

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

- definizione di un programma di azioni volte a raggiungere l'occupazione e sottoscrizione del Patto di Azione Individuale (PAI)
- sostegno nella scelta di un'occupazione tra le offerte disponibili, oppure, di un percorso formativo tra quelli esistenti nel territorio, oppure, di un'esperienza pre-lavorativa (tirocini, lavori socialmente utili, piani di inserimento professionale, ecc.)

DESTINATARI'

- giovani in cerca di prima occupazione
- disoccupati in cerca di occupazione
- occupati che intendono cambiare lavoro
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative

TEMPI

- Accesso al servizio: mercoledì, giovedì e venerdì dalle 08.30 alle 13.30; si consiglia l'appuntamento telefonico con le operatrici al nr. 045/523366
- durata del primo colloquio orientativo con la compilazione del PAI: mediamente 1 ora
- consulenza orientativa individualizzata: uno o due colloqui della durata media di 1 ora ciascuno
- stesura del progetto personale professionale : due o tre colloqui della durata media di 1 ora ciascuno

ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

FINALITA' DEL SERVIZIO Sostenere l'utente nel percorso di ricerca di un'occupazione
ATTIVITA'SVOLTE

- supporto nella ricerca attiva di un lavoro o nella scelta e nello svolgimento di un percorso formativo professionalizzante
- monitoraggio del Piano di Azione Individuale

DESTINATARI

- giovani in cerca di prima occupazione
- disoccupati in cerca di occupazione
- occupati che intendono cambiare lavoro
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità Formative

TEMPI

- verifica dello stato di avanzamento delle azioni concordate:
max ogni 4 mesi oppure alla fine delle specifiche azioni di accompagnamento al lavoro
- durata del PAI: max 12 mesi, trascorsi i quali si riattiva il servizio di orientamento e di accompagnamento al lavoro (in questo caso il PAI ha validità per il tempo necessario, da definire di volta in volta)
- durata del colloquio per l'aggiornamento del PAI: mediamente 30 minuti

CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA ESEV-CPT

Via G.V. Zeviani, 8

Tel.045/523366

esev@esev.it

37131 Verona

fax 045/8489829

www.esevcpt.it

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

Servizio di consulenza ai Sistemi dei Servizi al Lavoro della Regione Veneto

FINALITA' DEL SERVIZIO

Accompagnamento informativo degli utenti agli strumenti di accesso ai servizi al lavoro della Regione Veneto VENETO LAVORO-CLICK LAVORO-IDO al fine di favorire un proficuo inserimento\reinserimento nel mondo del lavoro e facilitare la scelta sulle opportunità occupazionali e far acquisire competenze professionali utili per l'accesso al lavoro (servizio attivato anche in collaborazione con il Centro per l'Impiego della provincia di Verona)

ATTIVITA'SVOLTE

- informazione e accompagnamento sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso ai Sistemi dei servizi della Regione Veneto e dei Centri per l'Impiego
- assistenza all'inserimento del proprio CV Europass e al matching
- assistenza all'individuazione delle opportunità esistenti nel territorio
- informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali

DESTINATARI

- persone inoccupate o disoccupate
- persone interessate al reinserimento lavorativo (lavoratori in mobilità, in Cassa Integrazione Guadagni Speciale, in deroga e ordinaria, donne, ecc.)
- soggetti in situazioni di difficoltà personale e/o sociale

TEMPI

- Accesso al servizio: lunedì e mercoledì dalle 08.30 alle 13.30; si consiglia l'appuntamento telefonico con le operatrici al nr. 045/523366
- agenda appuntamenti di consulenza successivi (4-5 incontri per un massimo di 10 ore complessive)

Servizio di consulenza Borsa Lavoro Edile Nazionale (blen.it)

FINALITA' DEL SERVIZIO

Sostenere l'utente nel percorso di ricerca di un'occupazione
Supportare le imprese nella ricerca di personale

ATTIVITA'SVOLTE

- Colloquio di orientamento iniziale a lavoratori e imprese
- Colloquio di approfondimento imprese per la corretta individuazione della figura richiesta

CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA ESEV-CPT

Via G.V. Zeviani, 8

Tel.045/523366

esev@esev.it

37131 Verona

fax 045/8489829

www.esecpt.it

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

- Colloqui di approfondimento per aggiornamento CV e individuazione competenze(non formali) secondo Repertorio Nazionale delle Competenze Professionali nell'area costruzioni
- Supporto alla costruzione dossier delle evidenze
- Consulenza alla predisposizione del Piano di Azione Individuale e proposta di corsi di formazione integrativi per colmare i gap di competenze
- Supporto all'Inserimento candidatura lavoratori e imprese in www.blen.it per favorire il matching domanda offerta di lavoro

DESTINATARI

- Lavoratori edili disoccupati, in cassa integrazione straordinaria e in mobilità
- Imprese edili che applicano i contratti dell' edilizia
- lavoratori occupati in altri settori

TEMPI

- Accesso al servizio: mercoledì, giovedì e venerdì dalle 08.30 alle 13.30; si consiglia l'appuntamento telefonico con le operatrici al nr. 045/523366
- Durata dei colloqui : 1 ora circa

Servizi per le imprese

ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE

FINALITA' DEL SERVIZIO

Consentire al cliente Azienda l'accesso ai servizi loro dedicati in modo mirato alla richiesta espressa.

Colloquio di primo contatto per analizzare la richiesta o il bisogno, fornire le prime informazioni sui servizi offerti

ATTIVITA'SVOLTE

Colloquio di primo contatto per analizzare la richiesta o il bisogno, fornire le prime informazioni sui servizi offerti

DESTINATARI

- Datori di lavoro e referenti di imprese

TEMPI

- Accesso al servizio: mercoledì, giovedì e venerdì 08.30-13.30; si consiglia l'appuntamento telefonico con le operatrici al nr. 045/523366
- Durata del colloquio: 30-40 minuti

MEDIAZIONE OFFERTA/DOMANDA DI LAVORO

CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA ESEV-CPT

Via G.V. Zeviani, 8

Tel.045/523366

esev@esev.it

37131 Verona

fax 045/8489829

www.esecpt.it

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

FINALITA' DEL SERVIZIO

Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le richieste di personale da parte delle aziende e le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro.

ATTIVITA'SVOLTE

- raccolta delle offerte di lavoro da parte delle aziende ed inserimento nel data base Blen.it e nel portale di Veneto Lavoro Click lavoro
- ricerca delle candidature proponibili alle aziende
- preselezione dei candidati (mediante colloqui telefonici o diretti) e invio\ inserimento nei portali sopra citati dei nominativi e dei rispettivi curricula utili alle aziende interessate
- monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati e segnalati dallo sportello

DESTINATARI

Aziende che cercano personale da assumere

TEMPI

- accoglienza referenti aziendali per presentazione diretta di offerte di lavoro: su appuntamento (per telefono o e-mail), entro n. 3 giorni dalla richiesta
- inserimento delle offerte di lavoro pervenute: entro 1 g. dal ricevimento e fino a verifica della loro validità
- disattivazione delle offerte di lavoro che hanno avuto esito positivo o non rappresentano più interesse per l'azienda: entro 1 g. dall'esito
- invio nominativi di candidati alle aziende: entro n. 5 giorni dal ricevimento della richiesta (se immediatamente disponibili candidature; altrimenti si risponde di non avere candidati)

Diritti e doveri dell'utente

IL CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA "ESEV CPT si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità; ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali in accordo con la normativa vigente, sin dalle prime fasi della presa in carico del servizio; ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti.

L'utente, ha il diritto di ricevere i servizi nei tempi e nei modi previsti dalla Carta dei servizi e/o dalle normative che regolamentano la disciplina delle politiche attive del lavoro. Egli ha, nel contempo, il dovere di rispettare quanto previsto dalle normative di riferimento e si impegna ad essere proattivo e collaborativo.

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

Rilevazione della qualità dei servizi

Il monitoraggio dei servizi è garantito dalle procedure di qualità interne all'ente relative alla soddisfazione del cliente/utente.

Gestione dei reclami

Per la gestione dei reclami facciamo riferimento alle procedure interne del Sistema Qualità:
Procedura Operativa per la Gestione dei reclami
(PR 10-02 Sistema Qualità ESEV-CPT)

La gestione dei reclami dei Clienti trova sviluppo per fasi secondo l'ordine di seguito riportato:

- a) - ricevimento del reclamo
- b) - valutazione, accettazione del reclamo
- c) - registrazione del reclamo
- d) - trattamento del reclamo
- e) - archiviazione e trattamento della documentazione di attestazione e registrazione dei reclami Clienti.

MODALITA' OPERATIVE

Con riferimento alla sequenza richiamata al cap. 2.0, le modalità operative per la gestione dei reclami dei Clienti risultano:

☒ per sequenza in a) "ricevimento del reclamo"

al ricevimento di reclamo scritto da parte del Cliente, il servizio Segreteria provvede nel far pervenire il documento in ingresso al SQA; il servizio, nella persona del RQ, provvede ad informare, se del caso, l'area Commerciale e la Direzione;

☒ per sequenza in b) "valutazione, accettazione del reclamo"

RQ, DR e EST provvedono anche congiuntamente alla valutazione del reclamo (condizioni di reclamo significativo e scritto), contattando se ritenuto necessario il Cliente stesso, individuando il grado di responsabilità e coinvolgimento dell'ente in relazione all'oggetto del reclamo e decretando se il reclamo può essere dichiarato "conclamato" ovvero se risulta chiara e inequivocabile la responsabilità ESEV CPT; nel caso di rifiuto del reclamo, il SQA anche su indicazione della DR e ES

☒ per sequenza in c) "registrazione del reclamo"

il reclamo accettato, definito conclamato, viene trascritto dal RQ sul registro dedicato, codificandolo con un numero progressivo; richiamando il riferimento di protocollo/comunicazione

CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA ESEV-CPT

Via G.V. Zeviani, 8

Tel.045/523366

esev@esev.it

37131 Verona

fax 045/8489829

www.esecpt.it

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

del Cliente, oggetto di reclamo, la data di emissione del reclamo, il nome/ragione sociale del Cliente, l'eventuale riferimento ad incarico, corso, altro; inoltre viene riportata sul registro la data di trascrizione, le eventuali note e la firma per responsabilità;

☒ per sequenza in d) "trattamento del reclamo"

Il trattamento del reclamo prevede:

- l'istruzione della richiesta di azione correttiva ,
- la comunicazione, a mezzo protocollo/fax, dell'azione di contromisura proposta al Cliente,
- l'accordo preventivo tra le parti per quanto proposto ed eventualmente per la controproposta del Cliente,
- l'attuazione dell'azione correttiva e la gestione del reclamo in massimo 20 giorni lavorativi,
- la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva in riferimento al conseguimento della piena soddisfazione del Cliente;

l'attività di azione correttiva viene svolta secondo modalità enunciate nel documento di prescrizione per la gestione delle azioni correttive e/o preventive, richiamato ai documenti applicabili della presente;

☒ per sequenza in e) "archiviazione e trattamento della documentazione"

i documenti afferenti il reclamo del Cliente, sono conservati, mantenuti ed archiviati per un periodo determinato, secondo modalità espresse alla sezione 4 cap. 4.2.4 del MQ per il mantenimento ed il controllo delle registrazioni.

MINIMI CRITERI DI ACCETTAZIONE

Sono definiti minimi criteri di accettazione per la gestione dei reclami dei Clienti, i seguenti:

- il reclamo deve presentarsi in forma scritta, via fax o attraverso il modulo interno
- il reclamo, per essere considerato tale, deve risultare valutato, accettato e quindi di tipo conclamato
- il reclamo, se conclamato deve risultare registrato
- per ogni reclamo accettato, ovvero conclamato, deve corrispondere un'azione correttiva e l'invio della comunicazione al Cliente della proposta finalizzata alla sua piena soddisfazione
- tutta la documentazione riferita al reclamo, sia essa di origine interna o esterna, deve risultare registrata, mantenuta, conservata e facilmente rintracciabile
- il reclamo può presentarsi anche al momento del rilevamento del grado di soddisfazione degli utenti

CENTRO PARITETICO PER LA FORMAZIONE, LA SICUREZZA ED I SERVIZI AL LAVORO DI VERONA ESEV-CPT

Via G.V. Zeviani, 8

Tel.045/523366

esev@esev.it

37131 Verona

fax 045/8489829

www.esecpt.it

Carta dei Servizi al Lavoro- ESEV-CPT

Privacy

Il Centro Paritetico per la formazione “ESEV-CPT” applica la vigente normativa in tema di privacy e tratta i dati secondo le prescrizioni del DLGS 196/2003 e Reg. UE 679/2016 con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza obbligatorie per il trattamento dei dati personali e sensibili. Ogni utente viene informato, attraverso l’apposita Informativa agli utenti, ei propri diritti e delle procedure adottate dall’Ente; ESEV-CPT garantisce inoltre l’osservazione delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 9 e 10 del Dlgs 276/2003.

Struttura recapiti e orari

ESEV-CPT via Zeviani 8, 37131 Verona

Orari di apertura della sede: da lunedì a venerdì con orario 8.00-17.00

Referenti Sportello Servizi al Lavoro: dott.ssa M.Grazia Veronesi e dott.ssa Sara Figarolli

Lo Sportello Servizi al lavoro viene garantito nelle giornate di mercoledì, giovedì e venerdì con la presenza in sede delle Operatrici dalle 08.30 alle 13.30. Per evitare attese, si consiglia l’appuntamento telefonico al nr. 045/523366

Responsabile della sede operativa: Antonio Ruffo – Legale rappresentante