzioni sull'andamento delle performance dei servizi sui relativi risultati.

4.2. PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

Centro Consorzi, 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.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga di avere riscontrato una situazione ritenuta non rispondente alle aspettative. L'istituto del reclamo ha lo scopo di offrire, dunque, uno strumento agile e immediato per segnalare all'Ente comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

Il modulo allegato (Allegato 1) consente di sporgere eventuali reclami, specificandone i motivi e le circostanze.

Raccolta del reclamo

Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente in forma scritta a Centro Consorzi via e-mail, fax o servizio postale, o presentati direttamente, in forma verbale, all'operatore in Segreteria.

Analisi del reclamo

Si tratta dell'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto.

Viene avviata entro 2 giorni (lavorativi) dalla segnalazione. Per la conduzione e la conclusione dell'indagine sono previsti un massimo di 5 giorni (lavorativi). Tutti i reclami verranno presi in

considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative.

Formulazione e comunicazione della risposta

Su richiesta dell'interessato, verrà data puntuale risposta scritta ad ogni reclamo presentato (entro 30 gg. Lavorativi dalla presentazione del reclamo). Sarà compito del Responsabile comunicare all'utente l'esito dell'indagine, alla sua conclusione.

Statistica dei reclami e delle segnalazioni

I reclami e le segnalazioni pervenute costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

4.3. SEGNALAZIONE DI EVENTUALI SUGGERIMENTI

Tutti i suggerimenti verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e di valutazione circa le possibili azioni da intraprendere per migliorare i servizi.

È disponibile modulo apposito (Allegato 2) per suggerimenti e segnalazioni, in allegato, presso i locali della struttura.

Lo stesso modulo sulla soddisfazione del cliente consente anche di formulare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

4.4. MONITORAGGIO SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Direzione e tutto il personale si impegnano con attenzione affinché i servizi siano erogati in maniera allineata alle esigenze degli utenti e coerente con quanto previsto dalla legislazione in vigore.

Gli utenti/clienti dei Servizi al lavoro, oltre ad usufruire dei servizi richiesti e offerti, possono contribuire a migliorare la Qualità, l'Efficienza e l'Efficacia dei servizi stessi.

Il modulo del questionario di valutazione (Allegato 3) consente di manifestare il proprio grado di soddisfazione rispetto al servizio ottenuto, in particolare per quanto riguarda l'operatore con cui si è relazionato (competenza, capacità, cortesia, disponibilità, trasparenza e chiarezza delle informazioni ricevute), il servizio (tempestività delle prestazioni richieste/attese, comprensibilità dei documenti/moduli messi a disposizione), l'ambiente (confort, dotazione di supporti informativi).

Annualmente il Responsabile del Servizio effettuerà un'elaborazione ed un'analisi delle schede di soddisfazione del cliente, utilizzandone i dati ai fini del miglioramento dei servizi.

Il modulo del questionario si trova presso i locali in cui sono erogati i servizi.

4.5. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La conduzione dell'attività di valutazione è supportata da un sistema di raccolta, elaborazione e analisi delle informazioni e dei dati. Vengono rilevati regolarmente gli indicatori di prestazione che misurano la qualità dei servizi rispetto agli standard fissati nella presente.

Con frequenza almeno annuale, il Responsabile analizza i risultati conseguiti e definisce gli standard qualitativi per l'anno in corso, in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di analisi.

Alla luce dei risultati ottenuti e delle esigenze manifestate dagli utenti, la Carta dei Servizi viene riesaminata e, se necessario, aggiornata.

RIFERIMENTI

CENTRO CONSORZI
Zona Ind.le Gresal, 5/E
32036 SEDICO (BL)
Tel. 0437 851331
Fax 0437 851399
Sito web: www.centroconsorzi.it
Email: info@centroconsorzi.it
PEC amministrazione@pec.centroconsorzi.it

Responsabile di sede operativa:
Dr. Michele Talo

Orari di apertura:
lunedì dalle 9.00 alle 13.00,
dal martedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00 è possibile comunque richiedere informazioni e prenotare un appuntamento anche in giornate diverse dal lunedì.

INDIRIZZI E NUMERI UTILI

Ministero del Lavoro - DIREZIONE PROVINCIALE DEL LAVORO- Via Mezzaterra, 70 - 32100 Belluno (BL)
Tel. 0437 940104-940091 Fax 0437 940320 e-mail: dpl-Belluno@lavoro.gov.it

I.N.P.S. - Direzione provinciale Belluno (BL) - Viale Fantuzzi, 24A - 32100 Belluno (BL)
Centralino: 0437 2181 e-mail: direzione.provinciale.belluno@postacert.inps.gov.it

I.N.A.I.L. - Viale Fantuzzi 24 - 32100 Belluno (BL)
Tel. 0437/951411 Fax 0437/951470 E-mail: belluno@inail.it

www.europa.eu/index.htm

www.lavoro.gov.it

www.regione.veneto.it

<http://www.cliclavoroveneto.it>

Sedico 04 Maggio 2020

AREA DI PRESTAZIONE RICHIESTA: (barrare l'opzione)

INFORMAZIONE E ACCESSO	MEDIAZIONE PER INCONTRO DOMANDA / OFFERTA	PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO	ALTRO
---------------------------	---	---	-------

DESCRIZIONE RECLAMO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DATI ANAGRAFICI UTENTE (FACOLTATIVO):

compilando la sezione relativa ai vostri dati anagrafici consentirete al nostro Responsabile di contattarvi in merito al seguito avuto dal vostro reclamo.

Cognome

Nome

Indirizzo

Città

Cap.

Telefono

Email

Data

Firma

Informativa ex art. 13 D. Lgs. 196/2003

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03, sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Il/La sottoscritto/a dichiara di essere stato/a informato/a circa il trattamento dei dati personali, e che i dati forniti saranno utilizzati esclusivamente per fornire risposte alle segnalazioni evidenziate con il presente modulo.

Il titolare della conservazione e del trattamento dei dati, cui eventualmente far capo per esercitare i diritti, ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, è Centro Consorzi - nella persona del Responsabile.

QUESTIONARIO PER VALUTARE LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

Barrare le caselle in corrispondenza di ogni voce secondo quanto segue:

Valutazione attribuita all'argomento:

1 = molto insoddisfacente 2 = insoddisfacente
3 = soddisfacente 4 = molto soddisfacente

AREA DI PRESTAZIONE RICHIESTA: (barrare l'opzione)

INFORMAZIONE E ACCESSO	MEDIAZIONE PER INCONTRO DOMANDA/ OFFERTA	PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO	ALTRO
---------------------------	--	---	-------

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO:

Facilità di accesso alla struttura	1	2	3	4
Idoneità locali	1	2	3	4
Preparazione e competenza del personale	1	2	3	4
Chiarezza della modulistica utilizzata	1	2	3	4
Erogazione del servizio nei tempi attesi	1	2	3	4
Cortesia del personale	1	2	3	4
Rispondenza del servizio alle aspettative	1	2	3	4
Facilità di entrare in contatto con il servizio	1	2	3	4

Eventuali suggerimenti:

Modalità di trasmissione:

il presente questionario può essere recapitato a mano, a mezzo fax al numero..... o tramite posta elettronica all'indirizzo: