



SGQ certificato secondo la Norma
UNI EN ISO 9001:2008

Organismo accreditato presso la Regione Veneto

Codice L087: Servizi al Lavoro

Codice L736S015215: Agenzia per il Lavoro

Codice A0522: Formazione Continua e Superiore

CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

Anno 2016

APINDUSTRIA SERVIZI S.R.L. CON UNICO SOCIO

Via Torino 63 30172 Venezia - Mestre (VE) Tel. 041-3969133 Fax 041-8651249 info@apindustriaservizi.it apindustriaservizi@pec.it

CF/P.IVA: 03266230279 REA: VE-294088 Capitale Sociale: 60.200,00 i.v.

PRESENTAZIONE

Apindustria Servizi Srl inizia la sua attività nel settembre 2001 per volontà di Apindustria Venezia – Associazione Piccole e Medie Industrie della provincia di Venezia aderente CONFAPI, con lo scopo di dare una risposta il più puntuale possibile ai bisogni di formazione a tutti i livelli, attraverso la promozione di interventi mirati, sia alla preparazione di chi deve entrare nel mondo del lavoro, che nell'attualizzazione delle competenze di chi già opera in azienda.

Apindustria Servizi Srl è soggetto accreditato nell'elenco regionale per i seguenti servizi:

- Codice **L087**: Servizi al lavoro Decr. 748 del 09/07/2012:

1. Accesso e informazione
2. Valutazione del caso individuale
3. Mediazione per l'incontro domanda e offerta
4. Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro

- Codice **L736S015215**: Agenzia per il Lavoro

- Codice **A0522**: Formazione Continua e Superiore

APINDUSTRIA SERVIZI S.R.L. CON UNICO SOCIO

Via Torino 63 30172 Venezia - Mestre (VE) Tel. 041-3969133 Fax 041-8651249 info@apindustriaservizi.it apindustriaservizi@pec.it

CF/P.IVA: 03266230279 REA: VE-294088 Capitale Sociale: 60.200,00 i.v.

I SERVIZI

Prestazione	Finalità dell'Area di Prestazione	Servizi
Accesso e Informazione	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 e delle informazioni.	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso • Informazioni e invio ad altri servizi territoriali • Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali
Valutazione del caso individuale	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro
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 occupabilità 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"> • Raccolta e diffusione curriculum vitae • Ricerca e segnalazione delle vacanzie • Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto
Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo	Garantisce 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"> • Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI) • Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante

APINDUSTRIA SERVIZI S.R.L. CON UNICO SOCIO

Via Torino 63 30172 Venezia - Mestre (VE) Tel. 041-3969133 Fax 041-8651249 info@apindustriaservizi.it apindustriaservizi@pec.it

CF/P.IVA: 03266230279 REA: VE-294088 Capitale Sociale: 60.200,00 i.v.

OBBLIGHI DEL SOGGETTO ACCREDITATO

Apindustria Servizi Srl è tenuta a:

- a) interconnettersi ai Sistemi Informativi Regionali di cui all'articolo 28 della legge regionale 3/2009, nei tempi e con le modalità che sono definite dalla Direzione Regionale Lavoro;
- b) inviare alla Regione Veneto e alle Province ogni informazione strategica per un efficace funzionamento del mercato del lavoro;
- c) comunicare alla Regione Veneto e alle Province le buone pratiche realizzate nonché le informazioni e i dati relativi all'attività svolta e ai risultati conseguiti secondo le modalità definite da apposite linee guida;
- d) fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad essi 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;
- e) svolgere i propri servizi senza oneri per i lavoratori;
- f) osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli articoli 8, 9 e 10 del decreto legislativo 276/2003.

SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

Apindustria Servizi Srl, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga di avere riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato.

L'istituto del reclamo ha lo scopo di offrire, dunque, uno strumento agile e immediato per segnalare ad **Apindustria Servizi Srl** comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi relativi alla realizzazione del servizio.

APINDUSTRIA SERVIZI S.R.L. CON UNICO SOCIO

Via Torino 63 30172 Venezia - Mestre (VE) Tel. 041-3969133 Fax 041-8651249 info@apindustriaservizi.it apindustriaservizi@pec.it

CF/P.IVA: 03266230279 REA: VE-294088 Capitale Sociale: 60.200,00 i.v.

PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

Raccolta del reclamo

Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente in forma scritta ad **Apindustria Servizi Srl** via e-mail, fax o servizio postale, o presentati direttamente, in forma verbale, all'operatore in Segreteria.

Analisi del reclamo

Si tratta dell'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto.

Viene avviata entro 2 giorni (lavorativi) dalla segnalazione. Per la conduzione e la conclusione dell'indagine sono previsti un massimo di 5 giorni (lavorativi). Tutti i reclami verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative.

Formulazione e comunicazione della risposta

Su richiesta dell'interessato, verrà data puntuale risposta scritta ad ogni reclamo presentato (entro 30 gg. Lavorativi dalla presentazione del reclamo). Sarà compito del Responsabile comunicare all'utente l'esito dell'indagine, alla sua conclusione.

Statistica dei reclami e delle segnalazioni

I reclami e le segnalazioni pervenute costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

LE SEDI DEL SOGGETTO ACCREDITATO

Sede CENTRALE:

Via Torino n.63 - 30172 Venezia - Mestre (VE)

Tel. 041.3969133 Fax 041.8651249

info@apindustriaservizi.it apindustriaservizi@pec.it

Unità operative:

Provincia di Venezia:

Sede di Mestre - Via Torino 63

Aperta dal lunedì al venerdì orario 09.00 – 13.00 14.00 – 18.00

Sede di San Donà di Piave - Via Ancillotto 39

Aperta il lunedì e il mercoledì orario 09.00 – 13.00 14.00 – 18.00

Sede di Portogruaro – Via Benedetti 3

Aperta il martedì e il giovedì orario 09.00 – 13.00 14.00 – 18.00

Provincia di Rovigo:

Sede di Rovigo - Via Baruchello 14/B

Aperta il lunedì e il mercoledì orario 09.00 – 13.00 14.00 – 18.00

Sede di Porto Viro - Via G. Di Vittorio 43/B

Aperta il martedì e il giovedì orario 09.00 – 13.00 14.00 – 18.00

Provincia di Belluno:

Sede di Belluno - Via degli Agricoltori 11

Aperta il lunedì e il mercoledì orario 09.00 – 13.00 14.00 – 18.00

Provincia di Treviso:

Sede di Conegliano – Viale Italia 202/H

Aperta il martedì e il giovedì orario 08.30 – 12.30 14.00 – 18.00

APINDUSTRIA SERVIZI S.R.L. CON UNICO SOCIO

Via Torino 63 30172 Venezia - Mestre (VE) Tel. 041-3969133 Fax 041-8651249 info@apindustriaservizi.it apindustriaservizi@pec.it

CF/P.IVA: 03266230279 REA: VE-294088 Capitale Sociale: 60.200,00 i.v.