

CARTA DEI SERVIZI



BKR
IN.FORM.AZIONE

I Servizi al Lavoro

BKR In.Form.Azione S.r.l.

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 e dalla DGR 2238/2011 e s.m.i. art. 12 comma 3.

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, 19/4 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 garantisce la qualità dei servizi erogati perseguendo la soddisfazione degli utenti, inoltre prevede la messa in atto di interventi per il continuo miglioramento. Eventuali situazioni non soddisfacenti verranno 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
2. Attraverso info@bkrinformazione.it, attraverso apposito modulo presente in appendice (MODULO RECLAMI);
3. E-mail account servizilavoro@bkrinformazione.it attraverso apposito modulo presente in appendice (MODULO RECLAMI);
4. 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
- E' previsto che i servizi per il lavoro siano rivolti a tutti gli utenti, persone ed imprese che ad essi si rivolgono nel rispetto dei principi di non discriminazione e pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo, in particolare si prevede di operare garantendo equità di trattamento nei confronti dell'utenza e di NON 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 dell'attività lavorativa o che costituiscono un requisito essenziale e determinante ai fini dello svolgimento dell'attività lavorativa.

- 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 ambienti e le attrezzature dell'ente ospitante

APPENDICE



MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Servizi al Lavoro – Regione del Veneto, Ente accreditato ai Servizi al Lavoro della Regione del Veneto. Codice accreditamento: L 209

Sede operativa: **Via G. La Pira 19/4 - 30027 San Donà di Piave (VE)**

Tel.: 04211846058– E-mail: **info@krinformazione.it** – PEC: **bkrin.form.azionesrl@legalmail.it**

1. DATI DEL RECLAMANTE

Nome e Cognome: _____

Codice fiscale: _____

Indirizzo: _____

Telefono: _____

E-mail: _____

Eventuale azienda/ente di appartenenza: _____

☐ Utente dei Servizi al Lavoro

☐ Azienda

☐ Altro: _____

2. OGGETTO DEL RECLAMO

Data dell'evento/disservizio: ____ / ____ / ____

Sede presso la quale si è verificato il fatto:

Servizio interessato:

☐ Informazione e accesso ai Servizi al Lavoro

☐ Orientamento / presa in carico

☐ Percorso individuale

- ☐ Accompagnamento al lavoro
- ☐ Mediazione domanda/offerta di lavoro
- ☐ Servizi nell'ambito di programmi/progetti regionali
- ☐ Gestione appuntamenti e comunicazioni
- ☐ Altro: _____

3. DESCRIZIONE DEL RECLAMO

Descrivere in modo chiaro e circostanziato il fatto oggetto del reclamo, indicando, ove possibile, date, persone coinvolte, servizio richiesto/erogato e ogni altra informazione utile alla verifica.

4. EVENTUALE DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

- ☐ Nessun allegato
- ☐ E-mail / comunicazioni
- ☐ Documentazione relativa al percorso
- ☐ Ricevute / attestazioni
- ☐ Altro: _____

Numero di allegati: _____

5. RICHIESTA DEL RECLAMANTE

Con il presente reclamo si richiede:

- ☐ Verifica dell'accaduto
- ☐ Chiarimento in merito al servizio erogato
- ☐ Adozione di eventuali azioni correttive
- ☐ Ripristino del servizio/prestazione, ove possibile

☐ Riscontro scritto in merito al reclamo

☐ Altro: _____

Eventuali ulteriori osservazioni/richieste:

6. DICHIARAZIONE DEL RECLAMANTE

Il/La sottoscritto/a dichiara che le informazioni riportate nel presente modulo corrispondono, per quanto a propria conoscenza, ai fatti oggetto della segnalazione e autorizza BKR.IN.FORM. AZIONE SRL a effettuare le verifiche necessarie ai fini della gestione del reclamo.

Luogo e data: _____

Firma del dichiarante _____

INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali forniti attraverso il presente modulo saranno trattati da **Bkr.in.form.azione Srl**, in qualità di Titolare del trattamento, esclusivamente per la gestione e l'istruttoria del reclamo, per l'adempimento degli obblighi connessi all'erogazione dei Servizi al Lavoro e per le finalità amministrative e di controllo previste dalla normativa applicabile.

Il trattamento sarà effettuato nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, incluso il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Per informazioni complete sul trattamento dei dati personali si rinvia all'informativa privacy dell'Ente disponibile presso le sedi operative e sul sito <https://www.bkrinformazione.it/>.

Titolare del trattamento: Bkr.in.form.azione SRL

PARTE RISERVATA ALL'ENTE

7. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

Data di ricezione: ____ / ____ / ____

Numero progressivo reclamo: _____

Modalità di ricezione:

☐ Consegna presso la sede

☐ E-mail

☐ PEC

☐ Posta

☐ Form online

☐ Altro: _____

Ricevuto da: _____

8. ISTRUTTORIA E VERIFICA

Responsabile della gestione del reclamo:

Data presa in carico: ____ / ____ / ____

Verifiche effettuate:

Eventuali soggetti/personale coinvolti nella verifica:

Documentazione esaminata:

9. ESITO DEL RECLAMO

☐ Reclamo fondato

☐ Reclamo parzialmente fondato

☐ Reclamo non fondato

☐ Reclamo non verificabile per insufficienza di elementi

☐ Altro: _____

Motivazione dell'esito:

10. AZIONI CORRETTIVE / MIGLIORATIVE

A seguito della gestione del reclamo:

☐ Non sono necessarie azioni correttive

☐ È necessario un intervento sul servizio

☐ È necessario un intervento organizzativo

☐ È necessario fornire ulteriori informazioni/formazione al personale

☐ È necessario aggiornare procedure/documentazione

☐ Altro: _____

Descrizione delle azioni intraprese o da intraprendere:

Responsabile dell'azione: _____

Termine previsto: ____ / ____ / ____

Data di chiusura: ____ / ____ / ____

11. RISCONTRO AL RECLAMANTE

Data del riscontro: ____ / ____ / ____

Modalità:

☐ E-mail

☐ PEC

☐ Posta

☐ Consegna diretta

☐ Colloquio/incontro

☐ Altro: _____

Responsabile del riscontro: _____

Il reclamante è stato informato dell'esito e delle eventuali azioni adottate.

☐ Sì

☐ No

12. ARCHIVIAZIONE

Data di chiusura del reclamo: ____ / ____ / ____

Firma del responsabile della gestione _____