

# *Sportello Servizi al Lavoro*

## *Carta dei Servizi*

---



**Ente accreditato per i Servizi al Lavoro - Cod. L291**  
**DDR 305 del 06/06/2024 della Regione Veneto**

---

## **PRESENTAZIONE E FINALITÀ**

EITEAM società cooperativa sociale nasce nel 2005.

Si occupa dell'inserimento nel mondo del lavoro di persone svantaggiate o con disabilità.  
(Rif. L. 381/1991)

Offre servizi professionali e personalizzati nel mondo del web e dell'informatica ad aziende ed enti, sempre attenta alle reali esigenze dei propri clienti e al passo con le novità tecnologiche.

E' Ente accreditato presso la Regione Veneto per i Servizi al Lavoro - DDR 305 del 06/06/24 della Regione Veneto **L291** - e opera nell'ambito delle politiche attive attraverso colloqui di orientamento, bilanci di competenze, attività di formazione e assistenza nella ricerca di nuove opportunità lavorative.

Eiteam svolge le proprie attività attraverso:

- attività di analisi dei fabbisogni formativi e professionali
- attività di orientamento/counseling e politiche attive del lavoro

---

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Eiteam s.c.s. nell'offerta e nella realizzazione dei servizi osserva i seguenti principi:

### **UGUAGLIANZA**

Agli utenti che abbiano i requisiti necessari per accedere ai servizi, è assicurata equità di trattamento e di valutazione.

### **UGUAGLIANZA DEI SESSI**

Tutti gli esseri umani sono liberi di sviluppare le proprie abilità personali e di compiere scelte senza le limitazioni imposte da rigidi ruoli di genere. I diversi comportamenti, aspirazioni e bisogni delle donne e degli uomini sono considerati, valutati e incoraggiati in eguale misura.

### **UGUAGLIANZA DI GENERE**

Equità di trattamento tra donne e uomini che può esprimersi anche con un trattamento diverso, ma considerato equivalente, in termini di diritti, vantaggi, obblighi e opportunità.

### **PARI OPPORTUNITÀ**

L'assenza di ostacoli alla partecipazione per motivi di sesso, età, religione, convinzioni personali, disabilità e orientamento sessuale.

### **IMPARZIALITÀ**

I rapporti instaurati con gli utenti sono obiettivi e imparziali.

### **CONTINUITÀ**

L'erogazione dei servizi sarà il più possibile continua nel tempo, soprattutto per quanto riguarda quelli di maggior interesse per la comunità o per specifici gruppi di utenza. In caso di prevedibile funzionamento irregolare o di interruzioni, gli utenti saranno informati preventivamente e verranno comunque adottate misure atte a diminuire il disagio.

### **DIRITTO DI SCELTA**

A tutti i cittadini è riconosciuto, ove consentito dalla normativa, il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

### **PARTECIPAZIONE**

Viene garantita la partecipazione dell'utente ai servizi offerti al fine di permettere la valutazione dei servizi offerti e gli eventuali reclami.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il miglioramento continuo costituisce uno degli obiettivi prioritari che intendiamo conseguire. In tale prospettiva sussiste l'impegno ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia. Per quanto riguarda la qualità dei servizi saranno utilizzate tecniche di monitoraggio per individuare eventuali punti di criticità ai fini dell'adozione di idonee misure correttive.

### **ACCESSO**

Non è ammessa alcuna discriminazione nell'accesso ai servizi da parte dei soggetti interessati; in questo senso ci si impegna ad attivare tutte le forme efficaci di comunicazioni per raggiungere l'utente.

### **COMUNICAZIONE**

I servizi erogati sono promossi attraverso una diffusa informazione.

### **TRASPARENZA**

Sono rese visibili le regole che permettono la realizzazione dei servizi.

### **AZIONE POSITIVA**

Misura indirizzata a gruppi e/o singole persone al fine di eliminare e prevenire la discriminazione o di compensare gli svantaggi derivanti dagli atteggiamenti, dai comportamenti.

### **CONCILIAZIONE DEI TEMPI**

Introduzione di sistemi che prendono in considerazione le esigenze della famiglia. Realizzare lo sviluppo di un contesto e di un'organizzazione lavorativa tale da agevolare la conciliazione delle responsabilità lavorative e di quelle familiari di donne e uomini.

### **CORTESIA**

Il personale riceve opportuna formazione per assicurare che i principi siano rispettati, garantendo rispetto e cortesia agli utenti.

### **RESPONSABILITÀ**

Il Servizio per il Lavoro è responsabile dell'erogazione dei servizi come specificato in seguito e si impegna a:

- fornire piena trasparenza sulle decisioni assunte;
- elaborare tutte le forme per rispondere alle esigenze degli utenti;
- garantire la correttezza dei rapporti con gli utenti adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi
- fornire i propri servizi senza oneri a carico dell'utente
- osservare le disposizioni al trattamento dei dati personali sul divieto di indagine sulle opinioni

---

### **DESTINATARI**

Il servizio è destinato tipicamente a:

- Disoccupati e inoccupati
- Disabili iscritti alle liste di collocamento mirato (L. 68/99)
- Persone appartenenti alle categorie di svantaggio definite dalla L. 381/91

- Persone in età prevalentemente adulta, in cerca di occupazione
  - Giovani disoccupati o inoccupati al di sotto dei 30 anni di età
  - Lavoratori in stato di mobilità o che usufruiscono di altri ammortizzatori sociali
  - Chiunque sia alla ricerca di un impiego
- 

## ***I SERVIZI***

I Servizi di Eiteam s.c.s. consistono in:

1. Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione del Veneto
2. Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro
3. Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro

## 1. Informazione ed accesso al sistema dei Servizi al Lavoro della Regione del Veneto

### *Finalità*

Garantire informazioni pertinenti e complete sulle opportunità occupazionali e le principali caratteristiche del mercato del lavoro.

Illustrare gli strumenti di Politica Attiva e l'offerta di prestazioni a disposizione degli utenti nell'ambito della rete dei servizi per il lavoro.

Mettere a disposizione degli utenti gli strumenti online attivati dalla Regione del Veneto per favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro.

La finalità di tali interventi è quella di favorire l'avvio del percorso di incontro tra domanda e offerta di lavoro.

### *Attività svolta*

L'attività di accesso ed informazione che i "Servizi per il lavoro" svolgono si articola in:

- fornire informazioni sui servizi a disposizione dell'utente e sulle loro modalità di accesso
- dare una risposta immediata o rinviare ad altri servizi territoriali competenti
- individuare i soggetti da inviare al Colloquio per la valutazione del caso individuale
- curare le relazioni con gli altri servizi interni
- fornire informazioni sul mercato del lavoro e sulle diverse opportunità occupazionali

### *Modalità di erogazione*

- Accoglienza informativa telefonica: si recepisce il bisogno dell'utente, si forniscono le prime informazioni e, quando necessario, si invita l'utente a presentarsi al servizio idoneo, fornendo indirizzo e orari di apertura degli sportelli.
- Accoglienza informativa diretta: si recepisce direttamente la domanda, si analizza il bisogno e si definiscono le azioni da perseguire, inviando l'utente al servizio idoneo.

### *Tempi*

Accesso al servizio immediato.

## 2. Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro

### *Finalità del servizio*

Il colloquio di accoglienza individuale è rivolto a persone che hanno rilasciato presso i Servizi al lavoro la loro immediata disponibilità allo svolgimento di attività lavorativa.

La persona che accede a tale servizio incontrerà un operatore qualificato per ricevere supporto nella scelta professionale o formativa, nella definizione di una strategia efficace di ricerca del lavoro e per avere maggiori informazioni sui profili professionali.

Garantire tutti i cittadini disoccupati alla ricerca di occupazione, con caratteristiche di buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il proprio profilo professionale e i vincoli posti.

Sostenere gli utenti nella ricerca di occupazione attraverso l'utilizzo di strumenti e metodologie professionali che sviluppino e implementino le capacità di promuoversi efficacemente nel mercato del lavoro.

### *Attività svolta*

L'attività consiste nella compilazione/aggiornamento di una scheda anagrafica e di una scheda professionale: quest'ultima, contiene, fra l'altro, informazioni relative alle esperienze formative e lavorative, alle disponibilità del lavoratore, alle competenze, conoscenze ed abilità.

Nell'ambito di tale servizio alla persona richiedente deve essere garantita la possibilità di:

- ottenere un supporto nella definizione dei propri obiettivi professionali e del proprio eventuale fabbisogno di ulteriori interventi orientativi o formativi
- acquisire informazioni specifiche sui servizi per il lavoro offerti dai Servizi per il Lavoro idonei per le proprie caratteristiche.

Attraverso l'utilizzo di banche dati del sistema economico locale, adeguate fonti informative sulle dinamiche di lavoro del territorio locale e attraverso metodi e strumenti di rilevazione dei fabbisogni professionali, il Servizio raccoglie i bisogni delle aziende ponendoli a raffronto con le figure professionali emerse dai colloqui conoscitivi e dalle valutazioni dei casi individuali.

Le attività possono essere così rappresentate:

#### 1. Preselezione ed incontro domanda-offerta di lavoro

L'incontro tra domanda ed offerta di lavoro viene realizzato attraverso:

- una banca dati aggiornata e basata sulla gestione delle competenze professionali;
- divulgazione delle richieste di personale e di competenze e reperimento delle candidature;

#### 2. Informazioni e supporto in materia di lavoro e di agevolazioni ed incentivi per le assunzioni

#### 3. Consulenza e accesso agli strumenti di politica attiva del lavoro: aiuti all'occupazione, stage e tirocini

#### 4. Raccolta e diffusione dei cv

#### 5. Rilevazione del fabbisogno di competenze professionali di singole imprese/gruppi di imprese;

#### 6. Ricerca e segnalazione delle vacancies

#### 7. Verifica disponibilità e gestione del contatto

### *Modalità di erogazione*

Utilizzo di banche dati, utilizzo di fonti informative, colloqui individuali, predisposizione di report di elaborazione dati.

### *Tempi*

Accesso al servizio:

su appuntamento nei giorni di MARTEDI – MERCOLEDI – GIOVEDI con orario 9.30 – 13.00

### 3. Progetto individuale e di accompagnamento

#### *Finalità del servizio*

Il servizio ha l'obiettivo di analizzare in modo approfondito la domanda dell'utenza, al fine di individuare, concordare e monitorare le modalità più efficaci per l'inserimento o reinserimento lavorativo. L'intervento è calibrato sulle caratteristiche individuali e soggettive della persona, tenendo conto del contesto socio-economico e lavorativo di riferimento, nonché dell'offerta di servizi presenti sul territorio.

Attraverso un approccio personalizzato, il servizio mira a costruire percorsi individuali finalizzati al potenziamento delle opportunità occupazionali dell'utente. In tale prospettiva, vengono valutati e attivati servizi, strumenti e risorse coerenti con la condizione personale e professionale della persona, promuovendone l'autonomia e l'integrazione nel mercato del lavoro.

#### *Modalità di erogazione*

Il colloquio individuale diagnostico rappresenta il primo momento di accoglienza e orientamento personalizzato.

È finalizzato a:

- presentare finalità, significato e contenuti dell'incontro;
- raccogliere informazioni relative al percorso scolastico, formativo e professionale, nonché alle competenze acquisite in contesti formali, non formali e informali;
- valutare il livello di attivazione e le modalità di ricerca attiva del lavoro;
- verificare la capacità dell'utente di definire e perseguire obiettivi professionali coerenti con il proprio profilo;
- illustrare l'insieme dei servizi disponibili e condividere le opportunità più appropriate;
- rilevare la disponibilità della persona a intraprendere percorsi di supporto strutturati;
- orientare verso il servizio o l'intervento più idoneo in base ai bisogni rilevati;
- definire un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro;
- elaborare un progetto individuale di inserimento o reinserimento lavorativo, con possibilità di attivare un tutoraggio in itinere.

La costruzione del progetto individuale e/o la proposta di adesione a misure di politica attiva avviene attraverso una o più delle seguenti azioni, scelte in base agli esiti del colloquio di valutazione del caso:

- Counseling orientativo individuale e/o di gruppo per la definizione del profilo professionale e delle strategie di inserimento lavorativo;
- Bilancio di competenze per l'analisi delle risorse personali e professionali spendibili nel mercato del lavoro;
- Laboratori per la ricerca attiva del lavoro, per il potenziamento delle competenze trasversali e tecnico-operative legate alla candidatura (CV, lettera di presentazione, colloquio simulato, autocandidatura);
- Servizi di incrocio domanda/offerta di lavoro, anche attraverso l'attivazione di reti territoriali e contatti diretti con le imprese;
- Accompagnamento nella gestione delle misure di politica attiva;
- Attivazione di percorsi personalizzati per soggetti fragili o svantaggiati, in raccordo con i servizi sociali e sociosanitari del territorio.
- Orientamento alla formazione, con supporto nella scelta di percorsi formativi professionalizzanti, qualificanti o riqualificanti;
- Tirocini extracurricolari secondo quanto previsto dalla DGR 1816 del 7 novembre 2017 della Regione del Veneto;
- Tutoraggio all'inserimento lavorativo, anche post-collocamento, per il monitoraggio e il sostegno alla stabilizzazione occupazionale.

### 3.1 Counseling individuale e bilancio di competenze

#### *Finalità*

La finalità del counseling è quella di tendere ad orientare, sostenere e sviluppare le potenzialità dell'utente promuovendone atteggiamenti attivi, propositivi e stimolando le capacità di scelta.

#### *Attività svolta*

Attraverso incontri individuali con un esperto, si vuole rimuovere gli ostacoli che bloccano un'azione positiva di ricerca del lavoro e ottenere il supporto necessario per il loro superamento investendo sulle risorse e sulle potenzialità del soggetto.

Una parte significativa del percorso di orientamento è il Bilancio delle Competenze personali, cioè l'analisi realistica di come e quando si esprimono al meglio le capacità del soggetto. L'esperto di orientamento si occuperà inoltre di trasferire al soggetto alcune competenze operative quali:

- consapevolezza delle capacità personali
- la capacità di costruire strumenti di ricerca attiva del lavoro (Europass Curriculum Vitae, lettere, indirizzari)
- l'orientamento a concretizzare le azioni di ricerca del lavoro scaturite dal progetto formativo/professionale.

#### *Modalità di erogazione*

Colloqui individuali della durata di circa un'ora con presa in carico dell'utente richiedente.

#### *Tempi*

Accesso al servizio:

su appuntamento nei giorni di MARTEDI – MERCOLEDI – GIOVEDI con orario 9.30 – 13.00

### 3.2 Tirocini ex DGR 1816 del 7 Novembre 2017 della Regione del Veneto

#### *Finalità*

Acquisire o potenziare le competenze tecnico professionali attraverso l'esperienza lavorativa diretta.

#### *Attività svolta*

Il Servizio raccoglie i bisogni delle aziende ponendoli a raffronto con le figure professionali emerse dai colloqui conoscitivi e dalle valutazioni dei casi individuali.

Vengono quindi attivati i percorsi di tirocinio di formazione e di orientamento. In particolare vengono realizzati:

- colloquio di accoglienza individuale: compilare la scheda anagrafica, fornire informazioni sul tirocinio, valutare motivazioni e potenzialità
- attivazione del tirocinio: stipula della Convenzione con l'azienda, Progetto Formativo Individuale, consegna della modulistica al soggetto ospitante e al tirocinante, comunicazione di inizio tirocinio ai soggetti competenti previsti dalla normativa vigente
- fase di tutoraggio: il Servizio, attraverso la figura del tutor, è il soggetto di riferimento sia dell'azienda sia del tirocinante per tutta la durata del tirocinio. Il tutor è responsabile dell'inserimento del tirocinante all'interno della struttura lavorativa
- conclusione del tirocinio: il tutor di Eiteam riceve la modulistica compilata da parte dell'azienda e del tirocinante ed elabora una relazione sull'attività svolta dal tirocinante, sulle competenze acquisite e le potenzialità evidenziate.

#### *Modalità di erogazione*

Utilizzo di banche dati, utilizzo di fonti informative, colloqui individuali, predisposizione di report di elaborazione dati.

#### *Tempi*

Accesso al servizio:  
su appuntamento nei giorni di MARTEDI – MERCOLEDI – GIOVEDI con orario 9.30 – 13.00

### 3.3 Tutoraggio all'inserimento lavorativo

#### *Finalità*

L'azione intende sviluppare strategie d'azione volte a supportare un efficace inserimento e un adattamento produttivo e realizzante nell'ambiente di lavoro. Caratterizza l'azione una logica di prevenzione di eventuali ostacoli al mantenimento del posto di lavoro, legati a: caratteristiche personali proprie e dei colleghi, caratteristiche del contesto lavorativo (ruoli e gerarchie) e caratteristiche del contenuto del lavoro (corrispondenza con le aspettative).

L'intervento si pone l'obiettivo di far sviluppare ed innescare dinamiche personali ed interpersonali per favorire un efficace e positivo inserimento in un contesto produttivo in linea con il progetto professionale definito. In sintesi in questa fase, si lavorerà sulla valutazione e sull'autovalutazione delle persone, si valuteranno l'esperienza di lavoro e la rete sociale di ogni singolo utente per individuare eventuali criticità e necessità legate al mantenimento del posto di lavoro, alla resistenza al cambiamento ed alla necessità di rimotivazione al lavoro.

#### *Modalità di erogazione*

Attività di colloquio individuale e accompagnamento nei luoghi di lavoro.

#### *Tempi*

Nel corso e al termine delle esperienze di tirocinio e di lavoro.

---

## **IL PERSONALE**

Presso il Servizio al Lavoro di Eiteam sono presenti i seguenti operatori del mercato del lavoro:

- Dott.ssa Tiziana Schiavon
- Dott.ssa Paola Menabò

Il personale adibito al Servizio, rispetta, sia nella dotazione organica, che nel titolo di studio e di esperienza i requisiti previsti dalla DGR 2238 della Regione Veneto del 20.12.2011 e dal DDR n. 768 del 9/10/2019.

---

## **PERIODI DI APERTURA ED ORARI DI ACCESSO**

Il Servizio al Lavoro di Eiteam è aperto nei seguenti giorni ed orari:

**MARTEDI** dalle 9.30 alle 13.00

**MERCOLEDI** dalle 9.30 alle 13.00

**GIOVEDI** dalle 9.30 alle 13.00

**PADOVA, Via Alsazia, 3 – Scala C**

**Tel. 049 8704392**

**servizi.lavoro@eiteam.it**

Il Servizio al Lavoro di Eiteam è garantito per 12 mesi all'anno.  
Eventuali chiusure dello sportello verranno comunicate preventivamente.

Il Responsabile dell'Unità Organizzativa/Sede è la Dr.ssa Tiziana Schiavon

---

## **PARTECIPAZIONE ALLA VALUTAZIONE E AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Il Servizio per il Lavoro di Eiteam riconosce e tutela i diritti costituzionalmente riconosciuti e favorisce la partecipazione attiva degli utenti alla valutazione e al miglioramento dei servizi, attraverso il loro coinvolgimento.

Il Servizio per il Lavoro di Eiteam si impegna a rilevare la qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario di soddisfazione, che viene consegnato agli utenti, i quali possono compilarlo in forma anonima. I risultati di tale rilevazione verranno successivamente rielaborati per individuare ed adottare azioni di miglioramento del servizio.

Inoltre è possibile inoltrare al Servizio reclami, segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti mediante l'utilizzo di una scheda che consente di valutare la qualità del servizio, verificare la natura dei problemi e delle disfunzioni, elaborare ed apportare i correttivi che consentano di migliorare le prestazioni sul piano quantitativo e qualitativo.

I controlli attuati sui servizi erogati avvengono mediante due strumenti:

- un questionario di soddisfazione (che si allega alla presente Carta dei Servizi) per rilevare il gradimento degli utenti al termine delle attività individuali svolte
- un questionario di soddisfazione volto a rilevare il gradimento degli utenti a conclusione delle attività formative di gruppo attivate

---

## **RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI**

I reclami, le segnalazioni, i suggerimenti e gli apprezzamenti possono essere presentati al Servizio per il Lavoro di Eiteam:

- a voce (di persona o telefonicamente)
- via mail all'indirizzo: [servizi.lavoro@eiteam.it](mailto:servizi.lavoro@eiteam.it)

In merito alla gestione dei reclami, si procede come segue:

- valutazione preliminare del reclamo da parte dell'operatore che, se necessario, contatta il mittente entro venti giorni dal ricevimento della comunicazione
- se necessario, l'operatore successivamente si riunirà con il personale del Servizio per esaminare il caso e individuare la persona competente per la risoluzione del problema
- la persona che ha in carico il problema definisce ed attiva tutte le azioni idonee a risolverlo

L'impegno rimane comunque quello di rispondere per risolvere i problemi segnalati entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

**ALLEGATO A: SCHEDE RECLAMI**  
**Da compilare a cura del Reclamante**

Riferimenti Reclamante

Cognome ..... Nome .....

Indirizzo .....

Tel./Cell. .... email .....

**RECLAMO**

Riportare il motivo del reclamo:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

-----

-----

Data

Firma

Ricevuta il \_\_\_\_\_ dall'Operatore \_\_\_\_\_

Da compilare a cura dell'operatore del Servizio:

Modalità con cui è stato risolto il problema e suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Su richiesta comunicheremo una nostra risposta entro 30 giorni.

-----

-----

Data

Firma

**ALLEGATO B: SCHEDA SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI**  
**Da compilare a cura del segnalatore**

Data.....

Riferimenti Compilatore

Cognome ..... Nome .....

Indirizzo .....

Tel./Cell. .... email .....

SEGNALAZIONI

.....  
.....  
.....  
.....

SUGGERIMENTI

.....  
.....  
.....  
.....

APPREZZAMENTI

.....  
.....  
.....  
.....

.....

.....

Data

Firma

Ricevuta il \_\_\_\_\_

dall'Operatore \_\_\_\_\_

***ALLEGATO C: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE***  
***Da compilare a cura della persona che utilizza il servizio***

Vedi file allegati:

- Questionario di gradimento 1 (Da compilare dopo il primo accesso allo sportello Servizi al Lavoro)
- Questionario di gradimento 2 (Da compilare al termine delle attività di Servizi al Lavoro)

---

## VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

Annualmente il personale del Servizio per il Lavoro di Eiteam verifica la qualità dei servizi erogati al fine del miglioramento continuo degli stessi.

Per la realizzazione di tale valutazione vengono presi in esame:

- a) le schede di soddisfazione effettuate sui destinatari;
- b) i reclami, presentati direttamente o indirettamente, dai destinatari;
- c) eventuali anomalie riscontrate.

Anche a seguito dell'esito di tali rapporti il personale del Servizio aggiorna o conferma la Carta del Servizio.

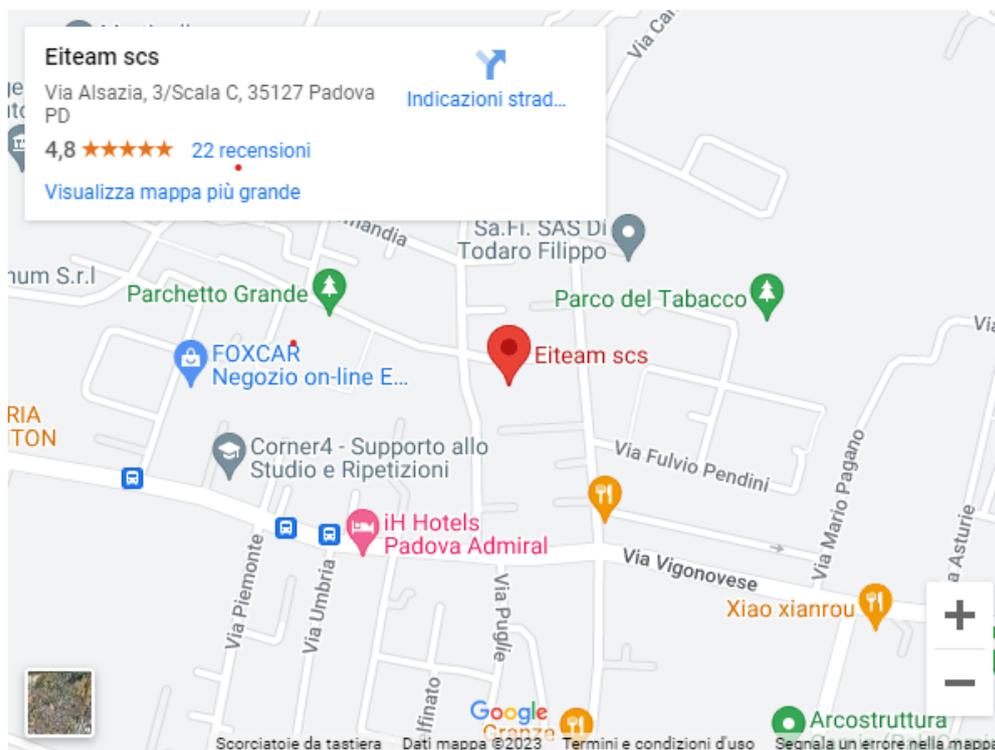
---

## COME ARRIVARE

Il Servizio per il Lavoro di Eiteam si trova a **PADOVA, Via Alsazia, 3 – Scala C (Zona Camin)**

**Tel. 049 8704392**

ed è raggiungibile secondo le indicazioni riportate sulla mappa stradale:



---

## NUMERI UTILI

Eiteam – Servizi per il Lavoro - Sede di Padova – Via Alsazia, 3 – Scala C – 35127 PADOVA (Zona Camin)

- telefono: 049- 8704392
- mail: [servizi.lavoro@eiteam.it](mailto:servizi.lavoro@eiteam.it)
- pec: [postacertificata@pec.eiteam.it](mailto:postacertificata@pec.eiteam.it)
- sito web: [www.eiteam.it](http://www.eiteam.it)

*La redazione della presente Carta dei Servizi si è conclusa nel mese di Aprile 2024.  
1^ Revisione nel mese di Aprile 2025.*

## Sommario

|   |    |
|---|----|
| <b>PRESENTAZIONE E FINALITÀ</b> .....   | 2  |
| <b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....  | 2  |
| <b>DESTINATARI</b> .....  | 3  |
| <b>I SERVIZI</b> .....  | 4  |
| 1.    Informazione ed accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione del Veneto ..... | 5  |
| 2.    Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro .....                               | 6  |
| 3.    Progetto individuale e di accompagnamento .....   | 7  |
| <b>IL PERSONALE</b> .....   | 10 |
| <b>PERIODI DI APERTURA ED ORARI DI ACCESSO</b> .....  | 10 |
| <b>PARTECIPAZIONE ALLA VALUTAZIONE E AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI</b> .....                   | 11 |
| <b>RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI</b> .....                              | 11 |
| <b>ALLEGATO A: SCHEDA RECLAMI</b> .....   | 12 |
| Da compilare a cura del Reclamante .....  | 12 |
| <b>ALLEGATO B: SCHEDA SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI</b> .....                    | 13 |
| Da compilare a cura del segnalatore .....   | 13 |
| <b>ALLEGATO C: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE</b> .....  | 14 |
| Da compilare a cura della persona che utilizza il servizio .....                              | 14 |