

---

***Sportello:***  
*“Servizi per il Lavoro”*

*Carta dei Servizi*

---



---

## *PRESENTAZIONE E FINALITÀ*

Isfid Prisma società cooperativa nasce nel mese di dicembre 2010 dall'operazione di fusione per incorporazione di due storici enti di formazione (Società Cooperativa Isfid e Prisma Servizi soc. coop.) entrambi OdF accreditati dal 2003 presso la Regione del Veneto per la gestione della formazione finanziata e/o a qualifica.

Isfid Prisma è la struttura di riferimento di Lega Cooperative del Veneto, da cui ha avuto delega ad organizzare e promuovere la formazione professionale, in tutti i suoi aspetti, per le cooperative associate nonché fornire servizi di consulenza aziendale e per il lavoro.

Isfid Prisma è ente di formazione certificato ISO 9001:2015, accreditato presso la Regione del Veneto nell'ambito Formazione Superiore e Continua, e autorizzato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti a svolgere corsi per il conseguimento dei titoli marittimi.

Dal 2009 è accreditata presso la Regione Veneto per i Servizi al Lavoro 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 per lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali.

E' riferimento delle cooperative associate a Legacoop Veneto per le attività derivanti dalle normative in tema di sicurezza sul luogo di lavoro e per la formazione specifica dei propri lavoratori.

Isfid Prisma opera nel campo della formazione raccogliendo il fabbisogno formativo espresso dalle cooperative e proponendo percorsi formativi "su misura" o legati alle tematiche di maggiore interesse per le imprese.

Le attività formative possono essere realizzate sia accedendo a finanziamenti pubblici messi a disposizione a livello regionale, nazionale, comunitario sia proponendo corsi a catalogo.

Isfid Prisma svolge le proprie attività attraverso:

- attività di analisi dei fabbisogni formativi e professionali;
- attività di orientamento/counseling e politiche attive del lavoro;
- corsi di formazione continua permanente;
- corsi di formazione continua individuale;

- corsi di formazione per disoccupati/inoccupati e/o persone svantaggiate soggetti ad esclusione sociale.

Isfid Prisma offre alle cooperative e alle piccole e medie imprese anche servizi di consulenza tra i quali:

- consulenza fiscale sociale tributaria;
- certificazione sistemi di gestione qualità;
- certificazione dei sistemi di responsabilità sociale, bilancio sociale, responsabilità amministrative delle imprese D.Lgs. 231/01
- certificazione etica;
- gestione della sicurezza negli ambienti di lavoro;
- adempimenti in materia di privacy

---

## *PRINCIPI FONDAMENTALI*

I “Servizi per il Lavoro” di Isfid Prisma 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, handicap 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, di congedi parentali, di soluzioni per la cura dei bambini e degli anziani. 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;
- sviluppare i controlli sulle eventuali non conformità dei servizi resi;
- 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:

- giovani in cerca di prima occupazione o prossimi a terminare il proprio percorso di studio
- persone in età prevalentemente adulta, in cerca di occupazione
- donne in reinserimento lavorativo
- disoccupati in cerca di occupazione
- lavoratori in cassa integrazione, in mobilità o che usufruiscono di altri ammortizzatori sociali
- lavoratori in cerca di altra occupazione
- chiunque sia alla ricerca di un impiego od opportunità formative

---

## I SERVIZI

I "Servizi per il lavoro" di Isfid Prisma 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 on line 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 e contrastare la disoccupazione e l'inoccupazione di lunga durata.

### *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
- allestire ed aggiornare il materiale nello spazio di autoconsultazione;
- supportare l'utente nell'uso della documentazione reperibile nello spazio dell'autoconsultazione;
- 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/cliente al servizio idoneo
- invito ad accedere e supporto all'autoconsultazione

## *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 che tutti i cittadini disoccupati alla ricerca di occupazione, con caratteristiche di buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il proprio profilo professionale ed i vincoli posti.

Sostenere gli utenti nella ricerca di occupazione attraverso l'utilizzo di strumenti e metodologie professionali che sviluppino ed 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 la persona richiedente deve essere messo in grado 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 ed 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;
- rilevazione del fabbisogno di competenze professionali di singole imprese/gruppi di imprese;

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

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

#### 4. EURES: incontro domanda-offerta di lavoro in ambito europeo

#### 5. raccolta e diffusione dei cv



6. ricerca e segnalazione delle vacancies
7. preselezione, 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:

Immediato dal Lunedì al Venerdì con orario 9 – 13

e

su appuntamento dal Lunedì al Venerdì con orario 14 – 18

### **3. Progetto individuale e di accompagnamento**

#### *Finalità del servizio*

Garantire l'analisi della domanda dell'utenza al fine di individuare, concordare e verificare le modalità più efficaci all'inserimento lavorativo in relazione alle caratteristiche individuali e soggettive della persona, in relazione al contesto socio economico e lavorativo ed all'offerta dei servizi disponibili.

Offrire un percorso individuale e personalizzato per implementare e migliorare le possibilità di inserimento/reinserimento professionale dell'utente, valutando ed attivando servizi, strumenti e risorse economiche congruenti alle sue condizioni personali e professionali.

#### *Modalità di erogazione*

Il Colloquio individuale diagnostico è teso a:

- presentare finalità, significato e contenuti dell'intervista
- acquisire informazioni sulla carriera scolastica e professionale e sulle competenze maturate
- verificare il grado e le modalità di ricerca attiva del lavoro e valutare le capacità di definizione e perseguimento di obiettivi professionali
- illustrare e descrivere compiutamente la gamma di servizi offerti
- appurare la concreta disponibilità a partecipare e coinvolgersi in percorsi strutturati di sostegno
- individuare il rinvio più appropriato della persona richiedente ad uno dei servizi offerti
- definire un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro
- redigere un progetto personalizzato di inserimento/reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula di una PPA e/o PAI)

La definizione di un progetto individuale e/o di una proposta di politica attiva passa attraverso uno o più delle azioni sotto presentate in base alle risultanze delle attività realizzate al momento dell'accesso al servizio e del colloquio di valutazione del caso individuale. Per alcune di tali azioni, l'intervento può essere sia individuale che di gruppo, una volta raggiunto un numero minimo di interessati

- Counseling individuale e bilancio di competenze
- Tirocini ex DGR 1816 del 7 Novembre 2017 della Regione del Veneto
- Tutoraggio all'inserimento formativo
- Tutoraggio all'inserimento lavorativo

### 3.1 Counseling individuale e bilancio di competenze

#### *Finalità*

La finalità del counseling è quella di tendere ad orientare, sostenere e sviluppare le potenzialità del cliente 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 ed 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 (CV, Europess 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:

Immediato dal Lunedì al Venerdì con orario 9 – 13

e

su appuntamento dal Lunedì al Venerdì con orario 14 – 18

### 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, il cui format è fornito dalla Regione Veneto, 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 Isfid Prisma 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:

Immediato dal Lunedì al Venerdì con orario 9 – 13

e

su appuntamento dal Lunedì al Venerdì con orario 14 – 18

### 3.3 Tutoraggio all'inserimento formativo (attività di gruppo)

#### *Finalità*

La finalità generale dell'intervento di tutoraggio all'inserimento formativo è quella di educare alla progettualità e all'autonomia decisionale che, in altre parole, si traduce nell'attività di sviluppare nel progetto il senso della personale responsabilità nel progettare il proprio futuro professionale.

In particolare, la fase si propone questi obiettivi:

- Aumentare la conoscenza di sé (riconoscere e valorizzare competenze acquisite attraverso l'esperienza formativa e personale, valutare la spendibilità delle competenze acquisite e individuare le possibilità di sviluppo)
- Aumentare la conoscenza sulle opportunità di lavoro nel proprio contesto territoriale;
- Aumentare la consapevolezza riguardo a ciò che si ricerca nel lavoro, ai propri desideri e interessi, alle proprie rappresentazioni del lavoro in modo da attivare quei comportamenti mirati alla creazione di una mentalità "professionale";
- Educare all'autonomia decisionale
- Attivare l'abilità progettuale

### *Attività svolta*

Durante il percorso di tutoraggio all'inserimento formativo la persona richiedente costruirà il proprio dossier personale e, al termine del percorso, elaborerà un progetto professionale contenente la descrizione dei propri obiettivi formativi, professionali e l'indicazione dei modi per il loro conseguimento.

L'intervento è articolato in momenti di lavoro dedicati ad attività individuali e di gruppo. Il lavoro individuale è finalizzato all'autovalutazione e, quindi, alla ricostruzione, valutazione e valorizzazione di competenze e risorse personali, all'elaborazione di scelte, alla costruzione di strategie per l'inserimento lavorativo.

Il gruppo viene utilizzato come "risorsa" per la circolazione, lo scambio di informazioni e il confronto.

### *Modalità di erogazione*

Metodologia attiva attraverso lavoro di gruppo, utilizzando tecniche di brainstorming; Colloqui individuali

### *Tempi*

Programmazione dell'accesso al servizio non appena raggiunto un numero minimo di partecipanti per il lavoro di gruppo (3)

## 3.4 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

Accompagnamento nei luoghi di lavoro

### *Tempi*

Nel corso ed al termine delle esperienze di tirocinio

---

## *IL PERSONALE*

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

- Dott. Fabrizio Collauto
- Dott.ssa Margot Lorenzon
- Sig.ra Lucia Tanduo
- Sig.ra Stefania Nicoletti

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 Isfid Prisma è aperto nei seguenti giorni ed orari:

**Marghera – Venezia**, via Ulloa, 5 – 30175, tel. 041-5382637

Lunedì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Martedì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Mercoledì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Giovedì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Il Servizio al Lavoro di Isfid Prisma è garantito per 12 mesi all'anno. Sono previste chiusure nei periodi di chiusura degli uffici, preventivamente comunicati.

Il Responsabile dell'Unità Organizzativa/Sede è il dott. Collauto Fabrizio

---

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

Il “Servizio per il Lavoro” di Isfid Prisma 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 Isfid Prisma 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.

In linea con quanto previsto dal Sistema di Gestione Qualità di Isfid Prisma, i controlli attuati sulla qualità dei 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

I questionari saranno analizzati secondo i criteri previsti dal Sistema di Gestione Qualità di Isfid Prisma società cooperativa, ente certificato ISO 9001:2015.

I dati raccolti indicano i percorsi di miglioramento della qualità da intraprendere, per i quali la struttura si impegna a formulare iniziative e progetti.

---

## *RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI*

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

- a voce (di persona o telefonicamente);
- per iscritto, tramite lettera, fax o schede allegate a questa Carta dei servizi, che possono essere ritirate anche presso il Servizio stesso

In merito alla gestione dei reclami, si procede secondo le modalità indicate nel Sistema di Gestione della Qualità, vale a dire:

- valutazione preliminare del reclamo da parte dell'operatore che, se necessario, contatta il mittente entro dieci 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 15 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

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

.....

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

Gentili utenti

Isfid Prisma ha avviato una indagine per conoscere il grado di soddisfazione di chi utilizza i Servizi per il lavoro

L'indagine è finalizzata a rilevare le Sue considerazioni e le Sue osservazioni sul servizio offerto, al fine di attivare le azioni di miglioramento.

La invitiamo pertanto a compilare questo questionario in forma anonima.

Esprimere un giudizio compreso tra 1 e 10 sui parametri sotto riportati

1. Accoglienza

Scarso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ottimo	NA
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------	----

2. Capacità di risposta ai bisogni dell'utente

Scarso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ottimo	NA
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------	----

3. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite

Scarso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ottimo	NA
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------	----

4. Cortesia del personale

Scarso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ottimo	NA
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------	----

5. Tempi di attesa

Scarso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ottimo	NA
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------	----

6. Tutoraggio dell'inserimento formativo

scarso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ottimo	NA
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------	----

7. Tutoraggio dell'inserimento lavorativo

scarso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ottimo	NA
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------	----

### GIUDIZIO COMPLESSIVO

scarso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ottimo
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

Osservazioni:

---

---

Data: \_\_\_\_\_

---

### *VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA*

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

Per la realizzazione di tale valutazione vengono presi in esame:

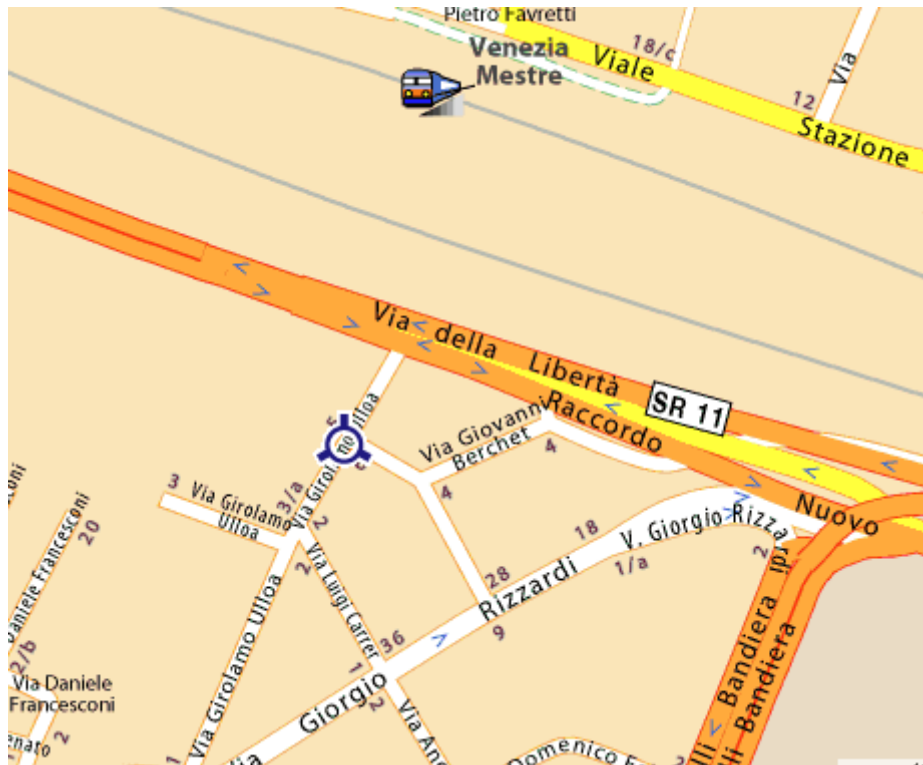
- a) gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sui destinatari;
- b) l'esito degli indicatori di processo adottati;
- c) i reclami, presentati direttamente o indirettamente, dai destinatari;
- d) eventuali anomalie riscontrate.

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 Isfid Prisma si trova a Marghera in via Ulloa, 5, ed è raggiungibile secondo le indicazioni riportate sulla mappa stradale



---

## NUMERI UTILI

Isfid Prisma – Servizi per il Lavoro - Sede di Marghera – Venezia - Via Ulloa, 5 – 30175 Marghera (VE)

- telefono: 041- 5382637
- fax: 041 - 5490233
- mail: [servizi.lavoro@isfidprisma.it](mailto:servizi.lavoro@isfidprisma.it)
- sito web: [www.isfidprisma.it](http://www.isfidprisma.it)

*La redazione della presente Carta dei Servizi si è conclusa nel mese di Dicembre 2019*