

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **DATI GENERALI**

La Carta dei Servizi si propone di esplicitare ed illustrare, agli interessati ed agli utenti, la struttura organizzativa dell'Ente per comprendere come si può accedere ai servizi formativi. Questo in funzione della trasparenza e della qualità dei servizi formativi offerti.

Il soggetto erogante dei servizi formativi, nell'offerta degli stessi, si ispira ai principi di efficienza, efficacia, imparzialità, continuità e uguaglianza.

L'organizzazione, per lo svolgimento dell'attività di formazione professionale, si avvale di tutor, docenti e coordinatori esterni scelti in base alle necessità e in relazione a specifiche esigenze dell'attività formativa da svolgere. La sede dispone di adeguata e confortevole aula per la didattica ordinaria e di strutture convenzionate per lo svolgimento del periodo di stage previsto per l'attività formativa.

Per quanto attiene alla sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno delle nostre strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione ed attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

I nostri docenti preparano un adeguato piano di studi adatto alle esigenze di ogni singolo allievo e sono a disposizione dello stesso, nelle diverse sedi, per ulteriori, approfondimenti, spiegazioni e consigli, utili per la formazione dello studente. L'organismo erogatore dei servizi formativi si impegna ad adottare tutte le misure organizzative che agevolino l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di handicap e che consentano a questi la facile fruizione di tutti i servizi messi a disposizione dello studente. Il personale docente e non docente si impegnerà a prestare la massima collaborazione al raggiungimento di questo scopo.

La nostra azienda applica un Modello di Gestione secondo le disposizioni del D.Lgs. 231/2001 contro i reati e adotta un Codice Etico di comportamento a cui aderiscono tutti i nostri dipendenti e collaboratori.

### **TIPOLOGIA DI CORSI REALIZZATI :**

#### ***CORSI PER LA FORMAZIONE CONTINUA***

Sono riservati ai lavoratori alle dipendenze di imprese.

Sono finanziati attraverso il ricorso ai Fondi interprofessionali seguendo tutto l'iter previsto dai bandi del fondo coinvolto.

Garantiscono la formazione di figure professionali altamente qualificate ma anche la riqualificazione e l'aggiornamento di chi è già inserito nel mondo del lavoro.

\* Sono progettati in base alle esigenze formative del singolo e dell'azienda di cui è dipendente.

#### ***CORSI DI FORMAZIONE PER LA RIQUALIFICAZIONE***

Attività formative mirate a facilitare il reinserimento di lavoratori in cassa integrazione, in mobilità, lavoratori in somministrazione, disoccupati e giovani disoccupati coniugando le singole esigenze formative dei lavoratori e i bisogni rilevati nel mercato del lavoro.

Tale formazione è organizzata in risposta ai bandi di Politiche Attive, coadiuvati da attività di accompagnamento per un reinserimento lavorativo

## STRUTTURA DELL'ENTE

Aula con i requisiti previsti dagli standard regionali e spazi a disposizione dei servizi al lavoro.

Dimensione Impresa srl ha elaborato il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), il piano delle emergenze e del primo soccorso, dai quali si evincono anche le caratteristiche strutturali e impiantistiche della sede, nonché l'organizzazione del Servizio di Prevenzione e Protezione

## PRINCIPI CUI SI ISPIRA IN PARTICOLARE L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO PER LE DOTI LAVORO

Nell'erogazione dei Servizi vengono rispettate le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8,9,10 del decreto legislativo 276/2013<sup>1</sup>. A tal fine tutte l'Ente è impegnato per offrire pari opportunità a tutti coloro che abbiano i requisiti per accedere ai servizi, secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

Gli operatori dei servizi informano la loro azione a criteri di obiettività e di equità, intese come rispetto della persona in relazione al contesto in cui opera ed ai valori culturali di cui è portatrice, osservando le indicazioni normative che regolano il servizio emanate dai competenti uffici della Regione del Veneto e garantendo la continuità del servizio stesso, in conformità alle norme vigenti.

---

<sup>1</sup> Art. 8.

### *Ambito di diffusione dei dati relativi all'incontro domanda-offerta di lavoro*

1. Ferme restando le disposizioni di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675, e successive modificazioni ed integrazioni, le agenzie per il lavoro e gli altri operatori pubblici e privati autorizzati o accreditati assicurano ai lavoratori il diritto di indicare i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i propri dati devono essere comunicati, e garantiscono l'ambito di diffusione dei dati medesimi indicato dai lavoratori stessi, anche ai fini del pieno soddisfacimento del diritto al lavoro di cui all'articolo 4 della Costituzione.

2. Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con decreto da adottare entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto legislativo, sentite le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano nonché, ai sensi dell'articolo 31, comma 2, della legge 31 dicembre 1996, n. 675, il Garante per la protezione dei dati personali, definisce le modalità di trattamento dei dati personali di cui al presente decreto, disciplinando, fra gli altri, i seguenti elementi:

a) le informazioni che possono essere comunicate e diffuse tra gli operatori che agiscono nell'ambito del sistema dell'incontro fra domanda e offerta di lavoro;

b) le modalità attraverso le quali deve essere data al lavoratore la possibilità di esprimere le preferenze relative alla comunicazione e alla diffusione dei dati di cui al comma 1;

c) le ulteriori prescrizioni al fine di dare attuazione alle disposizioni contenute nell'articolo 10.

3. Per le informazioni che facciano riferimento a dati amministrativi in possesso dei servizi per l'impiego, con particolare riferimento alla presenza in capo al lavoratore di particolari benefici contributivi e fiscali, gli elementi contenuti nella scheda anagrafico-professionale prevista dal decreto legislativo 19 dicembre 2002, n. 297, hanno valore certificativo delle stesse.

### Art. 9.

#### *Comunicazioni a mezzo stampa internet, televisione o altri mezzi di informazione*

1. Sono vietate comunicazioni, a mezzo stampa, internet, televisione o altri mezzi di informazione, in qualunque forma effettuate, relative ad attività di ricerca e selezione del personale, ricollocamento professionale, intermediazione o somministrazione effettuate in forma anonima e comunque da soggetti, pubblici o privati, non autorizzati o accreditati all'incontro tra domanda e offerta di lavoro eccezion fatta per quelle comunicazioni che facciano esplicito riferimento ai soggetti in questione, o entità ad essi collegate perché facenti parte dello stesso gruppo di imprese o in quanto controllati o controllanti, in quanto potenziali datori di lavoro.

2. In tutte le comunicazioni verso terzi, anche a fini pubblicitari, utilizzando qualsiasi mezzo di comunicazione, ivi compresa la corrispondenza epistolare ed elettronica, e nelle inserzioni o annunci per la ricerca di personale, le agenzie del lavoro e gli altri soggetti pubblici e privati autorizzati o accreditati devono indicare gli estremi del provvedimento di autorizzazione o di accreditamento al fine di consentire al lavoratore, e a chiunque ne abbia interesse, la corretta e completa identificazione del soggetto stesso.

3. Se le comunicazioni di cui al comma 2 sono effettuate mediante annunci pubblicati su quotidiani e periodici o mediante reti di comunicazione elettronica, e non recano un facsimile di domanda comprensivo dell'informativa di cui all'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, indicano il sito della rete di comunicazioni attraverso il quale il medesimo facsimile è conoscibile in modo agevole.

### Art. 10.

#### *Divieto di indagini sulle opinioni e trattamenti discriminatori*

1. E' fatto divieto alle agenzie per il lavoro e agli altri soggetti pubblici e privati autorizzati o accreditati di effettuare qualsivoglia indagine o comunque trattamento di dati ovvero di preselezione di lavoratori, anche con il loro consenso, in base alle convinzioni personali, alla affiliazione sindacale o politica, al credo religioso, al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato matrimoniale o di famiglia o di gravidanza, alla età, all'handicap, alla razza, all'origine etnica, al colore, alla ascendenza, all'origine nazionale, al gruppo linguistico, allo stato di salute nonché ad eventuali controversie con i precedenti datori di lavoro, a meno che non si tratti di caratteristiche che incidono sulle modalità di svolgimento della attività lavorativa o che costituiscono un requisito essenziale e determinante ai fini dello svolgimento dell'attività lavorativa. E' altresì fatto divieto di trattare dati personali dei lavoratori che non siano strettamente attinenti alle loro attitudini professionali e al loro inserimento lavorativo.

2. Le disposizioni di cui al comma 1 non possono in ogni caso impedire ai soggetti di cui al medesimo comma 1 di fornire specifici servizi o azioni mirate per assistere le categorie di lavoratori svantaggiati nella ricerca di una occupazione.

## **ACCOGLIENZA – MODALITA' DEL SERVIZIO**

Le domande di partecipazione e le segnalazioni dei cittadini avviati a percorsi di politiche attive del lavoro vengono analizzate dal personale addetto e L'Ente colloquia con i beneficiari dei servizi per soddisfare esigenze informative degli interessati, per favorire l'inserimento nel nuovo ambiente e costruire le condizioni per un rapporto di collaborazione, per prevenire fenomeni di disorientamento, e sviluppare il senso di appartenenza al nuovo percorso e renderne efficace la partecipazione.

I beneficiari del servizio conoscono le persone di riferimento. Familiarizzano con gli spazi, i locali, le attrezzature a loro disposizione; vengono loro illustrati le finalità del servizio, i programmi e le metodologie. Si pattuiscono le reciproche responsabilità e le regole del comune percorso, anche attraverso il Patto di Servizio, al fine di rispondere alle necessità personali e del contesto aziendale di riferimento, in coerenza con quanto disposto dalle direttive regionali.

Per ogni singolo beneficiario viene definito un percorso personale che favorisca, a partire dalla percezione di sé e dalla riflessione sulle competenze possedute (bilancio delle competenze), la consapevolezza delle proprie scelte ed il miglioramento della capacità di gestire le proprie competenze, al fine della riqualificazione e del reinserimento lavorativo attraverso:

- a. l'elaborazione di un piano professionale individuale coerente con la progettualità personale;
- b. la gestione dell'incrocio domanda/offerta di lavoro;
- c. la consulenza e l'accompagnamento al percorso di reinserimento lavorativo.

La regolarità della frequenza e la verifica dell'esito delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio sono un indicatore essenziale per garantire l'efficacia del servizio, perciò l'Ente curerà il monitoraggio costante. Farà compilare a ciascun beneficiario la documentazione prevista in base ai servizi erogati.

L'orario delle attività è organizzato in funzione delle urgenze di utilizzo complessivo della struttura, tenendo presenti le esigenze e le necessità di ogni singolo beneficiario.

L'orario degli uffici è formulato in modo da garantirne la massima fruibilità da parte dei beneficiari/utenti. Dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.30, dal lunedì al venerdì, è sempre presente almeno un operatore del mercato del lavoro in grado di garantire le necessarie informazioni ai cittadini beneficiari dei servizi al lavoro.

L'Ente garantisce il rilascio di tutte le certificazioni previste dalla normativa in esito al percorso.

L'organigramma dell'Ente, del personale referente del servizio, degli uffici, l'organico del personale docente e di segreteria e la tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti sono riportati in appositi spazi adibiti all'informazione.

Le prime informazioni, relative all'erogazione del servizio, sono fornite all'utenza da operatori del mercato del Lavoro dell'Ente presenti presso l'ingresso e presso gli Uffici. Durante l'orario di apertura delle sedi dell'Associazione è garantita la tempestività del contatto telefonico.

## **PROCEDURA DEI RECLAMI**

È riconosciuto a chiunque ne abbia interesse, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il diritto di accesso ai documenti amministrativi secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Procedura dei reclami - I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

La Direzione si impegna a rispondere entro 30 giorni e a rimuovere, se le rimostranze sono legittime e se possibile, le cause di disagio per l'utente. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi, che saranno oggetto di attenta analisi, anche mediante il monitoraggio quotidiano del gradimento effettuato mediante apposita modulistica.

## **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

L'Ente con procedure di autovalutazione si propone l'obiettivo generale di creare miglioramenti e ottimizzare le risorse, secondo le procedure del sistema qualità adottato da vari anni.

L'autovalutazione viene coordinata dalla Direzione la quale può prevedere le seguenti azioni:

- Analisi e valutazione dei dati per servizio prestato e per i corsi realizzati;
- Monitoraggio della percezione dei vari soggetti coinvolti anche attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione

## **I RIFERIMENTI DI DIMESIONE IMPRESA SRL**

### **DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE**

IL DIRETTORE ANCHE LEGALE RAPPRESENTANTE

ANTONELLA RANZOLIN

TELEFONO 0445-367131

FAX 0445-384770

E-MAIL [a.ranzolin@dimensioneimpresa.vi.it](mailto:a.ranzolin@dimensioneimpresa.vi.it)

Dott. ENZO MIOTTI

TELEFONO 0445-367131

FAX 0445-384770

E-MAIL [e.miotti@dimensioneimpresa.vi.it](mailto:e.miotti@dimensioneimpresa.vi.it)

### **AMMINISTRAZIONE**

IL SEGRETARIO

Dott. ENZO MIOTTI

TELEFONO 0445-367131

FAX 0445-384770

E-MAIL [e.miotti@dimensioneimpresa.vi.it](mailto:e.miotti@dimensioneimpresa.vi.it)

GIULIA MIOTTI

TELEFONO 0445-367131

FAX 0445-384770

E-MAIL [impresa@dimensioneimpresa.vi.it](mailto:impresa@dimensioneimpresa.vi.it)

ANNA ROSSI

TELEFONO 0445-367131

FAX 0445-384770

E-MAIL [amministrazione@dimensioneimpresa.vi.it](mailto:amministrazione@dimensioneimpresa.vi.it)

### **PROGETTAZIONE**

ANTONELLA RANZOLIN

TELEFONO 0445-367131

FAX 0445-384770

E-MAIL [a.ranzolin@dimensioneimpresa.vi.it](mailto:a.ranzolin@dimensioneimpresa.vi.it)

## **SERVIZI LAVORO**

### **RISORSE INCARICATE**

ENZO MIOTTI  
TELEFONO 0445-367131  
FAX 0445-384770  
E-MAIL [e.miotti@dimensioneimpresa.vi.it](mailto:e.miotti@dimensioneimpresa.vi.it)

ANDREA MIOTTI  
TELEFONO 0445-367131  
FAX 0445-384770  
E-MAIL [commerciale@dimensioneimpresa.vi.it](mailto:commerciale@dimensioneimpresa.vi.it)

ANNA ROSSI  
TELEFONO 0445-367131  
FAX 0445-384770  
E-MAIL [amministrazione@dimensioneimpresa.vi.it](mailto:amministrazione@dimensioneimpresa.vi.it)

## **RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'**

ANNA ROSSI  
TELEFONO 0445-367131  
FAX 0445-384770  
E-MAIL [amministrazione@dimensioneimpresa.vi.it](mailto:amministrazione@dimensioneimpresa.vi.it)

Thiene, 01 novembre 2019