



Carta dei Servizi al Lavoro

Irecoop Veneto

Rev. 5 del 08/03/2019

Irecoop Veneto
via Savelli, 128
35129 Padova
C.F. 80037180280
P. IVA 00104920285

T. +39 049 8076143
F. +39 049 8076136
E. info@irecoop.veneto.it
irecoopveneto@pec.it
www.irecoop.veneto.it



Sommario

1	Chi siamo.....	3
2	La carta dei servizi.....	5
3	A chi ci rivolgiamo.....	6
4	I nostri servizi.....	6
4.1	Accoglienza e Informazioni	6
4.2	Analisi della domanda e approfondimento del Profilo dell'Utente.....	6
4.3	Mediazione per l'incontro Domanda e Offerta.....	6
4.4	Definizione di un Progetti Individuale di Accompagnamento al Lavoro.....	7
4.5	Attivazione di Percorsi Formativi	7
5	Modalità di accesso	8
6	Le nostre garanzie di qualità.....	8
6.1	Soddisfazione degli utenti	8
6.2	Diritti e doveri dell'utente	9
6.3	Gestione delle proposte, segnalazioni e reclami	9
6.4	Registrazione dei reclami	9
6.5	Gestione dei reclami.....	9
6.6	Privacy	10
7	Dove siamo	11

1 Chi siamo

Irecoop Veneto, Istituto Regionale per l'Educazione e gli Studi Cooperativi, è l'Istituto di formazione della **Confederazione Cooperative del Veneto** (organizzazione che associa 1.400 imprese cooperative con 250.000 soci e 15.000 addetti in agricoltura, nell'industria e nei servizi) e della **Federazione Banche di Credito Cooperativo** che associa 42 istituti di credito cooperativo ubicati sul territorio regionale.

Irecoop Veneto opera fin dal 1980 su tutto il territorio regionale allo scopo di soddisfare i fabbisogni di formazione e sviluppo del territorio economico locale, in stretta collaborazione con il sistema delle Imprese cooperative, delle Piccole e Medie Imprese e delle Organizzazioni Pubbliche. A tal fine, promuove e gestisce iniziative di formazione, qualificazione, aggiornamento, perfezionamento e riqualificazione professionale, realizzate con contributi pubblici e privati e rivolte in particolare ai giovani in cerca di occupazione, ai lavoratori occupati nelle imprese cooperative e non, alle fasce deboli del mercato del lavoro, alle figure professionali emergenti.

Lo sviluppo di progetti che prevedono la realizzazione di azioni non solo di carattere formativo, ma anche di ricerca, studio e produzione di strumenti ed elaborati ha permesso ad **Irecoop Veneto** di affermarsi come Ente formativo di rappresentanza del movimento cooperativo, nonché come organismo qualificato nel sistema normativo non solo regionale.

Irecoop Veneto si avvale di una rete attiva di rapporti con soggetti nazionali ed internazionali dotati di risorse e competenze di alto livello contenutistico e specialistico come Università, Centri di Ricerca, Istituti di Istruzione Superiore pubblici e privati, etc. sfruttando in modo strutturato il sistema di relazioni con l'ambiente esterno dal quale provengono informazioni, stimoli, opportunità che poi trasferisce alle imprese innescando processi di mutamento continui.

Irecoop Veneto abbraccia molteplici tipologie formative, diverse per metodologie impiegate e target di riferimento. L'Ente si occupa dei diversi momenti relativi all'attività di formazione: dalla rilevazione dei fabbisogni formativi, alla progettazione e coordinamento del processo formativo fino all'analisi dei risultati. Tra le attività principali si segnalano: percorsi formativi post-diploma e post-laurea, Istruzione e formazione Tecnica Superiore, Orientamento ed accompagnamento all'inserimento lavorativo, Formazione al lavoro, Formazione Continua.

Irecoop Veneto progetta interventi formativi "ad hoc" "tailor made" diretti alla riqualificazione, aggiornamento e specializzazione e personale occupato nelle imprese cooperative e non.

I corsi realizzati possono essere interaziendali in quanto coinvolgono operatori di più aziende o aziendali perché rispondono a fabbisogni formativi specifici che interessano gli operatori delle diverse aziende aderenti e possono riguardare una o più funzioni aziendali.

Irecoop Veneto svolge attività di supporto e consulenza su diretta committenza aziendale e offre i servizi qualificati per le imprese tra cui: selezione del personale, valutazione del potenziale, definizione di profili, supporto all'inserimento di risorse umane, orientamento all'imprenditorialità e creazione d'impresa ed altre attività tese a migliorare il rapporto tra competenze disponibili e competenze necessarie. Servizi innovativi per lo sviluppo locale.

Irecoop Veneto si avvale di competenze integrate per la promozione di Servizi innovativi di sviluppo locale, nello specifico: Progettazione e gestione di Iniziative Europee, Assistenza al Terzo settore, Formazione e Consulenza per la Pubblica Amministrazione.

Dal punto di vista giuridico Irecoop Veneto si configura come Associazione Riconosciuta con D.G.R. n. 2004 del 07 maggio 1996.

In un'ottica di miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi, Irecoop Veneto si è certificato **UNI EN ISO 9001:2015** – certificato RINA nr. 24301/02/S, nei seguenti settori:

- **EA37** Progettazione ed Erogazione di Servizi di Formazione Professionale Superiore e Continua
- **EA35** Progettazione ed Erogazione di Servizi di Consulenza finalizzati allo Sviluppo Professionale delle Risorse Umane

garantendo in tali ambiti i più **elevati standard di qualità** per la completa soddisfazione del cliente.

Irecoop Veneto è un **Ente Accreditato** ai sensi della Legge Regionale n. 19 del 09/08/2002 **per la Formazione Superiore e per la Formazione Continua** (DDR n. 1242 del 30/10/2003 e successivi mantenimenti – N. iscrizione A0200).

Irecoop Veneto è **Ente accreditato** ai **Servizi al lavoro della Regione Veneto** ai sensi dell'art. 25 LR 3/2009 - DGR 1445 del 19.05.2009 (DDR n. 518 del 17/05/2012 e successivi mantenimenti – cod. Accreditemento L020).

Irecoop Veneto inoltre è **Provider Regionale ECM** Id 109 – Ente accreditato con DDR 166 del 21/10/2014 Nuovo Sistema di **Formazione Continua in Medicina** in vigore dal 2011 con determina della Commissione Nazionale Formazione Continua.

2 La carta dei servizi

La Carta dei Servizi al Lavoro di Irecoop Veneto risponde all'esigenza e alla volontà di migliorare e qualificare i servizi per il lavoro offerti alle persone e alle imprese.

La Carta dei Servizi si applica a tutte le attività svolte dalle Unità Operative dislocate sul territorio regionale ed è il documento in cui vengono descritte ed aggiornate le caratteristiche delle prestazioni erogate, ma costituisce anche la modalità secondo cui si definisce l'impegno di reciprocità nell'assunzione di responsabilità precise tra erogatore e fruitore dei servizi.

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti **principi**:

- **Attenzione al cliente:** attraverso azioni di reciprocità e di rilevazione del grado di soddisfazione.
- **Qualità:** definendo le modalità operative adeguate per l'erogazione delle prestazioni e le misure idonee a garantire efficacia ed efficienza del servizio, garantendo competenza degli operatori, livelli di prestazione garantiti, rispetto dei tempi e degli accordi.
- **Trasparenza:** mettendo a disposizione per la consultazione (presso le diverse sedi e on line) tutta la documentazione e la modulistica necessaria a descrivere le caratteristiche dei servizi.
- **Pari opportunità:** con l'accesso ai Servizi si garantisce la massima riservatezza, tenendo conto delle specifiche esigenze e senza distinzione in relazione a genere, razza, lingua, religione e opinione politica.
- **Partecipazione:** si garantisce il diritto di accesso per ogni soggetto alle informazioni che lo riguardano e alla possibilità di presentare reclami e osservazioni per il miglioramento del servizio.
- **Gratuità:** tutti i Servizi contenuti in questa Carta Servizi, più quelli eventualmente resi disponibili da apposite Direttive o finanziamenti della Regione del Veneto, sono erogati a titolo gratuito.

La Carta dei servizi si pone i seguenti **obiettivi**:

- Incentivare la valorizzazione e l'autodeterminazione delle persone e la loro crescita professionale.
- Comunicare in modo chiaro e trasparente le attività e i servizi erogati.
- Informare, mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti.
- Rilevare il grado di soddisfazione di quanti accedono ai servizi.

L'applicazione dei principi e degli obiettivi non può però prescindere dal **coinvolgimento diretto** e **dall'impegno richiesto ai fruitori dei servizi**, che può essere riassunto nei seguenti punti:

- Rispetto delle indicazioni concordate con il referente del servizio
- Personale coinvolgimento nella definizione del progetto
- Comunicazione tempestiva di ogni eventuale variazione relativa alla propria posizione
- Utilizzo delle modalità di segnalazione/ reclamo e di rilevazione del proprio grado di soddisfazione

3 A chi ci rivolgiamo

Possono rivolgersi ai nostri sportelli giovani e adulti inoccupati, disoccupati ed occupati o lavoratori che beneficiano di trattamenti di cassa integrazione, mobilità o di altri ammortizzatori sociali.

4 I nostri servizi

Irecoop Veneto, soggetto accreditato per i Servizi al lavoro ai Sensi dell'art. 25 della L.R. n. 3/2009, garantisce l'espletamento di interventi che mirano alla riqualificazione o al ricollocamento dei cittadini attraverso un insieme integrato di Servizi tra cui quelli di seguito descritti:

4.1 Accoglienza e Informazioni

Ha lo scopo di illustrare all'utente i servizi erogati indicando modalità e tempi del percorso, identificare il fabbisogno informativo di accesso al servizio e le aspettative dell'utenza, sostenere la chiarificazione della domanda orientativa individuale, fornire indicazioni circa l'opportunità di percorsi formativi o finalizzati al reimpiego.

4.2 Analisi della domanda e approfondimento del Profilo dell'Utente

Si propone di sostenere l'utente nell'analisi e nella ricostruzione delle esperienze formative e professionali e nell'identificazione delle competenze e delle risorse maturate al fine di supportarlo nella definizione di un progetto professionale.

4.3 Mediazione per l'incontro Domanda e Offerta

Ha l'obiettivo di definire con l'utente il piano di ricerca attiva del lavoro e assisterlo nel contatto con l'azienda attraverso la raccolta e diffusione del curriculum vitae e la ricerca e segnalazione delle vacanzie. Irecoop Veneto Offre anche servizi qualificati per le imprese tra cui: selezione del personale, valutazione del potenziale, definizione di profili, supporto all'inserimento lavorativo anche attraverso l'attivazione di stage e tirocini.

4.4 Definizione di un Progetti Individuale di Accompagnamento al Lavoro

Ha lo scopo di elaborare, sulla base dell'analisi del profilo professionale e formativo dell'utente, un progetto individuale che illustri e monitori tutte le tappe del percorso di riqualificazione professionale o di inserimento lavorativo. Può prevedere un insieme integrato di azioni:

- Colloqui di accoglienza.
- Counselling orientativo individuale o di gruppo.
- Bilancio di competenze.
- Scouting aziendale e ricerca attiva individuale.
- Percorsi di formazione.

4.5 Attivazione di Percorsi Formativi

Si propone di fornire informazioni e consulenza in merito ai percorsi formativi che possono essere attivati, con lo scopo di migliorare le opportunità occupazionali o facilitare l'adeguamento delle competenze richieste dal mercato del lavoro. La progettazione e l'organizzazione dei corsi di formazione o riqualificazione professionale vengono calibrati sulle realtà economiche ed occupazionali delle Province venete.

Formazione iniziale e superiore

- Progettazione e gestione di corsi di qualifica professionale di base per giovani e adulti

Formazione superiore

- Progettazione e gestione di corsi di qualifica professionale di 2^o livello o di specializzazione post-diploma e post-laurea

Formazione permanente e continua

- Progettazione e gestione di corsi brevi di aggiornamento per l'acquisizione di nuove competenze professionali di settore in concertazione con le aziende del territorio.
- Progettazione e gestione di corsi brevi di riqualificazione professionale per l'acquisizione delle principali competenze trasversali (alfabetizzazione informatica, linguistica, ecc.).

Il **catalogo** delle Offerte formative è disponibile all'interno delle Unità Operative territoriali.

Le **schede di dettaglio** dei Servizi sopra esposti sono disponibili presso le Unità operative o all'indirizzo www.irecoop.veneto.it

Irecoop Veneto allo scopo di venire incontro alle esigenze dell'utenza prevede di poter allestire ed erogare prestazioni aggiuntive a quelle già descritte conformemente a quanto previsto dalle disposizioni Regionali.

5 Modalità di accesso

L'accesso ai servizi avviene contattando una delle Unità Operative presenti sul territorio al fine di accedere alle prime informazioni o intraprendere un percorso di riqualificazione o accompagnamento al lavoro (si veda indirizzario).

Il servizio è attivo nei seguenti orari:

- Sede di Padova: lun-ven ore 9-13/14-18

I colloqui saranno garantiti nella loro riservatezza. Irecoop Veneto 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.

6 Le nostre garanzie di qualità

Adottare una Carta dei Servizi significa anche assumere con i cittadini e le aziende l'impegno di mantenere un certo standard in termini di qualità delle prestazioni e dei tempi di erogazione dei servizi. Significa confidare nella qualità delle prestazioni offerte e nell'assoluta corrispondenza tra gli obiettivi dichiarati e il servizio realizzato nella consapevolezza dell'estrema importanza della missione dell'Ente: facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, attraverso azioni di informazione, orientamento e consulenza in tema di formazione e lavoro.

Al fine di acquisire dati significativi sulla soddisfazione delle parti interessate, **Irecoop Veneto** ha definito ed attua modalità specifiche per rilevare la soddisfazione degli utenti e per consentire a tutte le parti interessate (utenti, imprese del territorio e personale), a seguito della fruizione di un determinato servizio, la formulazione di possibili miglioramenti o la segnalazione di reclami

6.1 Soddisfazione degli utenti

Al termine di ogni servizio significativo viene consegnato all'utente un questionario che riporta domande sugli aspetti significativi del servizio svolto, con la richiesta di rispondere, in forma anonima, alle domande formulate e di riportarvi, se ritenuto opportuno, delle considerazioni sugli elementi di forza e/o sulle criticità rilevate. I dati rilevati verranno periodicamente analizzati al fine di identificare i punti di forza e di debolezza.

6.2 Diritti e doveri dell'utente

Irecoop Veneto garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad esso si rivolgono, 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.

Irecoop Veneto si impegna a svolgere i propri servizi senza onere per gli utenti nonché 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.

6.3 Gestione delle proposte, segnalazioni e reclami

Irecoop Veneto garantisce la possibilità di sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione. In questo senso la partecipazione attiva del cliente è assicurata mediante la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e/o reclami sottoposti da qualsiasi soggetto/utente dei servizi erogati.

6.4 Registrazione dei reclami

Un reclamo di un Cliente (Ente finanziatore, azienda, utente-partecipante), può essere ricevuto sia in forma scritta che verbale da qualsiasi operatore di Irecoop Veneto.

Il ricevente comunica tempestivamente al Responsabile Qualità i dati relativi al Cliente e la descrizione del reclamo trasmettendogli copia della documentazione ricevuta o compilando il modulo "Reclamo".

6.5 Gestione dei reclami

Il Responsabile Qualità registra gli estremi del reclamo nel Registro Gestione Reclami e, valutato il contenuto oggettivo del reclamo, provvede a dare seguito alla segnalazione nelle seguenti modalità:

Nel caso di reclami relativi a servizi in fase di erogazione, il Responsabile Qualità predispone l'immediata analisi delle cause e identifica i possibili rimedi necessari per risolvere il problema manifestato dal Cliente con la collaborazione dei ruoli coinvolti nel processo di fornitura (Presidente, operatori amministrativi, Responsabile di Progetto, Coordinatore, Tutor, Docenti, Consulenti);

Nel caso di reclami relativi ad aspetti più generali di un servizio già erogato da **Irecoop Veneto**, il Responsabile Qualità predispone in autonomia un'ampia analisi per la ricerca delle cause, identificando gli ambiti nei quali si dovesse rendere necessario un intervento ed individuando alcuni possibili rimedi.

In relazione ai risultati dell'analisi effettuata, il Responsabile Qualità può procedere con: la registrazione dell'eventuale non conformità accertata, della sintesi dei provvedimenti risolutivi eventualmente già adottati e di quelli ulteriori, se necessari, da proporre al Presidente.

La predisposizione di una risposta argomentata per il segnalante, sempre per iscritto, che esprima la valutazione dell'Ente e le eventuali azioni intraprese. Tale risposta sarà sottoposta all'approvazione del Presidente.

La risposta al Cliente è allegata al verbale di non conformità qualora siano stati ravvisati gli estremi per avviare il procedimento.

È invece direttamente archiviata dal Responsabile Qualità in apposito contenitore (in allegato al modulo interno di registrazione del reclamo o all'eventuale corrispondenza scritta) nel caso in cui non siano stati ravvisati gli estremi di una non conformità.

L'esito della valutazione e degli interventi decisi viene registrato a cura del Responsabile Qualità nel Registro Gestione Reclami con indicazione della data di conclusione delle attività di gestione del reclamo.

Il tempo di risposta ai reclami garantito da Irecoop Veneto è di 10 giorni lavorativi.

6.6 Privacy

Irecoop Veneto si impegna al rispetto delle norme contenute nel Regolamento Europeo 2016/679 G.D.P.R. (General Data Protection Regulation) e nella normativa italiana vigente in materia di protezione dei dati personali.

7 Dove siamo

Sede Accreditata per i Servizi al Lavoro:

PROVINCIA	INDIRIZZO	RECAPITI
PADOVA	IRECOOP VENETO VIA SAVELLI, 128 35129 PADOVA	TEL. 049 8076143 FAX. 049 8076136 irecoop.lavoro@irecoop.veneto.it

Responsabile Unità Operativa
Daniela Galante

IRECOOP VENETO
Istituto Regionale per l'Educazione e gli Studi Cooperativi
VIA SAVELLI, 128 35128 PADOVA
TEL. 049 8076143
7.1.1.1.1.1 FAX. 049 8076136
irecoop.lavoro@irecoop.veneto.it www.irecoop.veneto.it

Responsabile Unità Operativa
Daniela Galante