



CARTA DEI SERVIZI



I SERVIZI AL LAVORO

BKR IN.FORM.AZIONE SRL

I servizi al lavoro erogati da BKR In.Form.Azione sono conformi a quanto stabilito nel D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 art. 11 comma 2 così come sostituito dall'art. 28 del D.Lgs. 27/10/2009 n. 150 nonché della legge 24/12/2007 n. 244 art. 2 comma 461.

FINALITA'

I servizi alle persone si rivolgono a utenti disoccupati, inoccupati, espulsi dal mercato del lavoro, in cerca di occupazione e partecipanti a progetti specifici promossi dai Centri per l'impiego delle diverse province del Veneto.

Hanno la finalità di accompagnare, nella ricerca di un lavoro, e rafforzare l'autonomia nei soggetti nell'identificazione dei propri obiettivi professionali.

L'erogazione dei diversi servizi è caratterizzata dai seguenti principi

Visione di rete: i servizi, i risultati attesi, le azioni promosse si integrano con le diverse opportunità territoriali individuate con le realtà istituzionali, sociali, economiche e produttive del territorio.

I diversi servizi si realizzano tenendo conto delle esperienze professionali e/o personali portate alla luce in fase di consulenza orientativa: dalla loro analisi la persona approfondisce la conoscenza di sé, i propri bisogni e le motivazioni.

Attraverso l'accompagnamento al lavoro e l'incontro domanda-offerta acquisisce informazioni sul mondo del lavoro e costruisce il proprio progetto personale e professionale.

MODALITA' DI SERVIZIO

Si articolano nelle seguenti attività

- Informazione;
- Accoglienza;
- Orientamento professionale;
- Counseling di orientamento;
- Accompagnamento al lavoro;
- Incontro domanda-offerta di lavoro.

✓ **Informazione:** si supporta l'utente nell'acquisizione delle informazioni utili per orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e relative ai servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata.

✓ **Accoglienza:** attività svolta su appuntamento dove è possibile approfondire la richiesta di informazioni. In questa fase viene stipulato il PATTO DI SERVIZIO, lo strumento di acquisizione del consenso dell'utente alla fruizione dei servizi per il lavoro e di sottoscrizione dei reciproci impegni.

✓ **Orientamento professionale:** in presenza di progetti specifici è possibile proseguire le attività iniziando con un incontro individuale finalizzato alla definizione del progetto personale che

viene tracciato nel PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE. Si svolge una prima ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini dell'utente, una prima analisi della storia professionale dell'utente e la valutazione del fabbisogno formativo e professionale.

✓ **Counseling di orientamento:** è composto da una serie di attività di gruppo o individuali finalizzate a supportare l'utente nell'individuazione dell'obiettivo professionale e nell'acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie competenze e capacità.

✓ **Accompagnamento al lavoro:** si sostiene l'utente nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o al miglioramento dell'occupabilità anche mediante misure di formazione, tirocinio, stage ecc. le attività vengono svolte attraverso incontri individuali o di gruppo in cui si affrontano operativamente tematiche quali self-marketing, strumenti di ricerca attiva del lavoro, monitoraggio e adeguamento del progetto formativo e professionale, promozione e tutoraggio di tirocini e stage.

✓ **Incontro domanda e offerta di lavoro:** si agevola l'incontro tra domanda e offerta del lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti sia alle necessità professionali delle aziende.

Si articolano nelle seguenti attività

La sede di San Donà di Piave (VE) in via Giorgio la Pira, 19/3 è disponibile al ricevimento nelle giornate di Lunedì e Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00. Il responsabile della sede è il Sig. Alessandro Zabotto.

RISORSE E STRUTTURE DEDICATE

BKR In.Form.Azione dispone di un gruppo di operatori dedicati ai diversi servizi specializzati sia nei servizi alle persone, sia nelle attività di incrocio domanda-offerta.

Le strutture dedicate allo svolgimento del servizio sono gli uffici accreditati dalla Regione Veneto.

Gli orari di apertura al pubblico in cui è possibile usufruire del servizio di informazione sono dalle 9:30 alle 13:00, le altre attività potranno essere svolte anche in altri orari ma sempre previo appuntamento.

Mail sede: servizilavoro@bkrinformazione.it

Telefono sede: 0421 1846058

Standard di qualità

BKR In.Form.Azione ha adottato un sistema di gestione per la qualità, ottenendo una certificazione UNI EN ISO 9001:2008 (certificato n° 2012/52096.1) sottoponendo la propria attività alla verifica dell'Ente certificatore "AFNOR".

Il Sistema Qualità garantisce che tutti i servizi perseguano la soddisfazione degli utenti, prevede la messa in atto di interventi per il continuo miglioramento e che eventuali situazioni non soddisfacenti vengano analizzate e risolte con la massima rapidità.

PROCEDURE DI RECLAMO E CONTRATTO

Gli utenti hanno a disposizione diversi canali per effettuare segnalazioni e per trasmettere eventuali disservizi:

1. Sito internet www.bkrinformazione.it su info@bkrinformazione.it
2. E-mail account servizilavoro@bkrinformazione.it
3. Telefonate al centralino/lettere raccomandate/ecc...

I disservizi sono gestiti centralmente dalla sede di BKR In.Form.Azione tramite personale specializzato entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo.

Diritti e doveri

BKR In.Form.Azione nell'erogazione dei servizi si impegna a:

- Tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute da utenti e aziende e utilizzarle esclusivamente ai fini dell'erogazione efficace del servizio
- Garantire la riservatezza durante i colloqui individuali
- Prestare attenzione alle esigenze e agli interessi degli utenti
- Operare garantendo equità di trattamento nei confronti dell'utenza
- Fornire il servizio nei tempi stabiliti con l'utente
- Garantire il supporto necessario per la realizzazione del progetto professionale individuato

L'utente si impegna a:

- Perseguire quanto reciprocamente concordato e comunicare al servizio eventuali impossibilità nel rispettare data e orari degli appuntamenti
- Rispettare gli impegni e le azioni concordate nel progetto formativo e nella dichiarazione di disponibilità
- Rispettare gli ambiente e le attrezzature dell'ente ospitante

MODALITA' PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

La soddisfazione degli utenti che accedono ai servizi di **informazione** e **accoglienza** viene valutata con cadenza annuale dal Responsabile della Qualità attraverso l'analisi dei questionari di gradimento. Dall'analisi della soddisfazione degli utenti seguono azioni volte al miglioramento delle attività.