

UNIONE ITALIANA COOPERATIVE

UNIONE REGIONALE VENETO

CARTA SERVIZI

La carta dei servizi di UN.I.COOP Veneto per i servizi al lavoro è uno strumento di comunicazione con l'utenza e le istituzioni per presentare:

- finalità e principi fondamentali,
- modi e servizi disponibili,
- criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato,
- diritti e doveri dell'utente,
- procedure di reclamo e controllo.

Finalità

Accompagnare chi cerca occupazione ed è a rischio di esclusione dal Mercato del Lavoro attraverso:

- contatti iniziali,
- colloqui di orientamento individuali e di gruppo,
- corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione,
- attività di orientamento e consulenza qualificata,
- stimolo alla ricerca attiva del lavoro,
- incrocio tra domanda e offerta di opportunità di lavoro.

I servizi al lavoro si rivolgono a:

- inoccupati o disoccupati, anche in Mobilità o in Cassa Integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro,
- utenti segnalati dai Centri per l'Impiego provinciali

Principi fondamentali

Miglioramento delle Professionalità

Offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.

Accesso

Tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione

Un.i.coop. Via Sommacampagna 63/H 37137 Verona Tel. 045/956081 Fax. 045/8647237 Email: veneto@unicoop.veneto.it CF: 93197400232

Struttura territoriale della UN.I.COOP. - UNIONE REGIONALE VENETO, Associazione Nazionale giuridicamente riconosciuta con D.M. 7/5/2004 ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 2/8/2002 n. 220.



UNIONE ITALIANA COOPERATIVE

UNIONE REGIONALE VENETO

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

Imparzialità

I rapporti instaurati con gli utenti-clienti sono obiettivi e imparziali

Qualità

Viene perseguito il miglioramento continuo dei Servizi anche avvalendosi di tecniche di monitoraggio per evidenziare aspetti di criticità e per adottare le soluzioni adatte

Cortesia

Il personale dei Servizi garantisce rispetto e cortesia nei confronti degli utenti-clienti

Informazione e Accoglienza

Finalità del servizio: consentire all'utente di sottoporre la propria richiesta e di essere indirizzato al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso.

Modo di erogazione del Servizio: informazioni e presentazione delle principali caratteristiche del servizio, breve colloquio preliminare in cui si recepisce la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni, raccolta del Curriculum Vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente. Eventuali incontri informativi di gruppo per la presentazione in dettaglio dei progetti.

Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati

Finalità del Servizio: Sostenere l'utente nella scelta di un percorso professionale e/o formativo. Primo colloquio orientativo in cui si raccolgono le informazioni sulla storia professionale dell'utente e sulle sue aspettative e disponibilità per il lavoro (esperienze lavorative e formative, competenze di base e professionali possedute, strategie utilizzate per la ricerca di un impiego, preferenze-vincoli-disponibilità per il lavoro, obiettivi formativi e/o professionali)

Modo di erogazione del Servizio: attività di consulenza qualificata che, sulla base del CV e delle informazioni fornite, concorda con l'utente un Piano di Azione personalizzato. L'accordo impegna la

Un.i.coop. Via Sommacampagna 63/H 37137 Verona Tel. 045/956081 Fax. 045/8647237 Email: veneto@unicoop.veneto.it CF: 93197400232

Struttura territoriale della UN.I.COOP. - UNIONE REGIONALE VENETO, Associazione Nazionale giuridicamente riconosciuta con D.M. 7/5/2004 ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 2/8/2002 n. 220.



UNIONE ITALIANA COOPERATIVE UNIONE REGIONALE VENETO

struttura ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività concordate

Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento al lavoro

Finalità del servizio: Agevolare la conoscenza del mondo del lavoro, facilitare scelte professionali più consapevoli, far acquisire competenze professionali utili per l'accesso al lavoro, fornire conoscenze e competenze in linea con le richieste delle aziende sul territorio. Supporto nella ricerca attiva di un lavoro e/o nell'ascolto e nello svolgimento di un'esperienza pre-lavorativa (tirocinio, lavori socialmente utili, piani di inserimento

professionale) e/o nella scelta e nello svolgimento di un percorso formativo professionalizzante

Modo di erogazione del servizio: le attività formative, sono personalizzate sulla base delle esigenze dell'utente e quindi potranno avere durata e contenuti variabili. Attività formative per massimo 20 persone, con un docente e un tutor di aula.

Tutoraggio per l'inserimento lavorativo

Finalità del servizio: Sostenere l'utente nel percorso di ricerca di un'occupazione. Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le disponibilità e caratteristiche di chi cerca lavoro e le richieste di personale da parte delle aziende.

Modo di erogazione del servizio: Promozione del profilo dell'utente e del suo CV verso le aziende e le reti territoriali finalizzate all'inserimento lavorativo. Preselezione dei candidati e invio dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate.

Trattamento dati personali

Il trattamento dei dati personali reperiti nello svolgimento dell'attività incontro domanda – offerta di lavoro, saranno trattati in base al decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, art. 8-9-10. I dati non verranno divulgati a fini commerciali e verranno comunicati esclusivamente alla Regione del Veneto o a enti da essa indicati

Risorse e Strutture dedicate

Un.i.coop. Via Sommacampagna 63/H 37137 Verona Tel. 045/956081 Fax. 045/8647237 Email: veneto@unicoop.veneto.it CF: 93197400232

Struttura territoriale della UN.I.COOP. - UNIONE REGIONALE VENETO, Associazione Nazionale giuridicamente riconosciuta con D.M. 7/5/2004 ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 2/8/2002 n. 220.



UNIONE ITALIANA COOPERATIVE

UNIONE REGIONALE VENETO

Risorse interne dedicate alla gestione del servizio, uffici e ambienti della sede operativa di UN.I.COOP Veneto, dedicati alla gestione del servizio, alla formazione e alla consulenza personalizzata attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività.

I due sportelli dedicati al servizio sono i seguenti:

- Verona Via Sommacampagna 63/h, ufficio situato alla scala C al piano terzo consistente in reception e seconda stanza entrando sulla destra (dalla planimetria indicata come ufficio 2)
- Rovigo Viale della Cooperazione 6 situato al piano primo di centro commerciale consistente in reception e seconda stanza da destra (dalla planimetria indicata come ufficio)

Diritti e Doveri dell'Utente, Proposte e Suggerimenti

Un.I.Coop Veneto, tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio; si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

L'utente: si impegna a fornire tempestivamente a Un.I.Coop Veneto eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale; deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

Reclami e suggerimenti: saranno inoltrati al responsabile del servizio, in seguito saranno esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 20 giorni dal ricevimento.

Verifica degli standard qualitativi dei servizi erogati

La verifica della qualità dei servizi è effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'Utenza (questionari sottoposti a campione) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

Un.i.coop. Via Sommacampagna 63/H 37137 Verona Tel. 045/956081 Fax. 045/8647237 Email: veneto@unicoop.veneto.it CF: 93197400232

Struttura territoriale della UN.I.COOP. - UNIONE REGIONALE VENETO, Associazione Nazionale giuridicamente riconosciuta con D.M. 7/5/2004 ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 2/8/2002 n. 220.



UNIONE ITALIANA COOPERATIVE

UNIONE REGIONALE VENETO

Orari al pubblico garantiti e referenti


Sede di Verona : Responsabile Unità organizzativa – Michele Caneva
Addetto all'accoglienza – Alessandro Beiffiori

Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Sede di Rovigo: Responsabile Unità organizzativa – Massimo Cappello
Addetto all'accoglienza – Marta Pastorello

Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Verona 8/2/2018


Unione
Italiana
Cooperative
UNIONE REGIONALE DEL VENETO
Via Sommacampagna 63/H - 37137 VERONA
Cod. Fisc. e Part. IVA: 93197400232

