



## SPORTELLO SERVIZI AL LAVORO ACCREDITATO

ROVIGO VIALE PORTA PO, 87

## CARTA DEI SERVIZI

Lo sportello ha compiti di intermediazione, ricerca e selezione del personale e di supporto alla ricollocazione professionale attraverso: servizi di informazione, accoglienza definizione di piani di accompagnamento individuale, esplorazione delle possibilità del mercato del lavoro e intermediazione.

- Servizi per l'inserimento, reinserimento, riqualifica e reimpiego dei lavoratori beneficiari degli ammortizzatori sociali.
- Accesso e informazioni.
- Valutazione dei casi individuali.
- Mediazione per l'incontro domanda e offerta.
- Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro.

### STAFF

NICOLA RAISI	Servizi per il Lavoro	346/2434587 raisi@assistedil.it
ANDREA PASQUALINI	Servizi per il Lavoro	0425/475333 pasqualini@assistedil.it
ALESSANDRO MILAN	Servizi per il lavoro	0425/475333 milan@assistedil.it
ALESSANDRO LITTAME'	Servizi al lavoro	0425/475333 littame@assistedil.it

Tale presidio, dotato di tutte le strutture e gli strumenti tecnici e tecnologici idonei a garantire l'efficienza e la qualità del servizio in favore dei nostri utenti, garantirà anche continuità di presenza settimanale del nostro staff nei seguenti orari settimanali:

**TUTTI I MERCOLEDI'**  
Mattino: dalle 08:00 alle 13:00  
Pomeriggio: dalle 14:30 alle 17:30

Impegnati per far crescere le imprese e le maestranze edili che faranno crescere il settore delle costruzioni della Provincia di Rovigo

L'attività è svolta seguendo la Procedura **PQ/07\_5\_03 del Manuale della Qualità** sottoriportato

PQ/07_5_03	<b>PROCEDURA DOCUMENTATA</b>		Pagina 2 di 8
Titolo: <b>GESTIONE DELLO SPORTELLO SERVIZI AL LAVORO ACCREDITATO</b> <b>DI ROVIGO VIALE PORTA PO, 87</b>			
12/05/2017	<b>03</b>	RAQ	DIR
<b>DATA</b>	<b>REV.</b>	<b>REDAZIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>

## PROCEDURA DELLA QUALITA'

### GESTIONE DELLO SPORTELLO SERVIZI AL LAVORO ACCREDITATO DI ROVIGO VIALE PORTA PO, 87

02	12/05/2017	Revisione della procedura a seguito di osservazioni da parte della regione Veneto
01	12/01/2017	Revisione procedura
0	02/11/2009	Prima stesura della procedura.
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione della modifica</b>

<b>N.</b>	<b>Descrizione allegato</b>
	Manuale operativo

**Esigenza formativa / informativa:**  SI  No

**Destinatari:**  ESER  PSS  Area Qualità  Altri

**Data:** 12/05/2017

**Firme**

RAQ:

DIR:

## INDICE

1. **SCOPO**
2. **CAMPO DI APPLICAZIONE**
3. **DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**
4. **MODALITA' OPERATIVE**

## SCOPO

Lo scopo della presente procedura è di definire le modalità di pianificazione, progettazione, esecuzione e valutazione dello sportello servizi al lavoro, così come previsto all'art.5 dello Statuto Sociale che fra gli altri specifica che:

*"..... All'Ente sono attribuite altresì, funzioni nell'ambito dei servizi al lavoro allo scopo di attivare iniziative volte a favorire lo sviluppo dell'occupazione e l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro attraverso il sistema di autorizzazioni presso le competenti pubbliche amministrazioni. In tale ambito, l'Ente sviluppa i servizi di Borsa Lavoro (BLEN.it), quale strumento di facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro nel settore delle costruzioni, nell'ambito del sistema costituito a tal fine dai contratti ed accordi collettivi di cui all'articolo 2 del presente Statuto....."*

ed all' art.6:

*"...svolge prestazioni e servizi di informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro delle Regione Veneto, consulenza e mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro che comprende sia attività specifiche per il lavoratore dalla presa in carico all'accompagnamento al lavoro, sia attività specifiche per il datore di lavoro dalla*

**Impegnati per far crescere le Imprese e le maestranze edili che faranno crescere il settore delle costruzioni della Provincia di Rovigo**

*ricerca e raccolta di richieste di personale alla selezione dello stesso, di formazione professionale e di progetti individuali e misure di accompagnamento al lavoro. Per la realizzazione dei servizi l'Ente opera in regime di convenzione con i competenti Enti pubblici e operatori accreditati secondo la normativa vigente in materia di occupazione e mercato del lavoro;"*

In particolare tale procedura è parte integrante della carta dei servizi al lavoro, descrivendone finalità, modi e criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo.

## **CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura si applica alla gestione delle attività dello sportello servizi al lavoro **ACCREDITATO DI ROVIGO VIALE PORTA PO 87**.

## **DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

- Norma UNI EN ISO 9001:2008
- Manuale della Qualità
- D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Regolamento CE n. 1081/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006, relativo al Fondo Sociale Europeo e recante abrogazione del regolamento (CE) n. 1784/1999;
- Regolamento (CE) n. 396/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 6 maggio 2009 che modifica il regolamento (CE) n. 1081/2006 relativo al Fondo sociale europeo per estendere i tipi di costi ammissibili a un contributo del FSE
- Regolamento CE n. 1083/2006 del Consiglio dell'11 luglio 2006, recante le disposizioni generali sul Fondo Europeo di Sviluppo Regionale, sul Fondo Sociale Europeo e sul Fondo di Coesione, e che abroga il regolamento CE n. 1260/1999;
- Regolamento CE n. 1828/2006 della Commissione dell'8 dicembre 2006 che stabilisce modalità di applicazione del regolamento CE n. 1083/06 del Consiglio recante disposizioni generali sul Fondo Europeo di Sviluppo Regionale, sul Fondo Sociale Europeo e sul Fondo di Coesione e del regolamento CE n. 1080/06 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo al Fondo Europeo di Sviluppo Regionale;
- Decisione comunitaria di approvazione del Quadro Strategico Nazionale n. C(2007), 3329 del 13/07/2007;
- Decisione comunitaria di adozione del Programma Operativo per il Fondo Sociale Europeo obiettivo Competitività regionale e Occupazione nella Regione Veneto C(2007)5633 del 16/11/2007;
- L. n. 2 del 28 gennaio 2009 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 29 novembre 2008 n. 185, recante misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anticrisi il quadro strategico nazionale";
- Legge 9 aprile 2009, n. 33 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, recante misure urgenti a sostegno dei settori industriali in crisi";
- Accordo Quadro Regione Veneto del 05 febbraio 2009 "Misure anticrisi anno 2009" sottoscritto presso la sede della Giunta Regionale della regione Veneto dall'assessore alle politiche dell'Istruzione e della Formazione e del Lavoro, dai rappresentanti delle associazioni imprenditoriali e dai rappresentati delle organizzazioni sindacali dei lavoratori;
- Accordo Stato -Regioni del 12 febbraio 2009 in materia di ammortizzatori sociali;
- Accordo tra Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali e Regione Veneto in data 16 aprile 2009
- L. R. n. 31 del 16 dicembre 1998, "Norme in materia di politiche attive del lavoro, formazione e servizi all'impiego in attuazione del decreto legislativo 23 dicembre 1997, n. 469"

- L. R. n. 19 del 9 agosto 2002, "Istituzione dell'elenco regionale degli organismi di formazione accreditati"
- L.R. n. 3 del 13 marzo 2009 "Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro"
- Delibera Giunta Regionale n.1445 del 19/05/2009 "Art. 25 legge regionale 13 marzo 2009 n. 3: istituzione dell'elenco dei soggetti accreditati per i servizi al lavoro";
- Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 1566 del 26 maggio 2009 "Politiche attive per il contrasto alla crisi occupazionale";
- Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 422 del 27 febbraio 2007 "Approvazione della proposta di Programma operativo regionale- Fondo Sociale Europeo – obiettivo competitività regionale e occupazione – 2007-2013".
- Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 113 del 21 gennaio 2005 "L.R. 19/2002 "Istituzione dell'elenco regionale degli Organismi di Formazione accreditati". Mantenimento dei requisiti da parte dei soggetti iscritti nell'elenco regionale. Modalità di verifica. Disciplina dell'istruttoria in caso di successione nell'accREDITAMENTO e di variazione dei dati contenuti nell'elenco regionale degli Organismi di Formazione accreditati";
- [DGR 2238/2011](#) - Approvazione del sistema di accREDITAMENTO allo svolgimento dei Servizi per il lavoro nel territorio della Regione Veneto (art.25 legge regionale 13 marzo 2009 n.3) [Allegato A – DGR 2238/2011](#) - Procedure e requisiti per l'accREDITAMENTO di servizi al lavoro [L.R. 3 del 13 marzo 2009](#) (Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro) art.25.
- [DGR 1656/2016](#) – Modifiche alla DGR n. 2238/2011 - modifica articoli 6 e 7 dell'Allegato A-DGR 2238/2011 - Sospensione e revoca dell'accREDITAMENTO.

## MODALITA' OPERATIVE

### ACCREDITAMENTO DI ASSISTEDIL

Presso la Regione Veneto con decreto 1445 del 19/5/2009 Assistedil era stata accreditata per l'erogazione dei servizi al lavoro. A questo è seguito l'espletamento degli adempimenti richiesti dalla regione. Con la delibera del 08/07/2009, l'Ente è stato inserito nell'elenco regionale degli enti accreditati ai servizi al lavoro. Con l'introduzione della DGR 2238/2011 per poter mantenere l'accREDITAMENTO si è resa necessaria l'acquisizione da parte dell'Ente della personalità giuridica e l'adeguamento al D.Lgs 231/ 2001 e l'adozione di un MOG, [in sede di nuova istanza di accREDITAMENTO su esplicita richiesta degli uffici competenti si è resa necessaria una radicale modifica della presente procedura per rispondere ai requisiti della DGR 2238/2011 ed in particolare alle disposizioni contenute nell'allegato A](#)

### PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE

L'erogazione dei servizi al lavoro si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti; i rapporti sono quindi uguali per tutti a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione e dalle opinioni politiche; l'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni. Interruzioni nell'erogazione del servizio devono essere comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione, di norma nei seguenti modi:

- Con affissione di cartelli agli ingressi dei locali;
- Con comunicazioni dirette, telefoniche ai destinatari del servizio.

Impegnati per far crescere le imprese e le maestranze edili che faranno crescere il settore delle costruzioni della Provincia di Rovigo

## PRESTAZIONI ESSENZIALI

L'Ente garantisce le prestazioni ed i servizi contenuti nella tabella B dell'Allegato A alla DGR 2238 del 20.12.2011 nelle seguenti aree di prestazione:

- a) Informazione e accesso al sistema di servizi al lavoro della Regione Veneto;
- b) Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro e formazione professionale;
- c) Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro.

<b>Area di prestazione</b>	<b>Finalità dell'area di prestazione</b>	<b>Servizi</b>
Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto	Relativamente ai cittadini: 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. Garantisce accessibilità ed usabilità dei servizi on line attivati dalla Regione del Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro	<ul style="list-style-type: none"><li>•Informazione sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso</li><li>•Informazioni e invio ad altri servizi territoriali</li><li>•informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali</li></ul>
Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro	Relativamente ai cittadini: Garantisce a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali caratterizzate da buona accusabilità 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>•Raccolta e diffusione curriculum vitae</li><li>•Ricerca e segnalazione delle vacanze</li><li>•Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto</li></ul>
Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro.	Relativamente ai cittadini: Garantisce 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. Garantisce, 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>•Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro</li><li>•Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI)</li><li>•Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante</li></ul>

#### RISORSE E STRUTTURE DEDICATE

- Risorse interne dedicate alla gestione del servizio – come da Organigramma
- Professionisti esterni per consulenze specialistiche.

#### STRUTTURE DEDICATE

- Uffici ed ambienti dedicati alla gestione del servizio, alla formazione e alla consulenza personalizzata
- Attrezzatura e spazi dedicati alla gestione dell'attività.

#### Procedura di Reclamo

In ogni momento ai partecipanti alle attività dell'Ente è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora essi ritengano di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato dall'Ente. Esiste una apposita procedura ed un apposito modulo per i reclami MD 8\_06 Modulo di reclamo formale. [L' Utente può presentare il reclamo presso la sede di Rovigo in Viale Porta Po, 87 o inviando un fax all'0425/475313 oppure all'indirizzo mail info@assistedil.it, al reclamo sarà data risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.](#)

#### Conservazione della documentazione

Tutta la documentazione viene conservata in un fascicolo individuale per ogni PAI; questo fascicolo contiene il diario di bordo, le informazioni relative al partecipante e tutta la documentazione richiesta dalla Regione Veneto e dovrà essere fornita agli enti coinvolti nel progetto in caso di verifica.

Impegnati per far crescere le imprese e le maestranze edili che faranno crescere il settore delle costruzioni della Provincia di Rovigo

La gestione dei reclami e le procedure di controllo sono regolamentate nel Manuale della Qualità  
Si allega il modulo reclamo formale

<b>MODULO RECLAMO FORMALE</b>	
Il sottoscritto _____ nato il _____	
in qualità di: <input type="checkbox"/> TITOLARE DI IMPRESA <input type="checkbox"/> TITOLARE STUDIO PROFESSIONALE	
_____ ( Ragione Sociale \ Denominazione )	
<input type="checkbox"/> PRIVATO	<input type="checkbox"/> Altro _____
con recapito Postale _____	
( Indirizzo Residenza \ Sede Legale )	
Telefono _____ Fax _____ e-mail _____	
Posizione Cassa Edile Polesana: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI n° _____	

**INOLTRA IL SEGUENTE RECLAMO**

<b>OGGETTO</b>
<input type="checkbox"/> SCUOLA EDILE / FORMAZIONE <input type="checkbox"/> DISPOSITIVI DI PROTEZIONE <input type="checkbox"/> SERV.AL LAVORO <input type="checkbox"/> C.P.T. / CONSULENZA CANTIERI <input type="checkbox"/> ALTRO _____
<b>DESCRIZIONE DEL RECLAMO</b>
<b>EVENTUALI RICHIESTE</b>

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_