



CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

SEDE ACCREDITATA AI SERVIZI AL LAVORO – REGIONE VENETO

N° ISTANZA 5712 DEL 18/06/2019

DDR N°459 DEL 27/06/2019

CODICE ACCREDITAMENTO: L260

VIA BARANA, 10

37131 VERONA

Tel. 045/8530078

Mail info@evosolution.it

INDICE:

- ✓ Presentazione di Evosolution srl
- ✓ Obiettivi del Servizio
- ✓ La centralità della persona e i principi rispettati nell'erogazione del Servizio
- ✓ Destinatari
- ✓ Modalità di erogazione del Servizio
- ✓ Aree di attività
- ✓ Diritti e doveri dell'utente
- ✓ Procedura di reclamo e controllo
- ✓ Verifica della qualità dei servizi erogati e monitoraggio delle attività



PRESENTAZIONE DI EVOSOLUTION SRL

La Carta dei Servizi al Lavoro di Evosolution srl è uno strumento per comunicare all'utenza 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 attuato, i diritti e doveri dell'utente, le procedure di reclamo e controllo. Tale Carta rappresenta uno strumento di trasparenza che permette al destinatario dei servizi di valutare la qualità dei servizi offerti e di offrire suggerimenti per il miglioramento continuo degli stessi.

Evosolution srl nasce nel 2007 a Mantova e si accredita presso Regione Lombardia sia per la Formazione sia per i Servizi al lavoro. Nei primi anni il nostro Ente ha dedicato maggior impegno al consolidamento della presenza nel territorio attraverso l'organizzazione di percorsi sia di formazione continua dedicata a persone occupate, sia partecipando a bandi regionali finalizzati alla formazione di persone disoccupate che dovevano essere riqualificate per trovare nuove opportunità lavorative. Successivamente dal 2013 e con il bando promosso dalla Regione Lombardia Dote Unica Lavoro, Evosolution srl ha iniziato a costruire dei percorsi di Politica attiva a favore di persone disoccupate per migliorare la capacità di ricerca del lavoro dell'utente e per riqualificare professionalmente lo stesso con l'obiettivo finale di un nuovo inserimento lavorativo. Nel 2014 con l'avvio di Garanzia Giovani, ovvero della politica attiva a favore delle persone disoccupate under 30, Evosolution si dedica anche alle politiche attive mirate ai più giovani sviluppando anche la sezione dedicata ai tirocini formativi e a percorsi formativi mirati ad aiutare coloro che dopo aver terminato il percorso scolastico non era in grado di trovare un lavoro. Nel 2015 il nostro Ente si accredita come operatore al Catalogo del Piano Disabili presso la Provincia di Mantova. Questo arricchisce ancor di più la gamma dei servizi e la platea degli utenti dedicandosi anche alle fasce più deboli che per diversi motivi hanno acquisito una disabilità. Attraverso uno strumento dotale, vengono finanziati servizi individuali, di formazione e percorsi di tirocinio volti a far rientrare nel mondo del lavoro le persone disoccupate e iscritte alle categorie protette. Evosolution srl ha ottenuto nel 2019 l'accreditamento in Regione Veneto, alla Formazione Continua (codice ente 6627). Nel febbraio 2020 il nostro Ente è diventato Agenzia Per il Lavoro a seguito dell'Autorizzazione Ministeriale Tipo Generalista Prot.0000020 rilasciata dall'ANPAL.

Evosolution srl crede molto sia nel conoscere le competenze, le aspettative e le motivazioni della persona disoccupata sia nella costruzione di una solida rete territoriale volta a facilitare il raggiungimento dell'obiettivo comune ovvero l'inserimento lavorativo. Un ultimo aspetto non trascurabile è che il nostro Ente crede fortemente nell'importanza di una costante partecipazione e cooperazione tra i collaboratori che ne fanno parte. Da qui nascono idee creative ed originali che contribuiscono a incrementare il valore del servizio offerto.



OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il Servizio al Lavoro proposto da Evosolution srl ha la finalità di assicurare l'erogazione di una politica attiva per quelle persone che necessitano di entrare a far parte di interventi di riqualificazione professionale o di altre misure individuali di orientamento volte a rientrare nel mondo del lavoro. I servizi al lavoro permettono a chi cerca occupazione o a chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, di accompagnare nella ricerca di un lavoro e di migliorare la propria professionalità attraverso contatti iniziali, colloqui di orientamento, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di consulenza qualificata volta a stimolare la ricerca attiva del lavoro attraverso anche un incontro tra domanda e offerta di lavoro.

In specifico gli obiettivi sono:

- Garantire pari opportunità nell'accesso al mercato del lavoro
- Valorizzare le competenze professionali e sviluppare nuove capacità, per competere ed essere parte attiva della società
- Operare in sinergia con i Servizi pubblici, le Parti Sociali, la rete Informagiovani, le Imprese e le Cooperative
- Coinvolgere la maggior parte dei soggetti che hanno una predisposizione naturale alla creazione di opportunità per l'accesso all'occupazione e per la valorizzazione delle persone
- Avere una adeguata flessibilità organizzativa volta a raggiungere la massima efficacia e produttività in merito all'intervento a favore delle diverse categorie di utenti interessati

LA CENTRALITA' DELLA PERSONA E I PRINCIPI RISPETTATI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il principio della centralità della persona costituisce uno dei cardini per l'erogazione dei servizi da parte di Evosolution srl. I servizi messi a disposizione sono sviluppati nella logica dell'azione-intervento. La partecipazione, il coinvolgimento e l'impegno del destinatario sono elementi imprescindibili affinché si possano avviare processi di crescita individuale e di conseguenza di arrivare agli obiettivi prefissati.

Altri principi fondamentali sono:

- Uguaglianza, imparzialità e trasparenza: garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento e di trasparenza durante l'erogazione del servizio. Il nostro Ente attiva iniziative adeguate a tutela anche dei soggetti disabili.
- Partecipazione: garantire al destinatario il diritto di ricevere, in modo corretto e completo, tutte le informazioni inerenti al servizio e alle sue modalità di erogazione.
- Continuità: garantire un'erogazione continua e regolare dei servizi secondo quanto stabilito dalle condizioni e principi definiti dalla Dgr. 2238/2011 della Regione Veneto per i servizi al lavoro



- Efficienza ed efficacia: garantire l'adozione di misure interne, come un'attività di monitoraggio periodico, volte ad un miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi.
- Coinvolgimento attivo: il coinvolgimento prevede anche uno scambio informativo con i destinatari sui servizi erogati per avere suggerimenti o analizzare eventuali reclami per migliorare il servizio reso.

DESTINATARI

I Servizi al Lavoro di Evosolution srl si rivolgono ad una pluralità di soggetti:

- Giovani in cerca di prima occupazione
- Disoccupati in cerca di occupazione
- Occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale
- Lavoratori in Naspi
- Persone a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, anche iscritte alle categorie protette

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I Servizi al Lavoro verranno erogati da Evosolution srl presso la sede di Verona in via Barana, 10 – 37131 VR. La filiale ha come orari 8,30-13,00 e 13,30-17,00 dal lunedì al venerdì. Per i Servizi al lavoro l'orario di apertura al pubblico è dalle 8,30 alle 13,00 e il pomeriggio su appuntamento.

Responsabile Unità Organizzativa: Aurelio Giulio Mario

Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecniche e finanziarie. Supervisiona la gestione del Servizio nonché le relazioni con imprese e altri attori locali. Attua il monitoraggio delle azioni del Servizio e gestisce il sistema informativo. Valuta e gestisce i reclami.

Responsabile prima accoglienza: Magalini Alessia e Ferri Martina

Si occupa della prima accoglienza nella struttura e organizza in collaborazione con l'OML eventuali appuntamenti ed eventuali corsi di formazione, aggiornamento o riqualificazione per persone disoccupate.

Operatore del Mercato del Lavoro: Magalini Alessia e Ferri Martina

Gestisce colloqui di prima accoglienza per soddisfare le esigenze informative dei cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa; descrive i servizi disponibili corrispondenti ai bisogni rilevati e aiuta il cittadino nell'utilizzo di strumenti informativi per promuoverne l'utilizzo anche in autonomia.

Gestisce colloqui per individuare le risorse personali e professionali dell'utente del Servizio spendibili nel mercato del lavoro e utili alla sua occupabilità;



Elabora con l'utente un progetto verificandone la fattibilità e individua con lo stesso le risorse, i vincoli e le opportunità orientative, formative e professionali con particolare riguardo al contesto lavorativo in essere in quel momento.

Gestisce l'incrocio domanda-offerta di lavoro e propone all'utente opportunità occupazionali in relazione a quanto svolto durante gli incontri individuali di orientamento.

Monitora l'andamento delle azioni attivate a favore dei vari utenti del Servizio e interviene con azioni correttive qualora lo ritenesse opportuno. Valuta se vengono o meno raggiunti gli obiettivi prefissati.

Coinvolgendo anche il Responsabile Unità Organizzativa adotta azioni volte a migliorare qualitativamente e quantitativamente i servizi erogati.

AREE DI ATTIVITA'

INFORMAZIONE E ACCESSO AL SISTEMA DEI SERVIZI AL LAVORO DELLA REGIONE VENETO

Durante la prima fase dell'accoglienza il nostro operatore spiegherà al cittadino come accedere alla rete dei servizi erogati da Regione Veneto, informandolo sulle opportunità disponibili in relazione alle sue esigenze e richieste. Verranno fornite inizialmente delle informazioni di base e si procederà all'eventuale invio ad altri sportelli o ad altri servizi più adeguati qualora le sue esigenze fossero diverse da quelle offerte attraverso l'accreditamento ai Servizi al Lavoro. Se il cittadino manifesta esigenze in linea con i servizi erogabili si procede con un colloquio di approfondimento volto a far capire la possibilità di fare un percorso che lo possa aiutare a migliorare le sue capacità di ricerca di un lavoro. Verranno fornite delle prime informazioni in merito alle caratteristiche del mercato del lavoro e quali potrebbero essere le opportunità occupazionali in relazione alle sue risorse. Qualora la persona si dimostrasse interessata e motivata a volersi iscrivere alla politica attiva proposta, si procede con la spiegazione dei servizi online attivati dalla Regione Veneto per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e si spiega che cosa è necessario fare insieme per procedere all'iscrizione alla politica attiva.

MEDIAZIONE PER L'INCONTRO TRA DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO

E' molto importante conoscere ed essere informati sulle macro dinamiche del Mercato del Lavoro nel medio e lungo periodo per essere consapevoli delle tendenze occupazionali e settoriali. E' altrettanto importante capire però le tendenze locali in cui la persona dovrà essere concretamente inserita. Come Ente riteniamo utile costruire una rete molto varia che permetta di condividere diversi punti di vista sull'andamento del mercato del lavoro. Più la rete è ampia e più le dinamiche relative al successo delle



politiche attive possono portare al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Si informa sia il candidato sia l'azienda sulle modalità con le quali è gestita la candidatura da parte del nostro Ente.

PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

La creazione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro rappresenta il momento che concretizza l'impegno reciproco tra il nostro ente e il candidato per lavorare insieme e svolgere un percorso che preveda una serie di obiettivi definiti e prefissati. Durante questo percorso il candidato oltre ad essere aiutato durante la stesura di un curriculum vitae, potrà aderire a dei corsi di formazione in linea con le sue caratteristiche e adeguati al contesto lavorativo da lui scelto. Ci sarà un supporto nella ricerca attiva del lavoro attraverso l'individuazione di opportunità di lavoro proposte dal territorio. Si potrà inoltre procedere alla preparazione del candidato al colloquio di lavoro. Infine si possono affrontare tematiche come la possibilità di svolgere periodi di tirocinio per farsi conoscere dalle aziende o dare un supporto all'avvio di una nuova attività imprenditoriale.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Evosolution srl si impegna a fornire i propri servizi a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad esso si rivolgono nel rispetto dei propri principi con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

I servizi derivanti dall'applicazione di bandi o altri tipi di finanziamenti regionali verranno svolti senza onere per i destinatari elencati in questa Carta dei Servizi.

Evosolution srl si impegna ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali.

A ciascun utente viene somministrata una Customer Satisfaction al termine del Servizio percepito come previsto dal Manuale della Qualità. Evosolution srl è certificata Perry Johnson Registrars, Inc.

PROCEDURA DI RECLAMO E CONTROLLO

Qualunque utente che si sia rivolto ad Evosolution srl e che non sia soddisfatto del Servizio ricevuto può avanzare un formale reclamo attraverso un apposito modulo fornito dal nostro Ente. Tale reclamo è utile per venire a conoscenza di eventuali problematiche esistenti al fine di portare a dei miglioramenti nell'erogazione del Servizio.

Per reclamo si intende una comunicazione scritta attraverso la quale si esprime una lamentela motivata in relazione alla non conformità del Servizio ricevuto rispetto a quanto pattuito o previsto dal progetto iniziale.



Il Responsabile della Qualità di Evosolution srl raccoglie il reclamo e apre una procedura prevista dal Manuale della Qualità segnalando il problema direttamente al Responsabile dell'unità organizzativa. Quest'ultimo avvierà indagini interne e verifiche per fornire una risposta all'utente nell'arco di 30 giorni. Si provvederà ad individuare, qualora fossero necessarie, azioni correttive/preventive, come previsto dal Sistema di gestione della qualità.

VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI E MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA'

Per la qualità dei servizi erogati in ambito progettazione, organizzazione e gestione di corsi di formazione e attività di orientamento al lavoro, Evosolution srl è certificato Perry Johnson Registrars, Inc.

Per la conferma della certificazione, viene svolto un monitoraggio annuale dall'ente certificatore. Durante le giornate di audit da parte dell'ispettore dell'ente certificatore viene accertato che i criteri e le metodologie applicate per l'esecuzione dei processi e i relativi obiettivi definiti periodicamente siano conformi a quanto stabilito dal Manuale interno della Qualità.

Durante l'anno il Responsabile della Qualità nominato all'interno del nostro Ente, verifica che le procedure interne siano rispettate da tutti gli uffici.

Come da Manuale della Qualità il nostro Ente eroga al termine di ogni servizio una Customer Satisfaction per valutare il gradimento del servizio offerto all'utente.

Possono essere applicate delle non conformità che verranno valutate anche dal Responsabile delle unità organizzative per intraprendere azioni correttive per assicurare una continuità nella qualità dei servizi erogati.

Data di emissione: GIUGNO 2019

Revisione n°6 – AGOSTO 2020

Verona, 18/08/2020