

OFFICINE MENTALI SRL

Rev.6 del 05_02_20

CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

Accreditamento DDR 45 del 04.08.2016 cod. L230

Sede:

Officine Mentali srl - Viale Udine n. 17 - Portogruaro (VE)

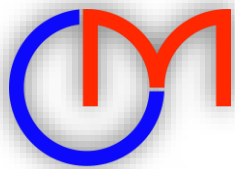
Officine Mentali srl

Società accreditata presso la Regione Veneto per la Formazione Continua – cod. 6124

Servizi al Lavoro cod. L230

Viale Udine, 17 – 30026 Portogruaro (VE) – P.iva e c.f. 04222870273

Tel: 0421/271166 – Cell. 328/5359949 – formazione@officinementali.eu



Sommario

1. Premessa

1.1 Officine Mentali Srl	3
1.2 Finalità della carta dei servizi al lavoro	3

2. Servizi al lavoro

2.1 Finalità	4
2.2 Destinatari dei servizi	4
2.3 Principi e valori	4
2.4 Erogazione dei servizi	5
2.5 Ruoli, funzioni e responsabilità	8

3. Diritti e doveri

3.1 Doveri di Officine Mentali srl.....	8
3.2 Doveri del candidato	9
3.3 Diritti del candidato.....	9

4. Gestione dei reclami e delle segnalazioni

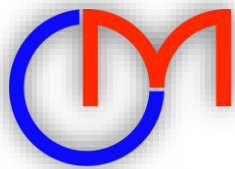
9

5. Monitoraggio e valutazione dei servizi.....

10

6. Sedi e modalità di accesso ai servizi

10



1. Premessa

1.1 Officine Mentali Srl

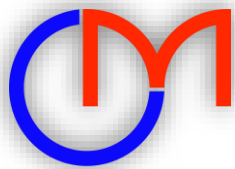
Officine Mentali srl nasce come ente formativo, nel febbraio 2014, dalla condivisione di obiettivi comuni a più professionisti del settore dei fondi interprofessionali, della gestione delle risorse umane e della sicurezza. Officine Mentali srl ha come oggetto sociale la prestazione di servizi di assistenza necessari alla gestione d'impresa ed è in grado di soddisfare la molteplicità di esigenze legate ai fabbisogni di diverse tipologie di clienti attraverso l'erogazione di servizi quali:

- consulenza nel settore della gestione delle risorse umane;
- formazione e orientamento professionale anche in obbligo formativo;
- ricollocazione professionale, dalla ricerca e selezione all'intermediazione e somministrazione.

Il presente Ente è inoltre accreditato al Fondo Paritetico per la Formazione continua Formazienda da marzo 2014 ed elabora progetti, anche in collaborazione con Enti pubblici, per l'accesso a finanziamenti provinciali, regionali, nazionali e comunitari.

1.2 Finalità della carta dei servizi al lavoro

Attraverso la [Carta dei Servizi al Lavoro](#) Officine Mentali srl intende comunicare agli utenti le finalità e i principi delle attività, le modalità di erogazione e i servizi disponibili, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene erogato, i diritti e i doveri dell'utente e le procedure di reclamo e di controllo. Con questo documento, Officine Mentali srl stringe con ogni utente un [patto di reciproca serietà](#), mettendo i candidati e le aziende in condizione di valutare la qualità dei servizi ed impegnandosi a monitorare costantemente il lavoro svolto in un'ottica di miglioramento continuo.



2. Servizi al lavoro

2.1 Finalità

L'obiettivo dei **Servizi al Lavoro** è supportare, attraverso validi strumenti, persone alla ricerca di un lavoro, persone che nella fase della ricerca di un lavoro vogliono accrescere la propria professionalità e persone a rischio di esclusione dal mercato del lavoro. Tutto questo è possibile offrendo ai candidati colloqui di orientamento individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, servizi di consulenza qualificata, nonché dando impulso alla ricerca attiva di lavoro e favorendo l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

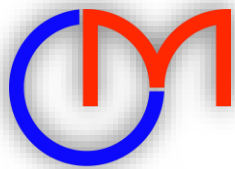
2.2 Destinatari dei servizi

- ✓ Persone in cerca di occupazione;
- ✓ Lavoratori in stato di mobilità, CIG, CIGO, CIGS;
- ✓ Occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale;
- ✓ Persone in cerca di opportunità formative;
- ✓ Soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale;
- ✓ Lavoratori immigrati;
- ✓ Donne impegnate in azioni di reinserimento lavorativo.

2.3 Principi e valori

L'erogazione dei diversi servizi si fonda sui seguenti principi e valori:

- ✓ **Accesso**: tutte le persone possono accedere ai servizi senza alcuna discriminazione;
- ✓ **Uguaglianza**: a tutti coloro che accedono ai servizi è garantito uguale trattamento indipendentemente dalle condizioni personali e sociali;
- ✓ **Pari opportunità**: viene garantita parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro senza alcun pregiudizio in merito a sesso, età, religione, disagio, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni personali degli utenti;
- ✓ **Imparzialità**: tanto verso gli utenti quanto verso le Imprese sono garantiti rapporti all'insegna dell'obiettività ed imparzialità;
- ✓ **Gratuità**: i servizi sono erogati senza alcun onere per i destinatari;



- ✓ **Continuità:** l'erogazione dei servizi viene garantita con la continuità necessaria al raggiungimento degli obiettivi e fabbisogni dei destinatari, eventualmente assicurando una preventiva informazione ai destinatari nel caso di funzionamento irregolare dovuto a cause di forza maggiore;
- ✓ **Partecipazione:** tanto agli utenti quanto alle Imprese viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui servizi erogati (segnalazioni, suggerimenti, reclami);
- ✓ **Comunicazione e Trasparenza:** è garantita una corretta informazione circa i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- ✓ **Efficacia ed Efficienza:** Officine Mentali srl attua un costante monitoraggio della propria erogazione dei servizi al fine di consentire un continuo miglioramento degli stessi;
- ✓ **Riservatezza:** Officine Mentali srl garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite, utilizzati unicamente con riferimento ai servizi svolti e comunque a soli fini statistici, nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs. 196/2003 e del regolamento UE 2016/679 in merito al trattamento dei dati personali.

2.4 Erogazione dei servizi

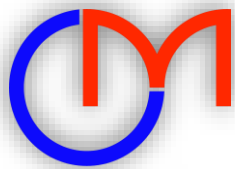
I servizi che Officine Mentali srl mette a disposizione degli utenti sono:

- ✓ Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto;
- ✓ Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro;
- ✓ Definizione di progetti individuali (PAI) e misure di accompagnamento al lavoro;
- ✓ Attività di orientamento individuale e di gruppo;
- ✓ Counselling;
- ✓ Bilancio delle competenze;
- ✓ Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo;
- ✓ Tutoraggio per l'inserimento lavorativo;
- ✓ Scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro.

➤ **Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto**

In questa fase Officine Mentali srl garantisce al candidato 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 inoltre l'accessibilità e l'usabilità dei servizi on line, attivati dalla Regione del Veneto, per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.



Si stabilisce un **primo contatto tra candidato ed operatore**, durante il quale il primo può conoscere ed usufruire dei servizi messi a disposizione da Officine Mentali srl, mentre il secondo può raccogliere i dati utili per pianificare e personalizzare l'assistenza.

➤ **Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro**

In questa fase Officine Mentali srl garantisce a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro e 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.

Si approfondisce la **conoscenza del candidato** attraverso **colloqui individuali** finalizzati alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro.

Si supporta il candidato nella stesura e diffusione curriculum vitae e nella ricerca delle vacancy coerenti con il suo profilo professionale e le sue aspirazioni.

➤ **Definizione di progetti individuali e misure di accompagnamento al lavoro**

In questa fase Officine Mentali srl 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.

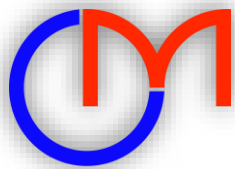
Garantisce, inoltre, l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.

Obiettivo di questa fase è l'**accertamento delle competenze professionali** acquisite dal candidato durante le precedenti esperienze professionali, individuando eventuali punti di criticità per l'inserimento lavorativo. Successivamente, si vagliano gli ambiti di disponibilità e le preferenze relativamente sia ai percorsi formativi che all'attività lavorativa.

Sulla base delle informazioni raccolte, si mette a punto un progetto professionale denominato **PAI (Piano di Azione Individuale)**.

➤ **Attività di orientamento individuale e di gruppo**

L'orientamento consiste in una attività di confronto con l'operatore finalizzato alla acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie competenze e della loro trasferibilità in vista della definizione di un progetto di riqualificazione e/o inserimento /reinserimento.



➤ **Counselling**

Attraverso incontri individuali si offre un supporto all'utente finalizzato alla costruzione di percorsi sia formativi che lavorativi cercando di rimuovere eventuali ostacoli che impediscono un'azione positiva di ricerca del lavoro o di un progetto professionale.

Il consulente aiuta a prendere coscienza degli atteggiamenti, delle motivazioni, delle risorse e a favorire la costruzione di un realistico progetto personale formativo e lavorativo investendo sulle potenzialità del soggetto e valutando non solo i fattori coscienti (interessi, aspirazioni, vincoli) ma anche inclinazioni più profonde.

➤ **Bilancio delle competenze**

Attraverso incontri individuali il consulente alla persona offre orientamento con lo scopo di sostenere l'utente nella definizione di un progetto professionale, mediante:

- ✓ identificazione di competenze e potenzialità che il cliente/utente può investire nella elaborazione/realizzazione di un progetto di inserimento sociale e professionale;
- ✓ acquisizione di autonome capacità di autovalutazione, di attivazione e di scelta;
- ✓ costruzione, sulla base del bilancio di competenze, di un progetto di sviluppo professionale concreto e realistico che faciliti maggiormente l'incontro tra le opportunità del territorio e le potenzialità e le scelte dell'utente, a partire dall'analisi delle conoscenze, capacità e comportamenti del cliente/utente e utilizzando appositi dizionari disponibili.

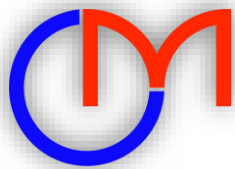
➤ **Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo**

L'attività di formazione si può svolgere in aula, presso le aziende, in modalità outdoor, a distanza o attraverso tirocini formativi o di inserimento/reinserimento lavorativo. Si propone di favorire l'acquisizione e/o il potenziamento delle competenze del lavoratore o di favorire il suo adattamento produttivo e realizzante nell'ambiente di lavoro.

➤ **Tutoraggio per l'inserimento lavorativo**

Il Tutoraggio consiste nell'assistenza all'utente nella fase di ricerca del lavoro. Prevede la ricerca di nuove opportunità da parte degli operatori anche attraverso l'utilizzo di reti di organismi presenti sul territorio e l'affiancamento nelle fasi di inserimento.

➤ **Scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro**



Lo scouting aziendale indica una serie di azioni a supporto dell'utente per la definizione di un piano di ricerca di lavoro. Questo intervento si pone l'obiettivo della definizione del piano di ricerca attiva del lavoro ed assistenza nel contatto con l'azienda, nella raccolta e diffusione del curriculum vitae, ricerca e segnalazione delle offerte di lavoro, preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto/visita in azienda.

2.5 Ruoli, funzioni e responsabilità

Il responsabile dell' Unità Organizzativa/Sede, Legale Rappresentante di Officine Mentali Srl nella persona di Claudio Collaviti Mezzanel:

- ✓ si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- ✓ gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali;
- ✓ si occupa della promozione dei servizi;
- ✓ supervisione le attività apportando azioni correttive e di miglioramento dei servizi.

L'operatore del mercato del lavoro, (Chiara Collaviti Detto Mezzanel e Claudio Collaviti Mezzanel):

- ✓ gestisce i colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa;
- ✓ gestisce colloqui per individuare le risorse personali e professionali dell'utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro;
- ✓ elabora con l'utente un piano professionale verificandone la fattibilità;
- ✓ gestisce l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- ✓ accompagna l'utente nel percorso di inserimento/reinserimento lavorativo;
- ✓ monitora l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive in accordo con il responsabile.

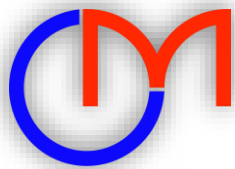
Officine Mentali srl, previa autorizzazione da parte della Regione, si riserva di avvalersi anche di altri Operatori del Mercato del Lavoro accreditati.

3. Diritti e doveri

3.1 Doveri di Officine Mentali srl

Officine Mentali srl è tenuto a:

- ✓ interconnettersi con il nodo Borsalavoroveneto nei tempi e con le modalità definiti dalla Direzione Regionale competente in materia di lavoro, secondo le specifiche tecniche indicate da Veneto Lavoro;
- ✓ inviare alla Regione Veneto e alle Province ogni informazione strategica per un efficace funzionamento del mercato del lavoro;



- ✓ 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;
- ✓ 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;
- ✓ svolgere i propri servizi senza oneri per i lavoratori;
- ✓ 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 n. 276/2003.

3.2 Doveri del candidato

Il candidato è tenuto a:

- ✓ fornire tempestivamente a Officine Mentali srl eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- ✓ garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale, della presa di accordi per finalità di presentazione o della stipula di contratti;
- ✓ rispettare le disposizioni in materia di privacy relativamente agli accordi e alla documentazione sottoscritta in sede.

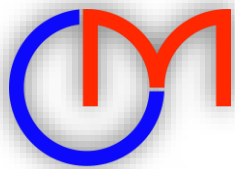
3.3 Diritti del candidato

Il candidato ha diritto a:

- ✓ essere accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e negli orari dedicati all'apertura al pubblico;
- ✓ essere tutelato in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente (196/03 e regolamento UE 2016/679);
- ✓ essere eliminato dalla banca dati di Officine Mentali srl, chiedendo l'eliminazione tramite apposita comunicazione;
- ✓ poter effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti, al fine di migliorare la qualità del servizio.

4. Gestione dei reclami e delle segnalazioni

1. Raccolta del reclamo – All'interno della sede è disponibile un modulo per reclami/suggerimenti. Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente a Officine Mentali srl via e-mail o posta.



2. Analisi del reclamo - Una volta pervenuto il reclamo o la segnalazione, Officine Mentali srl lo esamina tramite una procedura interna.

3. Formulazione e comunicazione della risposta - Al termine della verifica interna verrà comunicato al candidato l'esito dell'indagine, in un periodo compreso tra i 7 e i 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo/segnalazione.

4. Statistica dei reclami e delle segnalazioni - I reclami e le segnalazioni pervenuti costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

5. Monitoraggio e valutazione dei servizi

Il sistema di monitoraggio utilizzerà indicatori quantitativi e qualitativi, raccogliendo dati ed informazioni sia sulla qualità del servizio sia sui risultati raggiunti.

Tramite l'applicazione dei sistemi informativi si disporranno di dati oggettivi per l'elaborazione delle informazioni e la valutazione dei risultati.

È prevista la raccolta settimanale delle segnalazioni e dei reclami allo scopo di effettuare un'analisi comparata dei giudizi attribuiti.

L'operatore del Mercato del Lavoro stenderà periodicamente un report per documentare l'attività realizzata, i risultati raggiunti, le eventuali criticità riscontrate e le proposte di miglioramento.

6. Sedi e modalità di accesso ai servizi

L'accesso ai servizi avviene presso l'Unità Operativa di Officine Mentali srl accreditata ai Servizi al Lavoro con le modalità di seguito descritte.

Sede: Viale Udine n. 17 - Portogruaro (VE)

Aperta al pubblico:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00.
- Dal lunedì al giovedì dalle 14.30 alle 18.30 solo su appuntamento.

Per ricevere le prime informazioni sui servizi al lavoro e fissare un appuntamento con gli Operatori di Officine Mentali srl sono disponibili i seguenti recapiti:

Tel. 0421.271166

Cell. 328.5359949

Mail: formazione@officinementali.eu