



# CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO

*(Legge regionale n. 3 del 13/03/2009 - Regione Veneto)*

## ISPETTORIA SALESIANA SAN ZENO

*Sede legale: via A. Provolo, 16 - 37123 Verona*

*Sede operativa: via Don Giovanni Minzoni, 50 - 37138 Verona*

*Carta dei servizi per il lavoro – ver 1.4 – 07/02/2023*

## Finalità

La **Carta dei Servizi** al Lavoro è lo Strumento con il quale sono comunicati all'utenza i principi, le finalità, le modalità, i criteri e le strutture attraverso cui i Servizi al Lavoro sono erogati (legge Regionale n. 3 del 13/03/2009).

La finalità è di accompagnare nella ricerca di un lavoro e nel miglioramento della propria professionalità per chi cerca occupazione o chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, attraverso contatti iniziali, colloqui di orientamento, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, incontro della domanda con l'offerta di lavoro.

I servizi per il lavoro si rivolgono a inoccupati o disoccupati, anche in mobilità o in cassa integrazione oppure occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro.

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- **attenzione al cliente:** attraverso azioni di rilevazione del grado di soddisfazione;
- **qualità:** definendo le modalità operative adeguate per l'erogazione delle prestazioni ed efficienza del servizio, garantendo competenza degli operatori, rispetto dei tempi e degli accordi, offrendo la possibilità di presentare reclami e osservazioni per il miglioramento del servizio;
- **pari opportunità:** fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo
- **accompagnare e potenziare la crescita** integrale della persona, affinché non manchino le opportunità di acquisire strumenti di natura orientativa e formativa spendibili nel mondo professionale.

## Presentazione dell'Ispettorìa Salesiana San Zeno

L'Ispettorìa Salesiana San Zeno nasce a gennaio 2012 come cessione di ramo d'azienda da parte dell'Istituto Don Bosco dell'unità "Istituto Salesiano San Zeno" di via Minzoni, 50 (VR). Cambia la ragione sociale ma non l'impegno e la qualità che lo ha contraddistinto negli ultimi 40 anni di presenza formativa a Verona.

L'Ispettorìa è attiva nel settore della formazione.

Ospita l'Istituto Tecnico Tecnologico negli indirizzi: a) Elettronica ed Elettrotecnica; b) Grafica e Comunicazione; c) Meccanica, Meccatronica ed Energia.

Inoltre è attiva nel settore della **formazione continua** e fornisce un servizio di **orientamento attivo** sia nel settore scolastico che lavorativo.

Ha complessivamente 82 dipendenti impegnati sulla formazione e sui servizi correlati.

**È accreditata presso la Regione del Veneto per la Formazione Continua e Superiore al n. 4262 - A0561; inoltre è certificata per la qualità ISO 9001:2015 nell'ambito EA 37.**

Opera attraverso la cultura e la professionalità di coordinatori, progettisti, tutor e formatori per le esigenze formative di aziende, enti pubblici, enti autarchici, operatori di settori e comparti economici, utenti privati individuali siano essi giovani o adulti.

Pone al **centro la persona**, in quanto lo sviluppo economico e tecnologico non possono essere disgiunti dal progresso sociale, e l'individuo deve poter esprimere le sue potenzialità come singolo, come componente di una famiglia, come membro della comunità civile e sociale nella quale si riconosce.

## Areë di prestazione

Area di prestazione	Finalità dell'area prestazione
<b>Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione del Veneto</b>	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 nella rete dei servizi per il lavoro. Garantire accessibilità ed usabilità dei servizi e delle informazioni attivati dalla Regione Veneto.
<b>Mediazione per l'incontro domanda-offerta di lavoro</b>	Garantire a tutti i cittadini disoccupati e alla ricerca di lavoro, 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.
<b>Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro</b>	Garantire: <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'analisi della domanda;</li> <li>• 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.</li> </ul>

## Modalità di erogazione

Area di erogazione	Finalità dell'area di erogazione
<b>Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione del Veneto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso;</li> <li>• informazione e invio ad altri servizi territoriali;</li> <li>• informazione su mercato del lavoro e opportunità occupazionali;</li> </ul>
<b>Mediazione per l'incontro domanda-offerta di lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raccolta e diffusione <i>curriculum vitae</i>;</li> <li>• ricerca e segnalazione delle opportunità lavorative;</li> <li>• preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto.</li> </ul>
<b>Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• colloquio individuale finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro;</li> <li>• consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso;</li> <li>• accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.</li> </ul>

### Orario di apertura al pubblico:

Per informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro: da lunedì a venerdì dalle **8,15** alle **12,15**.  
In altri orari il servizio è disponibile su appuntamento.

**Sede di svolgimento:** sede operativa dell'Ispettorato Salesiano San Zeno

**VIA MINZONI, 50 - 37138 VERONA**

Telefono **045/8070 103 / 176 / 111**

e-mail: [servizilavoro@sanzeno.org](mailto:servizilavoro@sanzeno.org)

## Strutture attraverso cui è attuato il servizio

L'Ispettorìa Salesiana San Zeno offre per il servizio specifico propri spazi presso la sede operativa di **Via Minzoni, 50 – Verona**, con insegna "Istituto Salesiano San Zeno".

La struttura con cui si attua il servizio è composta da:

- un **responsabile** dell'unità operativa;
- **operatori del mercato** globale per la fornitura di informazioni; mediazione domanda offerta; progetto individuale e misure di accompagnamento
- **amministrativi** a supporto del responsabile e degli operatori
- **collaboratori interni/esterni**, con adeguate competenze specifiche, per l'erogazione dei corsi di formazione individuale/di gruppo.

Gli uffici sono dotati delle necessarie attrezzature per lo svolgimento dei servizi come l'accesso ad IDO, Borsalavoro, Clicklavoro e altri servizi telematici che la Regione dispone per i servizi per il lavoro, secondo quanto previsto dall'art. 28 L.Reg 3/2009.

## Diritti e doveri dell'utente

L'Ispettorìa Salesiana San Zeno si impegna di fornire le proprie prestazioni nel rispetto dei principi **di non discriminazione e di pari opportunità a tutti gli utenti**, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

L'utente si impegna a **seguire i regolamenti interni** dell'Ispettorìa Salesiana San Zeno e **rispettare gli impegni derivanti dall'accesso ai servizi per lavoro**.

Ispettorìa Salesiana San Zeno si impegna osservare le disposizioni relative al **trattamento dei dati personali** secondo il D.lgs. 196/03 e il Regolamento EU n. 679/2016 - GDPR.

L' informativa sul trattamento dei dati personali è disponibile sul sito internet [www.sanzeno.org](http://www.sanzeno.org)

## Procedure di reclamo e controllo/modalità invio e suggerimenti proposti

**La procedura di reclamo** ha lo scopo di segnalare un disservizio o difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato.

Il reclamo può essere inviato solo in forma scritta (lettera, fax o e-mail) al nostro indirizzo (Via don Minzoni, 50 - Verona), e deve essere formulato con precisione e in modo non anonimo.

Al ricevimento della segnalazione verrà avviata l'indagine interna entro 3 giorni (lavorativi).

Per la conduzione e la conclusione dell'indagine sono previsti un massimo di 6 giorni (lavorativi).

Entro 30 giorni (lavorativi) verrà data risposta scritta al reclamo presentato.

**Tutte le segnalazioni**, siano esse reclami o suggerimenti, verranno prese in considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione e costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

La procedura di reclamo è richiamata nella procedura D.900.08 nel sistema di qualità interno **ISO 9001:2015**.

## Descrizione delle modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati

Il sistema di monitoraggio e di valutazione è finalizzato a misurare efficacia, efficienza e qualità del sistema complessivo dell'offerta dei servizi per il lavoro.

Si propone di:

- fornire i dati richiesti dal **monitoraggio regionale** attraverso l'interconnessione con i sistemi informativi, in particolare indicatori di prodotto (output) e di risultato (outcome);
- fornire al termine del servizio all'utente un questionario di valutazione per rilevare il **grado di soddisfazione del servizio ottenuto**. Il responsabile effettuerà successivamente un'elaborazione utilizzandone i dati ai fini del miglioramento dei servizi. Con frequenza almeno annuale, il responsabile analizzerà i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'erogazione dei Servizi; definirà gli standard per l'anno in corso, in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di analisi; descriverà le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard ed i rimedi predisposti; indicherà i criteri direttivi cui attenersi nella redazione dei piani di miglioramento delle attività e dei servizi. La carta dei servizi verrà aggiornata nel caso si verificassero le condizioni come indicato nell'allegato A DDR 833 del 22/12/2017.
- Il monitoraggio e il grado di soddisfazione è monitorato con le procedure interne **ISO 9001:2015**

La presente Carta dei Servizi del lavoro viene diffusa mediante una o più delle seguenti modalità:

- affissione sulla bacheca nelle sedi operative dei Servizi per il lavoro;
- consegna copia cartacea all'accoglienza degli utenti;
- pubblicazione sul sito internet istituzionale [www.sanzeno.org](http://www.sanzeno.org) nella pagina dedicata.