

# 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**

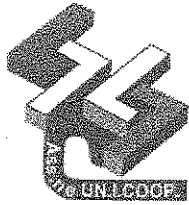
Tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione

**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

Un.i.coop. Via Sommacampagna 63/H 37137 Verona Tel. 045/956081 Fax. 045/8647237 Email: [veneto@unicoop.veneto.it](mailto: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

### 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

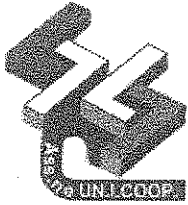
Finalità del servizio: consentire all'utente di sottoporre la propria richiesta e di essere indirizzato al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso.

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



# UNIONE ITALIANA COOPERATIVE

## UNIONE REGIONALE VENETO

I tre 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)
- Castello di Godego (TV) Via Trento 3F int. 2 situato al primo piano di complesso a uso uffici consistente in un ufficio amministrativo uno spazio dedicato all'orientamento e un'aula

### **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.

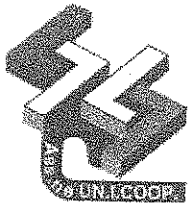
Reclami e suggerimenti: saranno inoltrati al responsabile del servizio, in seguito saranno esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 20 giorni dal ricevimento

### **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](mailto: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

### **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 nella scelta 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**

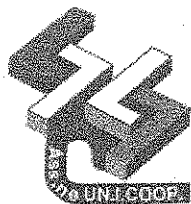
Il trattamento dei dati personali reperiti nello svolgimento dell'attività incontro domanda – offerta di lavoro, saranno trattati in base al decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, art. 8-9-10. I dati non verranno divulgati a fini commerciali e verranno comunicati esclusivamente alla Regione del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

### **Risorse e Strutture dedicate**

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.

Un.i.coop. Via Sommacampagna 63/H 37137 Verona Tel. 045/956081 Fax. 045/8647237 Email: [veneto@unicoop.veneto.it](mailto: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 Beifiori  
Tel. 045/956081 (centralino)

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 – Pastorello Marta

Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00  
Tel : 348/5765489

**Sede di Castello di Godego (TV) :** Responsabile Unità organizzativa – Michele Caneva  
Addetto all'accoglienza – Alessandro Beifiori

Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì e Venerdì dalle ore 16.00 alle ore 18.00  
Tel. 351/9333563

Verona 26/08/2021

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

Un.i.coop. Via Sommacampagna 63/H 37137 Verona Tel. 045/956081 Fax. 045/8647237 Email:  
[veneto@unicoop.veneto.it](mailto: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.