# Carta dei

# Servizi al Lavoro

**Sedi operative**:

ENGIMVENETO ETS "*Istituto Don G. Costantino*" - Mirano (VE)
ENGIM VENETO ETS "*Istituto Brandolini – Rota*" - Oderzo (TV)
ENGIM VENETO ETS "*Padova*" - Padova
ENGIM VENETO ETS "*Patronato San Gaetano*" - Thiene (VI)
ENGIM VENETO ETS "*Istituto Turazza*"- Treviso
ENGIM VENETO ETS "*Venezia*" – Venezia
ENGIM VENETO ETS "*Chievo*" – Verona
ENGIM VENETO ETS "*Patronato Leone XIII*" - Vicenza

# INDICE


1. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE ENGIM VENETO ETS pag. 3
2. OBIETTIVI pag. 6
3. AREE DI PRESTAZIONE pag. 8
4. DESTINATARI DEL SERVIZIO pag. 10
5. RIFERIMENTI E STRUTTURE pag. 11
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 ETS

ENGIM VENETO ETS è una Fondazione Ente del Terzo Settore 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 "Ente Nazionale Giuseppini del Murialdo" ha come Ente promotore la Provincia Italiana dei Giuseppini del Murialdo. Inoltre aderisce a CONFAP, a FORMA Veneto e a FICIAP.
Comprende 12 sedi operative e una Scuola parificata con il MIM, l'ITT "Marinelli-Fonte" di Venezia.

Le 8 sedi operative accreditate dalla Regione Veneto per i Servizi al Lavoro sono:

- ENGIM VEENTO ETS "*Istituto Don G. Costantino"* di Mirano (VE);
- ENGIM VENETO ETS "*Istituto Brandolini – Rota*" di Oderzo (TV);
- ENGIM VENETO ETS "*Padova*" di Padova;
- ENGIM VENETO ETS "*Patronato San Gaetano"* di Thiene (VI);
- ENGIM VENETO ETS "*Istituto Turazza"* di Treviso;
- ENGIM VENETO "*Venezia*" di Venezia;
- ENGIM VENETO ETS "*Chievo*" di Verona;
- ENGIM VENETO ETS "P*atronato 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 Generale (Comitato Direzionale), funzioni in staff con responsabilità nella compliance, controllo di gestione, progetti speciali, marketing, politiche attive del lavoro amministrazione, infrastrutture informatiche IT.
- LOCALE: Responsabile di sede, referenti di area (amministrativo, didattica, logistica e manutenzione, 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 288 dipendenti e più di circa 358 collaboratori esterni.

Le attività delle sedi considerano la realtà socioeconomiche 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 socioeconomiche 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 ETS 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.

È fondatore e promotore della Fondazione di Partecipazione per l'ITS Meccatronico di Vicenza, dell'ITS Digital Academy "Mario Volpato" di Noventa Padovana (PD) nell'ambito del piano regionale triennale per gli ITS 2019-2022, di cui alla DGR del Veneto n. 1394 del 12 ottobre 2021 per l'Area Tecnologica n. 6 "Tecnologie dell'informazione e della comunicazione" e della Fondazione di Partecipazione dell'I.T.S. denominata "Area Tecnologica della Mobilità Sostenibile – Logistica e Sistemi e Servizi Innovativi per la Mobilità di Persone e Merci" di Verona.

E' Partecipante Aderente alla Fondazione di partecipazione ESODO ETS di Vicenza per le attività di formazione e accompagnamento al lavoro a favore delle persone in stato di detenzione presso la Casa Circondariale di Vicenza.

ENGIM VENETO ETS è presente all'interno del Consiglio di Amministrazione della Fondazione di Comunità Vicentina per la qualità della vita QuVi ONLUS di Thiene, finalizzata a migliorare la qualità di vita della comunità locale e creare un patrimonio di fiducia reciproca tra i cittadini, attraverso la promozione della cultura della solidarietà e della responsabilità sociale.

ENGIM VENETO ETS è socio di C.O.S.P. Verona, "Comitato Provinciale per l'Orientamento Scolastico e Professionale Verona ETS" che si occupa di educazione, istruzione e formazione professionale, nonché attività culturali di interesse sociale con finalità educative.

ENGIM VENETO ETS è Soggetto qualificato e iscritto all'elenco dei Soggetti Proponenti sugli Avvisi del Conto di Sistema Fondimpresa: categoria I – Formazione rivolta a lavoratori appartenenti a imprese di tutti i settori, con esclusione della formazione di cui ai successivi punti "ii" e "iii" – Classe di importa A – Ambito Territoriale Veneto.

Inoltre, otto sedi operative di ENGIM VENETO ETS sono iscritte nella Sezione A degli elenchi delle strutture e delle professionalità idonee a operare con Forma.Temp.

ENGIM VENETO è accreditato al Repertorio delle Strutture Formative del Fondo Formazienda.

ENGIM VENETO è associato dal 2019 ad AsVeSS – Associazione Veneta per lo Sviluppo Sostenibile con sede a Padova.

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 ETS.

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

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

La Fondazione 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 ETS**" è uno strumento di comunicazione con l'utenza, le aziende e le istituzioni che descrive:

- le finalità e i princìpi 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 dell'Ente 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 princìpi 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 "Vision della Fondazione ENGIM":

- "*Ci impegniamo per una **società equa, sostenibile e inclusiva** in cui ogni persona è riconosciuta e accompagnata nella sua integralità per esprimere il proprio talento e coltivare i propri sogni*".

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.

La Fondazione ENGIM VENETO ETS ha adottato un **Codice Etico e un Modello Organizzativo e Gestionale ex D.Lgs. 231/01** come parte integrante del proprio "Sistema 231", che obbligano la Fondazione a condividere specifici principi comportamentali anche tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione delle attività.

### 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 dalle 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 dell'Ente 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 ETS 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 ETS 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 ETS 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 ETS**

| Sede | Responsabile di sede | Risorsa di riferimento | Ruolo | Disponibilità oraria |
|---|---|---|---|---|
| ENGIM VENETO . "*Istituto Don G. Costantino*" di **Mirano** (VE)<br>Tel. 041.430800<br>servizilavoro.venezia@engimveneto.org | Massimiliano Cacco | Ombretta Barcaro | Operatore mercato del Lavoro | Martedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.30. |
| | | Monica Costantini | Operatore mercato del Lavoro | Martedì e mercoledì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.30. |
| ENGIM VENETO "*Istituto Brandolini-Rota*" di **Oderzo** (TV)<br>Tel. 0422.718430<br>servizilavoro.oderzo@engimveneto.org | Alberto Pessa | Simonetta Crovato | Operatore mercato del Lavoro | Lunedì dalle 14.30 alle 17.00. |
| ENGIM VENETO "*Padova*" di **Padova**<br>Tel. 049.7160669<br>servizilavoro.padova@engimveneto.org | Silvano Marin | Ombretta Barcaro | Operatore mercato del Lavoro | Giovedì dalle 14.30 alle 17.30.<br>Venerdì dalle 9.30 alle 13.30. |
| ENGIM VENETO "*Patronato San Gaetano*" di **Thiene** (VI)<br>Tel. 0445.361141<br>servizilavoro.thiene@engimveneto.org | Marta Rigo | Matteo Tarraran | Operatore mercato del Lavoro | Martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ENGIM VENETO "*Istituto Turazza*" di **Treviso**<br>Tel. 0422.412267<br>servizilavoro.treviso@engimveneto.org | Gianluigi Bettiol | Ludovica Ronca | Operatore mercato del Lavoro | Mercoledì dalle 8.30 alle 12.30. |
| ENGIM VENETO "*Venezia*" di **Venezia**<br>Tel. 041.5241849<br>Servizilavoro.venezia@engimveneto.org | Raffaella Gonella | Crovato Simonetta | Operatore mercato del Lavoro | Mercoledì dalle 8.30 alle 12.30. |
| ENGIM VENETO "*Chievo*" di **Chievo Verona**<br>045.8101177<br>servizilavoro.verona@engimveneto.org | Paola Merci | Erica Girelli Lanza | Operatore mercato del Lavoro | Martedì, giovedì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00 |
| ENGIM VENETO "*Patronato Leone XIII*" di **Vicenza**<br>Tel. 0444.322903 int. 3<br>servizilavoro.vicenza@engimveneto.org | Silvio Buson | Marisa Capuzzo | Operatore del mercato del lavoro | Giovedì dalle 9.00 alle 13.00.<br>Gli altri giorni su appuntamento. |

## Contatti delle sedi operative ENGIM VENETO ETS:

**"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

**Chievo Verona**
Via A. Berardi, 9
37139 Verona
☎ 045.8167300
Fax: 045.8167210
verona.engimveneto.org/
**Responsabile di sede**
Paola Merci

**"Istituto Brandolini Rota"**
**Oderzo (Tv)**
Via Brandolini, 6
31046 – Oderzo (TV)
☎ 0422.718.430
Fax: 0422.814.120
oderzo.engimveneto.org
**Responsabile di sede**
Alberto Pessa

**"Istituto Turazza"**
**Treviso**
Via Francesco da Milano, 7
31100 - Treviso (TV)
☎ 0422.412267
Fax: 0422.410446
treviso.engimveneto.org
**Responsabile di sede**
Gianluigi Bettiol

**"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

**"CIF Venezia"**
**Venezia**
Sestriere Dorsoduro 18/M
30123 - Venezia
☎ 041.5241849
Fax: 041.5241849
venezia.engimveneto.org
**Responsabile di sede**
Raffaella Gonella

**"Patronato Leone XIII"**
**Vicenza**
Contra' Vittorio Veneto, 40
36100 - Vicenza (VI)
☎ 0444.322903 int. 3
Fax: 0444.322361
vicenza.engimveneto.org
**Responsabile di sede**
Silvio Buson

**Padova**
Via Santa Maria Assunta, 4
35125 - Padova (PD)
☎ 049710669
padova.engimveneto.org
**Responsabile di sede**
Silvano Marin

## 6. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

ENGIM VENETO ETS 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 **odvengimveneto@gmail.com**.

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 ETS** con sede legale in Vicenza, Contra' Vittorio Veneto, 1, P. Iva 9507472044, nella persona del Legale Rappresentante pro tempore.

Il Responsabile della protezione dei dati del trattamento DPO è raggiungibile all'indirizzo ac@compliance-231.it, nella persona dell'avv. Anna Cornelli.

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 ETS:

- 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 ETS 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.

L'Ente conserva la documentazione per almeno 5 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 ETS, 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 Responsabile 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.

Si evidenzia infine che è obbligo di tutti segnalare all'Organismo di Vigilanza eventuali anomalie o difformità di comportamento rispetto a quanto previsto dalle procedure aziendali o dal Modello Organizzativo.