

Carta dei servizi al lavoro

Istituto

POSTER

Ente accreditato per i servizi al lavoro da Regione Veneto
(Codice accreditamento L262 - DDR 767 del 09/10/2019)

Sommario

1. PREMESSA	3
2. DESCRIZIONE DELL'ENTE	3
3. FINALITA' E PRINCIPI DI RIFERIMENTO DEL SERVIZIO	5
4. AREE DI PRESTAZIONE	6
4.1 ACCESSO, ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE	6
4.2 VALUTAZIONE DEI CASI INDIVIDUALI	6
4.3 MEDIAZIONE DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO	6
4.4 ATTIVAZIONE DI MISURE DI SOSTEGNO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO	6
4.5 FORMAZIONE PER L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE E L'INSERIMENTO LAVORATIVO	7
4.6 TIROCINI FORMATIVI E ORIENTATIVI	7
4.7 CONSULENZA ALL'AUTOIMPREDITORIALITÀ E ALLA CREAZIONE D'IMPRESA	7
5. DESTINATARI DEI SERVIZI	8
6. STAFF E RIFERIMENTI	9
7. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA	9
8. SISTEMA DI CONTROLLO E MIGLIORAMENTO CONTINUO	10
9. SEGNALAZIONI E RECLAMI	11
SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI	12
10. SEDE E ORARI	12

1. PREMESSA

La “Carta dei Servizi al Lavoro” di ISTITUTO P.O.S.TER. è uno strumento di comunicazione con l’utenza, le aziende e le istituzioni che recepisce le indicazioni delle Linee Guida per l’Accreditamento ai Servizi per il Lavoro definite dalla Regione Veneto con Decreto n. 833 del 22/12/2017 e che descrive:

- le finalità e i principi di riferimento del servizio (sez. 3)
- le aree di prestazione (sez. 4)
- i destinatari del servizio (sez. 5)
- le strutture e i riferimenti (sez. 6)
- i diritti e doveri dell’utenza (sez. 7)
- il sistema di controllo e miglioramento continuo (sez. 8).

La presente “Carta dei Servizi” descrive i presupposti generali e la cornice di riferimento delle Procedure Operative del Sistema Qualità adottato.

2. DESCRIZIONE DELL’ENTE

ISTITUTO P.O.S.TER. (Programmazione e Organizzazione dello Sviluppo Territoriale) è un’Associazione costituita nel 1985, ad opera di ricercatori impegnati nell’analisi delle problematiche economiche e sociali dello sviluppo territoriale.

L’Associazione, che non ha fini di lucro, ha per scopo la realizzazione di attività di formazione, di orientamento e di analisi dei fabbisogni formativi e professionali relativi alla composizione della struttura sociale e del mercato del lavoro locali, nonché attività di studio e ricerca sui processi di trasformazione in corso nella struttura dei settori, delle imprese, delle tecnologie, dei modelli organizzativi - professionali, dei sistemi di formazione, dei servizi sociali e delle istituzioni.

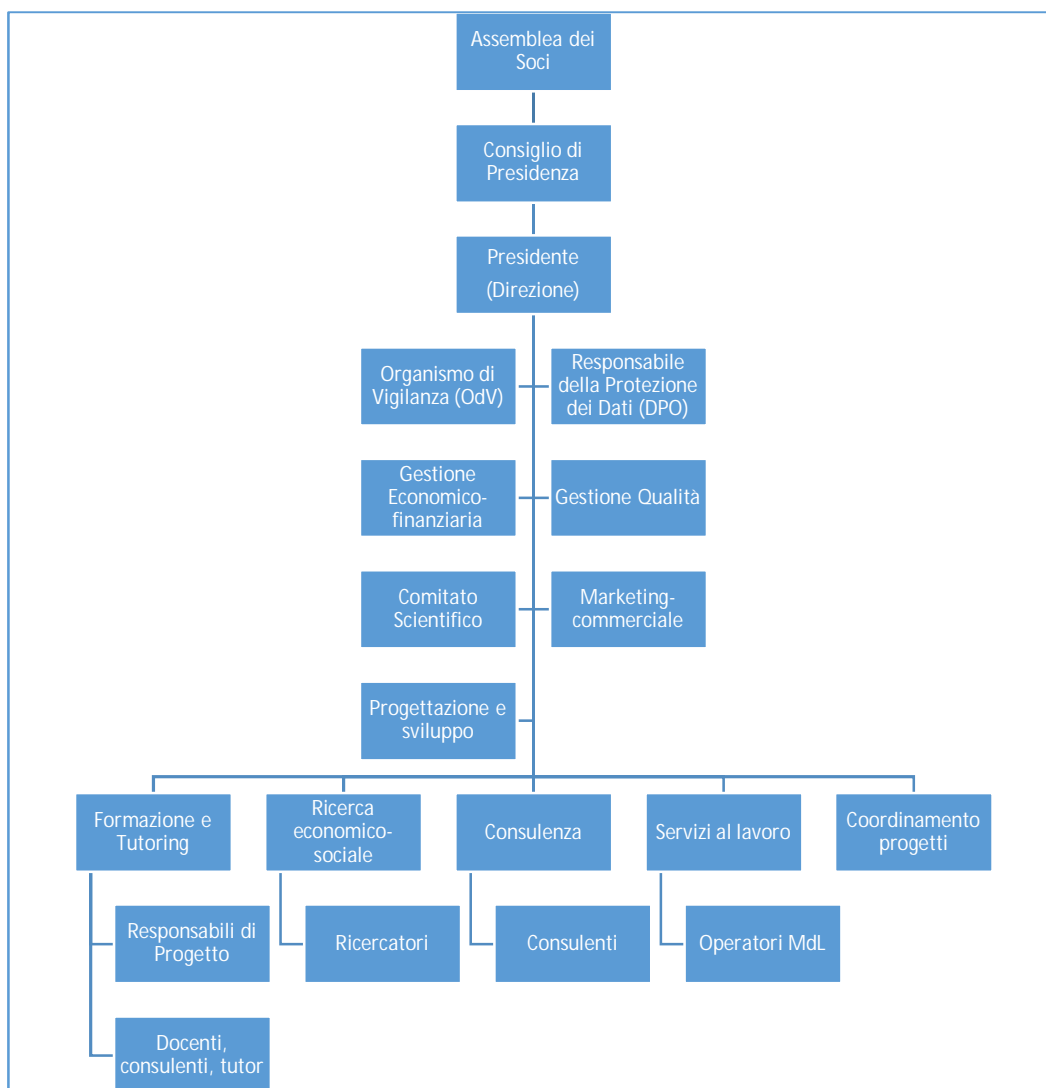
In particolare ISTITUTO P.O.S.TER.:

- progetta, organizza ed eroga corsi e seminari di formazione per soggetti pubblici e privati;
- predispone piani, progetti individuali e misure di accompagnamento finalizzati all’occupazione degli utenti;
- realizza attività di mediazione tra domanda/offerta di lavoro che comprendono sia attività specifiche per il lavoratore, dalla presa in carico all’accompagnamento al lavoro, sia attività specifiche per il datore di lavoro, dalla ricerca, raccolta di richieste di personale alla selezione dello stesso;
- promuove e cura studi e ricerche sulle caratteristiche e le trasformazioni inerenti il mercato del lavoro e i fabbisogni formativi e professionali, relativamente ad aree e sub-aree territoriali, sistemi di imprese e settori.

ISTITUTO P.O.S.TER.

- è un’Associazione dotata di personalità giuridica (iscritta al numero 856 del Registro della Regione Veneto delle Persone Giuridiche di diritto privato; provvedimento di riconoscimento n. 67 dell’8 novembre 2016);
- è un Organismo di Formazione Accreditato dalla Regione Veneto per l’ambito della Formazione Continua (n. Albo A0043, Codice Ente 223);
- adotta il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dal D.Lgs. 231/2001, con proprio Codice Etico, Regolamento e Organismo di Vigilanza;
- adotta un Modello Organizzativo per la Protezione dei Dati (MOGP) in conformità con il Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione dei dati personali.

L'organigramma dell'Istituto è il seguente:



L'Area dei Servizi al Lavoro di ISTITUTO P.O.S.TER. promuove e organizza le seguenti attività, in coordinamento con l'Area Formativa:

- accoglienza e informazione;
- consulenza orientativa e pianificazione di percorsi personalizzati;
- laboratori individuali e di gruppo per l'orientamento e la ricerca attiva del lavoro;
- formazione mirata per l'inserimento lavorativo e l'aggiornamento professionale;
- mediazione domanda/offerta di lavoro;
- tirocini formativi e orientativi di inserimento e reinserimento;
- assistenza per i Piani formativi nei contratti di Apprendistato;
- consulenza per l'avvio di lavori autonomi e la creazione d'impresa.

3. FINALITA' E PRINCIPI DI RIFERIMENTO DEL SERVIZIO

A partire dai fabbisogni del contesto territoriale, i Servizi al Lavoro di ISTITUTO P.O.STER. intendono sviluppare percorsi e opportunità per l'orientamento, la mediazione e l'incontro domanda/offerta di lavoro, lo sviluppo di progetti individuali di accompagnamento al lavoro dipendente, alle attività autonome o alla creazione d'impresa.

I servizi erogati dall' ISTITUTO P.O.S.TER. (l'Organizzazione) rispettano i principi di seguito riportati.

Approccio globale centrato sulla persona: la persona viene posta al centro del servizio, sviluppando un'azione attiva che risponde agli obiettivi personali, sociali e di sviluppo professionale (carriera) dell'utente-cliente.

Eguaglianza e imparzialità: garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione.; l'Organizzazione appresta iniziative adeguate a tutela dei soggetti disabili.

Continuità: garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare secondo quanto stabilito dalla programmazione definita dai committenti, e le condizioni e i principi definiti dalla Dgr. 2238/2011 della Regione Veneto per i servizi al lavoro, (è fatta eccezione per le interruzioni dovute a: causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Organizzazione).

Partecipazione e trasparenza: garantire all'utente-cliente il diritto di ricevere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti il servizio e le modalità di erogazione; l'Organizzazione favorisce un rapporto di scambio informativo con gli utenti-clienti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi della *customer satisfaction*, delle osservazioni e dei reclami formulati dagli utenti-clienti.

Rispetto della privacy: garantire la riservatezza negli spazi dedicati ai colloqui, nella raccolta e archiviazione delle informazioni, nella gestione dei dati, che viene svolta in base alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali secondo il GDPR 2016/679.

Efficienza ed efficacia: adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

Servizio indipendente dagli interessi dell'Organizzazione e libertà di scelta: assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni nell'erogazione del servizio.

ISTITUTO P.O.S.TER. mantiene un costante e corretto rapporto dialogico con le Istituzioni e gli operatori dei servizi del territorio, per concorrere all'attuazione degli obiettivi di pubblico.

Collabora con altri soggetti pubblici e privati a favore di una rete territoriale dei servizi sempre più efficace e tempestiva nelle risposte.

4. AREE DI PRESTAZIONE

I Servizi al Lavoro ISTITUTO P.O.S.TER. includono tutte le prestazioni previste dal Provvedimento concernente le procedure e i requisiti per l'accreditamento di servizi al lavoro, Dgr. N. 2238 del 20.12.2011, ai sensi dell'art. 25 della Legge Regionale 13 marzo 2009, n. 3. Si articolano nelle tipologie di azioni di seguito descritte.

4.1 Accesso, Accoglienza e Informazione

Obiettivi del servizio:

- garantire 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 nel territorio;
- garantire l'accesso e l'utilizzo dei servizi al lavoro attivati dalla Regione del Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Modalità operative:

- colloqui finalizzati a fornire: informazioni sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso; informazioni e invio ad altri servizi territoriali; informazioni sul mercato del lavoro e sulle opportunità formative e occupazionali.

4.2 Valutazione dei casi individuali

Obiettivi del servizio:

- garantire l'analisi della domanda dell'utente al fine di identificare le prestazioni più adeguate in base al contesto del mercato del lavoro, all'offerta di servizi disponibili e alle caratteristiche soggettive della persona.

Modalità operative:

- colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro

4.3 Mediazione Domanda / Offerta di lavoro

Obiettivi del servizio:

- aiutare gli utenti nella ricerca di opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale e i bisogni occupazionali espressi, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

Modalità operative:

- raccolta, analisi e diffusione curriculum vitae;
- consulenze sulla corretta predisposizione del curriculum;
- raccolta, analisi e segnalazione delle opportunità disponibili (*job vacancies*);
- preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto con le aziende

4.4 Attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo

Obiettivi del servizio:

- garantire l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente;
- sostenere gli utenti con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia delle attività.

Modalità operative:

- colloqui per l'analisi delle esperienze e delle aspettative;

- sessioni per definire e stipulare la Proposta di Politica Attiva;
- tutoraggio in itinere.

4.5 Formazione per l'aggiornamento professionale e l'inserimento lavorativo

Obiettivi del servizio:

- migliorare le prospettive occupazionali dell'utente, sviluppandone e potenziandone le competenze di base, professionali e trasversali.

Modalità operative:

- organizzazione e gestione di percorsi formativi

4.6 Tirocini Formativi e Orientativi

Obiettivi del servizio:

- associare agli utenti opportunità di esperienze orientative / professionalizzanti coerenti con il profilo professionale e i bisogni occupazionali espressi.

Modalità operative:

- ricerca e segnalazione delle opportunità disponibili;
- abbinamento tra utente e azienda che ha manifestato l'esigenza;
- assistenza per la definizione del progetto di tirocinio;
- tutoraggio in itinere;
- certificazione del tirocinio svolto.

4.7 Consulenza all'autoimprenditorialità e alla creazione d'impresa

Obiettivi del servizio:

- supportare gli utenti interessati nella definizione e avvio di nuove iniziative imprenditoriali

Modalità operative:

- colloqui individuali di orientamento e per la messa a punto della business-idea e del business-plan;
- verifica della fattibilità e sostenibilità economico-finanziaria del progetto imprenditoriale;
- individuazione di sostegni finanziari alle nuove attività;
- accompagnamento agli adempimenti legali, amministrativi e fiscali

5. DESTINATARI DEI SERVIZI

I Servizi al Lavoro ISTITUTO P.O.S.TER. si rivolgono a una pluralità di soggetti:

- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità orientative/formative;
- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di occupazione;
- lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali;
- occupati che intendono cambiare lavoro;
- persone a rischio di esclusione dal mercato del lavoro;
- persone orientate a mettersi in proprio o ad avviare un'impresa.

A tutte queste tipologie di utenza ISTITUTO P.O.S.TER. offre un percorso di accompagnamento al lavoro, crescita professionale e sviluppo integrale della persona.

Ulteriori interlocutori e destinatari dei Servizi al Lavoro ISTITUTO P.O.S.TER. sono:

- le aziende, con le quali gli Operatori del mercato del lavoro interagiscono per l'attuazione di iniziative di mediazione domanda/offerta di lavoro, tirocini informativi e orientativi, percorsi di inserimento, informazioni e consulenza, assistenza per i piani formativi nei contratti di apprendistato;
- istituzioni pubbliche e private, che fanno parte delle reti territoriali delle singole sedi operative e della sede regionale, verso le quali l'Ente si impegna nella corretta gestione degli incarichi e delle relative risorse affidate per il migliore perseguimento degli obiettivi condivisi.

6. STAFF E RIFERIMENTI

In base a quanto previsto dalla Dgr. N. 2238 del 20.12.2011 - Allegato A - Tabella A - Profilo Professionale Operatore del Mercato del Lavoro Locale, ISTITUTO P.O.S.TER. dispone di uno staff qualificato di "Operatori del mercato del lavoro" in grado di:

- gestire colloqui informativi e di prima accoglienza;
- gestire colloqui per il bilancio delle competenze spendibili nel mercato del lavoro;
- elaborare piani professionali e imprenditoriali 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, intervenendo con eventuali azioni correttive.

La sede legale e operativa di Viale Crispi 142 dispone di spazi adibiti all'attesa, alle attività di sportello e ai colloqui individuali, dotati di postazioni e connessioni telematiche idonee a interconnettersi ai Sistemi Informativi Regionali, alle piattaforme on-line e alle banche-dati.

ISTITUTO P.O.S.TER. garantisce l'aggiornamento permanente delle proprie risorse professionali attraverso interventi periodici di formazione e informazione per il miglioramento continuo dei servizi.

Le risorse dedicate alla gestione dei Servizi al Lavoro sono:

- Vladimiro Soli, partner e Segretario ISTITUTO P.O.S.TER., responsabile dell'Area Servizi al Lavoro, operatore del mercato del lavoro;
- Stefano Cardinali, partner e Vice Presidente ISTITUTO P.O.S.TER., responsabile dell'Area Formazione, operatore del mercato del lavoro;
- Anita Palin, operatore mercato del lavoro;
- Sara Pivato, operatore mercato del lavoro.

7. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

ISTITUTO P.O.S.TER. garantisce la tutela della privacy e si impegna ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali secondo il GDPR 2016/679.

ISTITUTO P.O.S.TER. è impegnato a tutelare con particolare attenzione i candidati alla ricerca di un posto di lavoro, vietando espressamente ai propri soci, amministratori, dipendenti e collaboratori la raccolta di talune tipologie di informazioni chiaramente individuate al fine di proteggere, oltre al diritto alla tutela della vita privata e familiare, la dignità della persona. Ai sensi dell'art.10 Dlgs. 10/07/2003 n.276 e in conformità al Codice Etico, i soci, gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori di ISTITUTO P.O.S.TER. sono impegnati a:

- non trattare i dati personali che non siano strettamente attinenti alle attitudini professionali e all'inserimento lavorativo dell'utente;
- non effettuare qualsivoglia indagine o comunque trattamento di dati ovvero di preselezione di lavoratori, anche con il loro consenso, in base alle convinzioni personali, alla affiliazione sindacale o politica, al credo religioso, al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato matrimoniale o di famiglia o di gravidanza, alla età, all'handicap, alla

razza, all'origine etnica, al colore, alla ascendenza, all'origine nazionale, al gruppo linguistico, allo stato di salute nonché ad eventuali controversie con i precedenti datori di lavoro, a meno che non si tratti di caratteristiche che incidono sulle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa o che costituiscono un requisito essenziale e determinante ai fini dello svolgimento dell'attività lavorativa.

Ogni persona, al momento dell'avvio dei servizi, sarà informata dei propri diritti e delle procedure adottate da ISTITUTO P.O.S.TER. tramite apposita informativa.

ISTITUTO P.O.S.TER. adotta il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo previsto dal D.Lgs. 231/2001 con Codice Etico, Regolamento e Organismo di Vigilanza (OdV).

Il Codice Etico è consultabile all'interno della sede.

L'utente ha la possibilità di inviare eventuali segnalazioni all'OdV attraverso la mail odv@istitutoposter.it.

L'utente verrà contattato dall' OdV entro 10 giorni dall'attestazione di ricevuta.

ISTITUTO P.O.S.TER. adotta un Modello Organizzativo per la Protezione dei Dati (MOGP) in conformità con il Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione dei dati personali.

Il Titolare del trattamento dei dati per la privacy è: ISTITUTO P.O.S.TER. con sede legale in Vicenza, Viale Francesco Crispi, 142, P. Iva 01742990243, nella persona del Presidente e Legale Rappresentante dell'Associazione.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) del trattamento è raggiungibile all'indirizzo dpo@istitutoposter.it

Per esercitare i propri diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR è possibile inviare una richiesta al Titolare del trattamento mediante e-mail all'indirizzo: privacy@istitutoposter.it.

L'utente verrà contattato dal DPO entro 10 giorni dall'attestazione di ricevuta.

L'utente che si rivolge a ISTITUTO P.O.S.TER.:

- ha il diritto di ricevere i servizi al lavoro nei tempi e nei modi previsti dalle normative che regolano la disciplina delle politiche attive del lavoro e/o i singoli interventi/progetti
- ha il dovere di rispettare quanto previsto dalle normative di riferimento
- si impegna ad essere soggetto proattivo dei servizi proposti, che necessitano, per il loro successo, della volontà di collaborazione e della condivisione degli intenti tra ente erogatore e utente.

8. SISTEMA DI CONTROLLO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

ISTITUTO P.O.S.TER. provvede a rilevare la qualità dei propri servizi in itinere, attraverso il dialogo costante e costruttivo con la propria utenza, e al momento della conclusione del servizio, attraverso appositi questionari di gradimento.

Al fine della valutazione globale del processo di erogazione dei servizi si procede all'analisi dei risultati ottenuti in termini di occupazione ed occupabilità, nonché dei seguenti indicatori:

- ore erogate distinte per tipologia di servizio;
- dati descrittivi degli utenti (sesso, età, titolo di studio, eventuale situazione di svantaggio);
- riscontro occupazionale;
- rapporto tra n° utenti colloquiati per orientamento ed elaborazione PAI/n° utenti inseriti al lavoro;
- rapporto tra n° inserimenti al lavoro e n° contratti in essere a 6 mesi dalla conclusione del PAI;

- rapporto tra n° aziende che hanno richiesto profili e n° aziende che hanno assunto. ISTITUTO P.O.S.TER. conserva la documentazione per almeno 3 anni delle attività svolte, al fine di poter elaborare costantemente i dati e ricavarne le necessarie valutazioni quali/quantitative, conformemente alle norme relative al monitoraggio definite dall'accreditamento regionale per i servizi al lavoro.

La qualità del servizio è perseguita attraverso lo strumento del ciclo di Deming (PDCA). Attraverso l'attenta pianificazione, le verifiche periodiche, i monitoraggi degli indicatori di performance e la costante attenzione al feedback ricevuto dall'utenza, tale approccio consente di individuare eventuali opportunità di miglioramento e adottare le soluzioni più adatte a migliorare le prestazioni.

ISTITUTO P.O.S.TER., inoltre, è in grado di organizzare le proprie attività e procedure di rilevazione al fine di rispondere alle richieste di monitoraggio che i singoli provvedimenti legislativi di approvazione dei progetti/finanziamenti richiedono conformemente alle norme previste dall'accreditamento regionale ai servizi per il lavoro.

L'adozione di tecnologie informatiche innovative e il costante aggiornamento sulle competenze digitali degli operatori, permette di effettuare una efficace ed efficiente gestione dei dati e di ridurre i tempi di fruizione del servizio, per un rapido servizio di accoglienza, informazione e incontro tra domanda e offerta di lavoro.

9. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gli utenti possono far pervenire osservazioni e suggerimenti all'operatore verbalmente, in forma scritta o per posta elettronica, inviandoli al personale dei servizi al lavoro, il quale li raccoglierà e li veicolerà al Consiglio di Presidenza per la condivisione.

In caso di mancanze od omissioni rispetto a quanto contenuto nella Carta dei Servizi al lavoro possono essere presentati reclami, la cui gestione rientra in quella prevista nel Sistema di Gestione per la Qualità di ISTITUTO P.O.S.TER.

I reclami devono essere presentati in forma scritta tramite comunicazione inviata

- a reclami@istitutoposter.it;

- all'indirizzo ISTITUTO P.O.S.TER., Viale Francesco Crispi, 142, 36100 Vicenza.

I reclami dovranno necessariamente indicare l'identità del reclamante, l'oggetto del reclamo con una descrizione delle circostanze (aspettative dell'utente-cliente, tipo di danno arrecato, responsabilità attribuite, eventuali soluzioni delle problematiche, la data e il luogo in oggetto).

I reclami verbali o telefonici non possono essere presi in carico e sarà cura dell'incaricato dell'Ente che lo riceve informare il reclamante della modalità sopra descritta o far pervenire la comunicazione scritta con le caratteristiche e all'indirizzo sopra indicati.

Ogni comunicazione deve far riferimento ad un unico reclamo che verrà gestito dal referente individuato che provvederà a verificarne le dinamiche attivando le eventuali azioni correttive garantendo una risposta scritta.

ISTITUTO P.O.S.TER. si impegna a gestire i reclami ricevuti in base al proprio Sistema Qualità e a rispondere tempestivamente e comunque entro 30 giorni dalla data di ricezione.

Scheda per la segnalazione di reclami

Soggetto reclamante	Nome.....Cognome..... Ente/Azienda via.....cap.....città.....telefono..... fax email
Oggetto del RECLAMO:
Aspettative del cliente:
Tipo di danno arrecato:
Responsabilità attribuite:
Se e come è stato risolto il problema:
Proposte e suggerimenti di miglioramento:
Scheda ricevuta da: Luogo e data:

10. SEDE E ORARI

ISTITUTO P.O.S.TER.

Viale Francesco Crispi, 142

36100 VICENZA

Tel. 0444-1870835 – Fax 0444-1870844

Indirizzo email: segreteria@istitutoposter.it Pec: istitutoposter@pec.it

Sito web: www.poster.it

Responsabile della sede operativa: Vladimiro Soli

Orario: mattino lunedì-venerdì dalle 9.30 alle 12.00

pomeriggio lunedì-giovedì dalle 15.00 alle 17.00

venerdì pomeriggio solo su appuntamento