

Carta dei Servizi al Lavoro

Sedi operative:

S.F.P. *“Istituto Don G. Costantino”* - Mirano (VE)

S.F.P. *“Istituto Brandolini – Rota”* - Oderzo (TV)

S.F.P. *“Patronato San Gaetano”* - Thiene (VI)

S.F.P. *“Istituto Turazza”* - Treviso

S.F.P. *“CIF Venezia”* - Venezia

S.F.P. *“Scaligera Formazione”* - Chievo Verona

S.F.P. *“Patronato Leone XIII”* - Vicenza

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE ENGIM VENETO	pag. 3
2. OBIETTIVI	pag. 5
3. AREE DI PRESTAZIONE	pag. 7
4. DESTINATARI DEL SERVIZIO	pag. 9
5. RIFERIMENTI E STRUTTURE	pag. 10
6. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA	pag. 12
7. SISTEMA DI CONTROLLO E MIGLIORAMENTO CONTINUO	pag. 13
8. SEGNALAZIONI E RECLAMI	pag. 14

1. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE ENGIM VENETO

ENGIM VENETO è una Fondazione che ha come finalità istituzionale, senza scopo di lucro, la promozione dei valori civili e umanitari nelle persone e, in particolare, nei giovani e opera principalmente nel settore dell'orientamento, dell'istruzione e della formazione professionale, dell'inserimento lavorativo, della cooperazione allo sviluppo e internazionale. Essa si ispira alla Dottrina Sociale della Chiesa e alla spiritualità e allo stile educativo di San Leonardo Murialdo e mira all'educazione integrale dei giovani, mediante la preparazione spirituale, culturale, tecnica e professionale.

La Fondazione aderisce alla Fondazione "Ente Nazionale Giuseppini del Murialdo" della Congregazione di San Giuseppe. Inoltre aderisce a CONFAP, a FORMA Veneto e a FICIAP.

Comprende 11 sedi operative e una Scuola parificata con il MIUR, l'ITT "Marinelli-Fonte" di Venezia.

Le 7 sedi operative accreditate dalla Regione Veneto per i Servizi al Lavoro sono:

- S.F.P. "Istituto Don G. Costantino" di Mirano (VE);
- S.F.P. "Istituto Brandolini – Rota" di Oderzo (TV);
- S.F.P. "Patronato San Gaetano" di Thiene (VI);
- S.F.P. "Istituto Turazza" di Treviso;
- S.F.P. "CIF Venezia" di Venezia;
- S.F.P. "Scaligera Formazione" di Chievo Verona;
- S.F.P. "Patronato Leone XIII" di Vicenza.

Le sedi citate sono certificate UNI EN ISO 9001:2015 (EA37).

La sede legale e di coordinamento regionale si trova a Vicenza in Contra' Vittorio Veneto, 1.

L'assetto organizzativo è diviso in:

- REGIONALE: Consiglio Direttivo, Organi statutari, Direzione (Comitato Direzionale), funzioni in staff con responsabilità nella compliance, controllo di gestione, progetti speciali, marketing, risorse umane, politiche attive del lavoro e amministrazione.
- LOCALE: Responsabile di sede, referenti di area (amministrativo, didattica, logistica e manutenzione, sicurezza/prevenzione, tecnologie informatiche, progettazione, qualità,

orientamento e placement); segreterie didattiche e amministrative; collegi formatori; commissioni di area; servizi al lavoro.

Nei vari ruoli, si avvale di circa 311 dipendenti e più di 70 collaboratori.

Le attività delle sedi considerano la realtà socioeconomica di appartenenza e i fabbisogni delle imprese (oltre 2.000 aziende omologate per lo stage).

L'attività delle sedi si articola in più ambiti, secondo le realtà socioeconomica di appartenenza e i fabbisogni occupazionali delle imprese, con interventi rivolti a utenze diversificate.

Le aree di accreditamento riconosciute in base alla Legge Regionale 19/2002 (cod. ente 325, iscrizione elenco A0138) includono:

- **formazione iniziale**, con percorsi triennali per l'assolvimento del diritto/dovere all'istruzione e formazione professionale;
- **formazione continua**, con percorsi di qualificazione sul lavoro, riqualificazione, aggiornamento e perfezionamento per occupati;
- **formazione superiore**, con percorsi rivolti a persone in possesso di qualifica, diploma o laurea e, più in generale, con attività di formazione professionale, a qualifica e non, rivolta agli adulti;
- **orientamento e placement**, con progetti in rete e azioni specifiche rivolte ai giovani dai 13 ai 24 anni.

ENGIM VENETO aderisce a comitati di coordinamento e gruppi tecnici per l'istituzione di reti provinciali per la gestione dei passaggi tra sistemi di Istruzione e Formazione, fa parte di ATS per l'apprendistato in obbligo formativo e per il distretto formativo della meccatronica.

È fondatore e promotore della Fondazione di Partecipazione per l'ITS Meccatronica di Vicenza e per l'ITS Digital Academy "Mario Volpato" di Noventa Padovana (PD) per l'ambito della Tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

L'area dei **Servizi al Lavoro** è stata riconosciuta con Decreto della Sezione Lavoro n. 221 del 23/04/2015; ENGIM VENETO è accreditato per l'erogazione ai servizi al lavoro nel territorio della Regione Veneto con codice accreditamento **L 210**.

Le azioni promosse sono:

- **accoglienza e informazione;**

- **consulenza** orientativa e pianificazione di percorsi personalizzati;
- **laboratori** individuali e di gruppo per l'orientamento e la ricerca attiva del lavoro;
- **formazione** mirata per l'inserimento lavorativo e l'aggiornamento professionale;
- **mediazione** domanda/offerta di lavoro;
- **tirocini** formativi e orientativi di inserimento e reinserimento;
- **assistenza** per i Piani formativi nei contratti di Apprendistato.

Il servizio è coordinato al livello regionale e collabora con le istituzioni e le reti territoriali di appartenenza delle sedi operative ENGIM VENETO.

In particolare, fa parte della Rete Servizi per il Lavoro di FICIAP VENETO.

ENGIM VENETO adotta il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dal D.Lgs. 231/2001, con proprio Codice Etico, Regolamento e Organismo di Vigilanza.

ENGIM VENETO ha adeguato le procedure sulla privacy secondo il GDPR 2016/679 (Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche in materia di trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati.

2. OBIETTIVI

La “**Carta dei Servizi al Lavoro ENGIM VENETO**” è uno strumento di comunicazione con l’utenza, le aziende e le istituzioni che descrive:

- le finalità e i principi di riferimento del servizio (sez. 2.1)
- le aree di prestazione (sez. 3)
- i destinatari del servizio (sez. 4)
- le strutture e i riferimenti (sez. 5)
- i diritti e doveri dell’utenza (sez. 6)
- il sistema di controllo e miglioramento continuo (sez. 7).

Il presente documento è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità ENGIM VENETO, certificato UNI EN ISO 9001.

2.1 Finalità e principi di riferimento del Servizio

I Servizi al Lavoro ENGIM VENETO si inquadrano nei processi del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2015, di cui l’Ente è dotato dal 2002, con riferimento alla “*Progettazione ed erogazione di attività formative e di orientamento*” e “*Progettazione ed erogazione di percorsi educativi individualizzati e piani didattici personalizzati rivolti a persone con bisogni educativi speciali*” “*Progettazione ed erogazione di politiche attive per il lavoro*” (EA37).

Fanno riferimento al sistema di valori e principi di riferimento a cui si ispira l’operato di tutte le Fondazioni regionali ENGIM.

2.1.1 Leggere i segni dei tempi

“*Per i giovani che entrano nel mondo del lavoro, cosa si fa?*” Queste parole di San Leonardo Murialdo, poco più che ventenne, sono intuizioni ancora oggi attuali, che si traducono in iniziative adatte ai giovani e alla società di oggi, secondo quanto da lui suggerito: “*leggere i segni dei tempi*”. A partire dai fabbisogni del contesto attuale, i Servizi al Lavoro ENGIM VENETO intendono quindi sviluppare percorsi e opportunità per l’orientamento, la mediazione e l’incontro domanda/offerta di lavoro, la creazione di progetti individuali di accompagnamento al lavoro.

2.1.2 Centralità della persona e personalizzazione del Servizio

In base alla “Carta dei Valori ENGIM”:

- *“Ogni persona ha diritto ad un percorso educativo e formativo, adeguato alle sue attitudini e ai suoi interessi, in modo che possa raggiungere il successo formativo, umano e professionale.*

L’Orientamento consiste, nella prospettiva della educazione permanente, del cambiamento rapido delle strutture sociali e dei bisogni della popolazione, della rapida evoluzione delle scienze e delle tecniche, del massiccio espandersi dei mezzi d’informazione e dell’impiego efficace delle risorse, nel mettere l’individuo in condizione di prendere coscienza delle proprie caratteristiche personali e di svilupparle in vista della scelta degli studi e delle attività professionali, in ogni circostanza della vita, con la duplice consapevolezza di servire allo sviluppo della società e alla realizzazione della propria personalità”.

La persona viene posta al centro del servizio, sviluppando un’azione attiva per coloro che sono alla ricerca di un’occupazione, accompagnandoli lungo un percorso di servizi qualificati e attività concrete.

La continuità e la regolarità del servizio sono garantite in tutte le nostre sedi operative.

2.1.3 La “Famiglia educativa”

Ogni persona ha diritto di essere accolta come in una famiglia e, in un clima di famiglia, essere accompagnata all’autonomia e all’inserimento nella società. La formazione umana, spirituale, culturale e professionale sono il fulcro e il punto d’incontro di ogni iniziativa della comunità educativa murialdina.

2.1.4 Partecipazione, Cittadinanza e Pari opportunità

Ogni persona, a prescindere dalla sue condizioni personali e sociali, ha diritto a vivere l’esperienza di cittadinanza più ampia e di convivenza civile che la conducano a diventare cittadino attivo nella società. In tal senso, l’attenzione formativa di ENGIM VENETO è fondata su una testimonianza di vita che tende a far emergere le ricchezze insite in ciascuno, specie nei più timidi e “poveri”. Fondamentale è il riconoscimento del lavoro come valore a servizio della persona.

2.1.5 Qualità

La qualità del servizio è perseguita attraverso lo strumento del ciclo di Deming (PDCA). Attraverso l’attenta pianificazione, le verifiche periodiche, i monitoraggi degli indicatori di performance e la costante attenzione al feedback ricevuto dall’utenza, tale approccio consente di individuare eventuali opportunità di miglioramento e adottare le soluzioni più adatte a migliorare le prestazioni.

2.1.6 Approccio di rete

ENGIM VENETO mantiene un costante e corretto rapporto dialogico con le Istituzioni e gli operatori dei servizi del territorio, per concorrere all'attuazione degli obiettivi di pubblico. Collabora con altri soggetti pubblici e privati a favore di una rete territoriale dei servizi sempre più efficace e tempestiva nelle risposte.

2.1.7 Tecnologie dell'informazione e della comunicazione

L'adozione di tecnologie informatiche innovative e il costante aggiornamento sulle competenze digitali degli operatori, permette di effettuare una efficace ed efficiente gestione dei dati e di ridurre i tempi di fruizione del servizio, per un rapido servizio di accoglienza, informazione e incontro tra domanda e offerta di lavoro.

3. AREE DI PRESTAZIONE

I Servizi al Lavoro ENGIM VENETO includono tutte le prestazioni previste dal Provvedimento concernente le procedure e i requisiti per l'accreditamento di servizi al lavoro, Dgr. N. 2238 del 20.12.2011, ai sensi dell'art. 25 della Legge Regionale 13 marzo 2009, n. 3. Si articolano nelle tipologie di azioni di seguito descritte.

3.1 Accesso, Accoglienza e Informazione

Obiettivi del servizio:

- garantire 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 nel territorio;
- garantire l'accesso e l'utilizzo dei servizi on line attivati dalla Regione del Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Modalità operative:

- informazioni sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso;
- informazioni e invio ad altri servizi territoriali;
- informazioni sul mercato del lavoro e sulle opportunità formative e occupazionali.

3.2 Counseling orientativo individuale e di gruppo

Obiettivi del servizio:

- garantire l'analisi della domanda dell'utente al fine di identificare le prestazioni più adeguate in base al contesto del mercato del lavoro, all'offerta di servizi disponibili e alle caratteristiche soggettive della persona.

Modalità operative:

- colloqui individuali finalizzati alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro.

3.3 P.P.A. (Proposta di Politica Attiva)

Obiettivi del servizio:

- garantire l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente.

Modalità operative:

- redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo (definizione e stipula del PAI);
- accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante;
- tutoraggio in itinere.

3.4 Laboratori di ricerca attiva del lavoro

Obiettivi del servizio:

- garantire la conoscenza da parte dell'utente delle tecniche di self-marketing e ricerca attiva del lavoro;
- sostenere gli utenti nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

Modalità operative:

- Sessioni individuali o di gruppo con operatori esperti di orientamento.

3.5 Formazione per l'aggiornamento professionale e l'inserimento lavorativo

Obiettivi del servizio:

- migliorare le prospettive occupazionali dell'utente, sviluppandone e potenziandone le competenze di base, professionali e trasversali.

Modalità operative:

- redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo (definizione e stipula della P.P.A.

3.6 Mediazione Domanda / Offerta di lavoro

Obiettivi del servizio:

- aiutare gli utenti nella ricerca di opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale e i bisogni occupazionali espressi, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

Modalità operative:

- raccolta e diffusione curriculum vitae;
- ricerca e segnalazione delle opportunità disponibili;
- preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto.

3.7 Tirocini Formativi e Orientativi

Obiettivi del servizio:

- associare agli utenti opportunità di esperienze orientative / professionalizzanti coerenti con il profilo professionale e i bisogni occupazionali espressi.

Modalità operative:

- ricerca e segnalazione delle opportunità disponibili;
- abbinamento tra utente e azienda che ha manifestato l'esigenza;
- assistenza per la definizione del progetto di tirocinio;
- tutoraggio in itinere;
- certificazione del tirocinio svolto.

4. DESTINATARI DEL SERVIZIO

I Servizi al Lavoro ENGIM VENETO si rivolgono a una pluralità di soggetti:

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di occupazione;
- occupati che intendono cambiare lavoro;
- lavoratori con NASPI;
- persone a rischio di esclusione dal mercato del lavoro;
- persone disoccupate e disabili al lavoro, iscritte alla Legge 68/99;

- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità orientative/formative.

A tutte queste tipologie di utenza ENGIM VENETO offre un percorso di accompagnamento al lavoro, crescita professionale e sviluppo integrale della persona.

Ulteriori interlocutori e destinatari dei Servizi al Lavoro ENGIM VENETO sono:

- le aziende, con le quali gli Operatori del mercato del lavoro interagiscono per l'attuazione di iniziative di mediazione domanda/offerta di lavoro, tirocini informativi e orientativi, percorsi di inserimento, informazioni e consulenza, assistenza per i piani formativi nei contratti di apprendistato;
- istituzioni pubbliche e private, che fanno parte delle reti territoriali delle singole sedi operative e della sede regionale, verso le quali l'Ente si impegna nella corretta gestione degli incarichi e delle relative risorse affidate per il migliore perseguimento degli obiettivi condivisi.

5. RIFERIMENTI E STRUTTURE

In base a quanto previsto dalla Dgr. N. 2238 del 20.12.2011 - Allegato A - Tabella A - Profilo Professionale Operatore del Mercato del Lavoro Locale, ENGIM VENETO dispone di uno staff qualificato di "Operatori del mercato del lavoro" in grado di:

- gestire colloqui informativi e di prima accoglienza;
- gestire colloqui per il bilancio delle competenze spendibili nel mercato del lavoro;
- elaborare piani professionali verificandone la fattibilità;
- gestire l'incrocio domanda offerta di lavoro;
- accompagnare l'utente del servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo,
- monitorare l'andamento delle azioni poste in essere, intervenendo con eventuali azioni correttive.

Ogni struttura è dotata di una postazione dedicata e riservata, dotata di dispositivi informatici e piattaforme adeguate per lo svolgimento delle attività.

ENGIM VENETO garantisce l'aggiornamento permanente delle proprie risorse professionali attraverso interventi periodici di formazione e informazione per il miglioramento continuo dei servizi.

Le risorse dedicate alla gestione del servizio sono il responsabile dell'unità operativa, l'addetto all'accompagnamento e l'operatore mercato del lavoro.

La tabella riporta gli Operatori di riferimento per le singole sedi ENGIM VENETO

Sede	Responsabile di sede	Risorsa di riferimento	Ruolo	Disponibilità oraria
S.F.P. "Istituto Don G. Costantino" di Mirano (VE) Tel. 041.430800 servizilavoro@engimve.it	Massimiliano Cacco	Ombretta Barcaro	Operatore mercato del Lavoro	Martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.30.
		Francesco Pavani	Operatore mercato del Lavoro	
S.F.P. "Istituto Brandolini-Rota" di Oderzo (TV) Tel. 0422.718430 s.crovato@engimveneto.org	Luciano Moro	Simonetta Crovato	Operatore mercato del Lavoro	Martedì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00.
S.F.P. "Patronato San Gaetano" di Thiene (VI) Tel. 0445.361141 ufficioservizilavoro@engimthiene.it	Marta Rigo	Eva Carollo	Operatore mercato del Lavoro	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00.
S.F.P. "Istituto Turazza" di Treviso Tel. 0422.412267 lavoro@engim.tv.it	Laura Schiavon	Michela Da Ros	Operatore mercato del Lavoro	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30
S.F.P. "CIF Venezia" di Venezia Tel. 041.5241849 segreteria@engimve.it	Massimiliano Cacco	Antonella Carradori	Operatore mercato del Lavoro	Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00.
S.F.P. "Scaligera Formazione" di Chievo Verona 045.8101177 progetti@engimvr	Paola Merzi	Enrica Zolezzi	Operatore mercato del Lavoro	Lunedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00. Venerdì dalle 9.00 alle 13.00.
		Marta Marchiori	Operatore mercato del Lavoro	
		Elisa Cailotto	Operatore mercato del Lavoro	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00
S.F.P. "Patronato Leone XIII" di Vicenza Tel. 0444.322903 int. 3 ludovica.ronca@engimvi.it	Simonetta Crovato Silvio Buson	Marisa Capuzzo	Operatore del mercato del lavoro	Lunedì e martedì dalle 9.00 alle 13.00.
		Ludovica Ronca	Operatore del mercato del lavoro	Giovedì dalle 9.00 alle 13.00.

Contatti delle sedi operative ENGIM VENETO:

“Istituto Don G. Costantino”

Mirano (Ve)
Via Murialdo, 1
30035 - Mirano (VE)
☎ 041.430800
Fax: 041.430.608
mirano.engimveneto.org
Responsabile di sede
Massimiliano Cacco

**“Istituto Brandolini Rota”
Oderzo (Tv)**

Via Brandolini, 6
31046 – Oderzo (TV)
☎ 0422.718.430
Fax: 0422.814.120
oderzo.engimveneto.org
Responsabile di sede
Luciano Moro

“Patronato San Gaetano”

Thiene (Vi)
Via Santa Maria Maddalena, 90
36016 - Thiene (VI)
☎ 0445.361141
Fax: 0445.384322
thiene.engimveneto.org
Responsabile di sede
Marta Rigo

“Scaligera Formazione”

Chievo Verona
Via A. Berardi, 9
37139 Verona
☎ 045.8167300
Fax: 045.8167210
<https://verona.engimveneto.org/>
Responsabili di sede
Paola Mercì

“Istituto Turazza”

Treviso
Via Francesco da Milano, 7
31100 - Treviso (TV)
☎ 0422.412267
Fax: 0422.410446
treviso.engimveneto.org
Responsabile di sede
Laura Schiavon

“CIF Venezia”

Venezia
Sestriere Dorsoduro 18/M
30123 - Venezia
☎ 041.5241849
Fax: 041.5241849
venezia.engimveneto.org
Responsabile di sede
Massimiliano Cacco

“Patronato Leone XIII”

Vicenza
Contra' Vittorio Veneto, 40
36100 - Vicenza (VI)
☎ 0444.322903 int. 3
Fax: 0444.322361
vicenza.engimveneto.org
Responsabili di sede
Simonetta Crovato
Silvio Buson

6. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

ENGIM VENETO garantisce la tutela della privacy e si impegna ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali secondo il GDPR 2016/679. Inoltre, ENGIM VENETO si impegna a non trattare i dati personali che non siano strettamente attinenti alle attitudini professionali e all'inserimento lavorativo dell'utente.

Ogni persona, al momento dell'avvio dei servizi, sarà informato dei propri diritti e delle procedure adottate da ENGIM VENETO tramite apposita informativa.

ENGIM VENETO adotta il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo previsto dal D.Lgs. 231/2001 con Codice Etico, Regolamento e Organismo di Vigilanza.

Il Codice Etico è consultabile all'interno di ogni sito web di sede.

In caso di segnalazioni, l'utente ha la possibilità di inviarli all'O.d.V. attraverso la mail **engimveneto@ethicpoint.eu** oppure inviando all'indirizzo **"Audit in Italy S.r.l. Via Ortica, 19 – 20134 MILANO.**

L'utente verrà contattato da O.d.V. entro 10 giorni dall'attestazione di ricevuta.

Il Titolare del trattamento dei dati per la privacy è: **ENGIM VENETO** con sede legale in Vicenza, Contra' Vittorio Veneto, 1, P. Iva 9507472044, nella persona del Procuratore Speciale pro tempore.

Il responsabile della protezione dei dati del trattamento è raggiungibile all'indirizzo **dpo@engimvi.it.**

Per esercitare i propri diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR è possibile inviare una richiesta al Titolare del trattamento mediante e-mail all'indirizzo: **privacy@engimvi.it.**

L'utente che si rivolge a ENGIM VENETO:

- ha il diritto di ricevere i servizi al lavoro nei tempi e nei modi previsti dalle normative che regolano la disciplina delle politiche attive del lavoro e/o i singoli interventi/progetti
- ha il dovere di rispettare quanto previsto dalle normative di riferimento
- si impegna ad essere soggetto proattivo dei servizi proposti, che necessitano, per il loro successo, della volontà di collaborazione e della condivisione degli intenti tra ente erogatore e utente.

7. SISTEMA DI CONTROLLO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

ENGIM VENETO provvede a rilevare la qualità dei propri servizi in itinere, attraverso il dialogo costante e costruttivo con la propria utenza, e al momento della conclusione del servizio, attraverso appositi questionari di gradimento.

Al fine della valutazione globale del processo di erogazione dei servizi si procede all'analisi dei risultati ottenuti in termini di occupazione e occupabilità, nonché dei seguenti indicatori:

- ore erogate distinte per tipologia di servizio;
- dati descrittivi degli utenti (sesso, età, titolo di studio, eventuale situazione di svantaggio);
- riscontro occupazionale.

ENGIM VENETO conserva la documentazione per almeno 3 anni delle attività svolte, al fine di poter elaborare costantemente i dati e ricavarne le necessarie valutazioni quali/quantitative, conformemente alle norme relative al monitoraggio definite dall'accreditamento regionale per i servizi al lavoro.

ENGIM VENETO, inoltre, è in grado di organizzare le proprie attività e procedure di rilevazione al fine di rispondere alle richieste di monitoraggio che i singoli provvedimenti legislativi di approvazione dei progetti/finanziamenti richiedono conformemente alle norme previste dall'accreditamento regionale ai servizi per il lavoro.

8. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gli utenti possono far pervenire osservazioni e suggerimenti all'operatore verbalmente, in forma scritta o per posta elettronica, inviandoli al personale dei servizi al lavoro, il quale li raccoglierà e li veicolerà al Direttore di sede per la condivisione.

In caso di mancanze od omissioni rispetto a quanto contenuto nella Carta dei Servizi al lavoro nella Regione Veneto possono essere presentati **reclami**, la cui gestione rientra in quella prevista nel Sistema di Gestione per la Qualità di ENGIM VENETO.

I reclami devono essere presentati in forma scritta tramite comunicazione inviata

- a **sede.regionale@engimveneto.org**
- all'indirizzo **ENGIM VENETO, Contra' Vittorio Veneto, 1 - 36100 Vicenza.**

I reclami dovranno necessariamente indicare l'identità del reclamante, l'oggetto del reclamo con una descrizione delle circostanze, la data e il luogo in oggetto.

I reclami verbali o telefonici non possono essere presi in carico e sarà cura dell'incaricato dell'Ente che lo riceve informare il reclamante della modalità sopra descritta o far pervenire la comunicazione scritta con le caratteristiche e all'indirizzo sopra indicati.

Ogni comunicazione deve far riferimento ad un unico reclamo che verrà gestito dal referente individuato che provvederà a verificarne le dinamiche attivando le eventuali azioni correttive garantendo una risposta scritta.

ENGIM VENETO si impegna a gestire i reclami ricevuti in base al proprio Sistema Qualità UNI EN ISO 9001-2015 e a rispondere tempestivamente e comunque entro 30 giorni dalla data di ricezione.