



Carta dei servizi

INDICE

1. Che cos'è la Carta dei servizi.....	pg 3
2. Finalità e principi della Carta dei servizi.....	pg 4
3. Chi siamo.....	pg 6
3.1. Formazione.....	pg 6
3.2. Finanziamenti.....	pg 7
3.3. Consulenza.....	pg 9
4. I servizi erogati.....	pg 11
4.1. Servizi per le persone.....	pg 11
4.2. Servizi per le aziende.....	pg 16
5. Diritti e Doveri.....	pg 20
5.1. Diritti e doveri dell'utente.....	pg 20
5.2. Diritti e doveri di AINE Servizi S.r.l.....	pg 20
5.3. Gestione dei reclami.....	pg 20
5.4. Rilevazione e monitoraggio della qualità.....	pg 21
6. Struttura e recapiti.....	pg 21

1.Che cos'è la Carta dei servizi

La Regione Veneto intende svolgere un ruolo importante nelle politiche per lo sviluppo del territorio e per la promozione dell'occupazione con l'obiettivo di prevenire e combattere la disoccupazione e favorire lo sviluppo delle risorse umane e l'integrazione sociale nel mercato del lavoro.

Per questo motivo, la Regione Veneto ha dato la possibilità, ad agenzie per il lavoro private, di svolgere un ruolo di primo piano, in stretta collaborazione con i servizi pubblici, nel coadiuvare le politiche di inserimento nel mercato del lavoro e di contrasto alla disoccupazione di lunga durata.

In quest'ottica AINE Servizi S.r.l. si pone la finalità di attuare tutte le facilitazioni utili all'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro domanda/offerta nei confronti dei cittadini.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di comunicare in modo chiaro le finalità e le modalità di accesso e di funzionamento dei servizi al lavoro, contribuendo a rendere trasparente il rapporto tra l'Ente e i fruitori del servizio incoraggiandone e promuovendone la partecipazione attiva.

La Carta dei Servizi non è un punto di arrivo ma l'inizio di un percorso rivolto al miglioramento continuo grazie al dialogo aperto con la rete dei servizi al lavoro e con i cittadini in un quadro di impegni chiari e di reali opportunità offerte.

In particolare i servizi presentati sono riconducibili alle tre principali Aree di prestazione indicate nella Dgr n. 2238/2011:

- Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto;
- Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro.

Oltre ai servizi essenziali, la carta presenta alcune prestazioni aggiuntive che AINE Servizi S.r.l. mette a disposizione delle imprese che richiedono consulenza per la gestione del personale, in particolare:

- Ricerca e selezione del personale, Outplacement e Formazione mirata;
- Assistenza per la gestione dei Tirocini in impresa.

Un terzo fondamentale destinatario della Carta dei Servizi è rappresentato dall'Ente pubblico (Provincia di Venezia, Comune di Venezia, Bassano del Grappa, Treviso e Comuni del territorio) che, in convenzione con AINE Servizi

S.r.l., può richiedere l'attuazione di interventi mirati di accompagnamento all'inserimento lavorativo e di inclusione sociale.

2.Finalità e principi della Carta dei servizi

Finalità specifica della Carta dei servizi di AINE Servizi S.r.l. è quella di informare adeguatamente i cittadini, le imprese e gli enti pubblici su tutti gli strumenti utili e disponibili che possono essere utilizzati per facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, la valorizzazione professionale dei cittadini, il proficuo incontro tra domanda/offerta di lavoro.

I principi fondamentali a cui la Carta dei Servizi si ispira sono:

- ✓ **ACCESSO AI SERVIZI:** tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione, la facilità di accesso al servizio è assicurata dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di ricevimento e di definizione degli appuntamenti;
- ✓ **UGUAGLIANZA:** a tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere ai servizi viene assicurata equità di trattamento a prescindere dalle loro condizioni personali e sociali;
- ✓ **PARI OPPORTUNITA':** nessun ostacolo a causa del sesso, età, religione, handicap, nazionalità, orientamento sessuale, convinzioni personali, può frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro;
- ✓ **IMPARZIALITA':** i rapporti instaurati con gli utenti siano questi lavoratori, imprenditori, rappresentanti di enti locali, sono obiettivi e imparziali;
- ✓ **PARTECIPAZIONE:** alla persona viene sempre assicurata la possibilità di esprimere la propria valutazione sui servizi utilizzati mediante suggerimenti ed eventuali reclami;
- ✓ **COMUNICAZIONE E TRASPARENZA:** è garantita un'ampia e chiara informazione sui servizi offerti e su procedure, tempi e regole di erogazione;
- ✓ **QUALITA':** viene perseguito il miglioramento continuo dei servizi anche avvalendosi di specifiche tecniche di monitoraggio che consentano di cogliere eventuali criticità del servizio e di adottare le soluzioni più adatte a migliorare la qualità delle prestazioni;
- ✓ **CORTESIA:** il personale dei servizi garantisce rispetto, cortesia e disponibilità all'ascolto nei confronti degli utenti;

- ✓ **RISERVATEZZA:** il personale dei Servizi assicura il rispetto della normativa sulla privacy e la disponibilità di spazi adeguati riservati ai colloqui;
- ✓ **PERSONALIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI:** il personale dei servizi garantisce la massima attenzione ai bisogni specifici della persona e alla ricerca di risposte mirate alla soluzione dei casi individuali;
- ✓ **INFORMATIZZAZIONE:** il funzionamento dei servizi è assicurato dall'adozione di tecnologie informatiche moderne ed efficaci per il trattamento dei dati personali, con l'obiettivo di facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro e di ridurre i tempi di accesso e di fruizione dei servizi stessi;
- ✓ **COLLABORAZIONE CON ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO:** i responsabili e gli operatori dei servizi, sono disponibili alla collaborazione con altri soggetti pubblici e privati che operano nel territorio per favorire lo sviluppo di una rete territoriale dei servizi sempre più efficace e tempestiva nelle risposte.

3. Chi siamo

AINE Servizi S.r.l. è una società che dal 2010 svolge attività di consulenza e formazione e nasce come società per l'erogazione di servizi dell'Associazione di categoria artigiana A.I.NE Associazione Imprese Nord Est – CASARTIGIANI VICENZA.

L'idea su cui si fonda l'attività di AINE Servizi S.r.l. è che, in un sistema economico in continua evoluzione, sia indispensabile rilevare i bisogni formativi/consulenziali esistenti e sviluppare interventi in grado di dare un aiuto concreto ad imprese, istituzioni e singoli individui.

Propone una concreta offerta e risposta a giovani e adulti per una preparazione seria e qualificata per affrontare il mondo del lavoro.

I percorsi formativi promossi sono finalizzati a migliorare le possibilità di occupazione e d'impiego e a rafforzare la produttività e la competitività d'impresa.

A conferma di ciò, l'Azienda collabora, sia come ente promotore che come partner operativo, alla progettazione e alla realizzazione di percorsi di politiche attive per il lavoro, con azioni mirate alla riqualificazione e all'aggiornamento di utenti disoccupati/inoccupati, aderendo ai progetti di Work-Experience a valere sulla DGR n. 1321 del 25/10/2022 e DGR. N. 1304 del 30/10/2023 e di Politiche attive a valere sulla DGR n. 729 del 22/06/2013 della Regione Veneto e cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo, e con azioni mirate all'aggiornamento e rafforzamento delle competenze di utenti occupati, collaborando come partner operativo al progetto a valere sulla DGR n. 1644 del 19/12/2022.

L'Ente è certificato UNI EN ISO 9001:2015 - settore EA:37 dal mese di settembre 2017.

AINE Servizi S.r.l. interagisce con le realtà territoriali quali, Enti Bilaterali, Sindacati, Enti Locali (Comuni e Provincie) e Istituzioni Universitarie e Scolastiche.

3.1. Formazione

AINE Servizi S.r.l. è, a far data dal 23/08/2022, Ente accreditato alla Regione del Veneto per la Formazione Superiore.

Ambiti di Accredитamento e di attività di AINE Servizi S.r.l. per la formazione professionale:

- Fondi Paritetici Interprofessionali

AINE Servizi S.r.l. è Ente accreditato presso il fondo interprofessionale per la formazione continua Fondolavoro a far data dal 21/11/2017 con il n. 110

I Fondi Paritetici Interprofessionali nazionali per la formazione continua sono organismi di natura associativa promossi dalle organizzazioni di rappresentanza delle Parti Sociali.

I Fondi Paritetici Interprofessionali finanziano piani di formazione continua individuali, aziendali, settoriali e territoriali che le imprese aderenti in forma singola o associata decideranno di realizzare per i propri dipendenti.

- Attività Libera

Come società di servizi dell'Associazione A.I.NE – CASARTIGIANI VICENZA, AINE Servizi S.r.l. eroga corsi di formazione obbligatoria per adempiere agli obblighi previsti per legge dal Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro n.81/2008. I corsi sono riconosciuti dagli enti bilaterali EBAV – Ente Bilaterale Artigianato Veneto e EDILCASSA VENETO mediante approvazione di specifica progettazione.

Ai partecipanti sarà rilasciato un attestato di qualifica, di specializzazione, di abilitazione, di frequenza o per l'ammissione agli esami per il conseguimento di patenti di mestieri o certificati di abilitazione regolati dalla normativa statale. Il costo del corso è a carico di ciascun partecipante.

3.2. Finanziamenti

In un contesto economico nel quale le aziende affrontano cambiamenti significativi e complessi, la capacità di innovare rimane il fattore vincente per la competitività e lo sviluppo delle imprese.

Diventa altrettanto fondamentale per tutte le aziende poter reperire e gestire le risorse finanziarie avvalendosi delle molteplici forme di agevolazione previste

da normative comunitarie, nazionali e regionali.

AINE Servizi S.r.l. è specializzata nell'individuazione e nella proposta di strumenti agevolativi idonei ad assicurare alle imprese il sostegno finanziario per dare risposta ai loro progetti e alle loro strategie di sviluppo.

AINE Servizi S.r.l. si occupa di:

- ricerca delle opportunità di finanziamento promosse da soggetti istituzionali
- progettazione finalizzata alle richieste di finanziamento pubblico
- supporto nelle attività di gestione e di amministrazione di finanziamenti pubblici

- Programmi europei di ricerca e innovazione:

Gli strumenti di finanziamento fondamentali per sostenere la ricerca e l'innovazione a livello europeo sono:

- la politica di coesione finanziata dai Fondi strutturali e dal Fondo di coesione
- il Programma quadro per la ricerca
- il Programma quadro per la competitività e l'innovazione.

- Supporto alla ricerca industriale e all'innovazione di prodotto

AINE Servizi S.r.l. si propone, quale struttura in grado di fornire il necessario supporto tecnico, in progetti di R&D e Innovazione Tecnologica avvalendosi dell'apporto di personale tecnico con professionalità ed esperienza adeguate.

A partire da ricerche documentali e di mercato sul settore di interesse, AINE Servizi S.r.l. individua le competenze e gli strumenti tecnici per garantire la buona riuscita del progetto attraverso:

- check-up tecnologici per valutare la competitività delle tecnologie adottate;
- supporto nell'individuazione di tecnologie di riconversione dell'attività puntando ad un incremento tecnologico sia all'interno del proprio settore che in settori analoghi;
- supporto nell'individuazione di partnership tecnologiche e nella negoziazione con potenziali partners.

- Interventi di distretto o di filiera produttiva

I distretti sono aree territoriali caratterizzate dalla presenza di imprese fra loro integrate in un sistema produttivo rilevante. La Legge regionale, n. 8/03 contiene una disciplina organica degli interventi a sostegno dei Distretti Produttivi. La Regione del Veneto attraverso opportuni bandi di finanziamento, consente alle imprese aderenti a detti organismi di presentare propri progetti per utilizzare le risorse disponibili. Analogamente, la medesima normativa regionale assicura alle cosiddette “filieri” di attingere alle risorse riservate a questa tipologia di aggregazioni di aziende.

- Promozione dell'imprenditoria giovanile e femminile

L'imprenditoria femminile e giovanile sono oggetto di specifici interventi da parte della Regione del Veneto la quale, attraverso appositi bandi di finanziamento, incentiva lo sviluppo di queste realtà imprenditoriali nel loro percorso di ideazione, avvio e consolidamento oltre che attraverso interventi di formazione professionale.

3.3. Consulenza

I cambiamenti organizzativi e produttivi caratterizzano in maniera sempre più evidente le attività aziendali sollecitando le imprese a ridefinire il proprio assetto.

Attraverso *check up* aziendali orientati all'individuazione dei punti di forza e di debolezza della struttura, AINE Servizi S.r.l. propone soluzioni in grado di aiutare l'impresa nei processi di innovazione organizzativa e di prodotto.

- Supporto alla ricerca industriale e all'innovazione di prodotto

AINE Servizi S.r.l. si propone quale struttura in grado di fornire il necessario supporto tecnico in progetti di R&D e Innovazione Tecnologica avvalendosi dell'apporto di personale tecnico con professionalità ed esperienza adeguate. A partire da ricerche documentali e di mercato sul settore di interesse, AINE Servizi S.r.l. individua le competenze e gli strumenti tecnici per garantire l'originalità e la buona riuscita dei progetti attraverso:

- check-up tecnologici per valutare la competitività delle tecnologie adottate;

- supporto nell'individuazione di tecnologie di riconversione dell'attività puntando ad un incremento tecnologico all'interno del proprio settore o in settori analoghi;
- supporto nell'individuazione di partnership tecnologiche e nella negoziazione con potenziali partners.

○ Marketing e strategie di internazionalizzazione

I processi di internazionalizzazione impongono alle imprese di superare la mentalità che vede tale evoluzione come un mera espansione geografica del mercato e sviluppare per contro una cultura condivisa che determini un nuovo approccio ai mercati internazionali. AINE Servizi S.r.l. supporta l'azienda nel comprendere le modalità di approccio ai nuovi mercati, la loro struttura, i canali distributivi, gli interlocutori possibili, le forme di comunicazione e promozione, nonché individuare la forma migliore di organizzazione interna. Gli esperti di AINE Servizi S.r.l. intervengono sulle operazioni strutturate che l'impresa deve gestire per essere competitiva sui mercati internazionali, analizzando la catena logistica del commercio estero che, se gestita in maniera ottimale, permette di creare vantaggi competitivi spendibili sui mercati esteri, approfondendo anche le modalità con cui il sistema pubblico agevola le imprese nei processi di internazionalizzazione attraverso l'erogazione di contributi su scala regionale, nazionale e comunitaria.

4. I servizi erogati

I servizi erogati da AINE Servizi S.r.l. si distinguono tra i servizi erogati direttamente alle persone (disoccupate e/o occupate a rischio di espulsione dal mercato del lavoro) e i servizi erogati alle aziende.

4.1. I servizi per le persone

Servizio	1. Accoglienza ed Informazione
Descrizione attività	1.1. Breve colloquio preliminare in cui si recepisce la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni sui servizi disponibili e sulle relative modalità di accesso e fruizione; 1.2. Invito ad utilizzare strumenti e materiali informativi informatici disponibili in autoconsultazione sul mercato del lavoro e sulle opportunità formative e occupazionali; 1.3. Registrazione nella banca dati degli utenti per le successive attività di diffusione del CV e di ricerca attiva del lavoro; 1.4. Compilazione del Patto di Servizio che definisce gli obblighi reciproci tra servizio e cliente; 1.5. Rinvio tramite appuntamento al servizio interno o esterno alla struttura di erogazione considerato più idoneo ad affrontare i bisogni del cliente.
Finalità	Accogliere il cliente e le sue richieste di fabbisogno formativo-professionale, garantire un'informazione adeguata ed inviare al servizio territoriale pertinente in base alle richieste della persona
Utenza	• Giovani in cerca di prima occupazione; • Disoccupati in cerca di occupazione; • Occupati che intendono cambiare lavoro; • Chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Servizio	2. Consulenza orientativa formativo-professionale
Descrizione attività	2.1. Primo colloquio orientativo in cui si raccolgono le informazioni sulla storia professionale dell'utente, sulle sue aspettative e potenzialità occupazionali (esperienze lavorative e formative, competenze di base e professionali possedute, strategie utilizzate per la ricerca di un impiego, preferenze - vincoli - disponibilità per il lavoro, obiettivi formativi e/o professionali); 2.2. Consulenza orientativa individualizzata per i soggetti la cui condizione richieda un ulteriore approfondimento in termini di analisi della occupabilità; 2.3. Definizione di un programma di azioni volte a sostenere la persona nella ricerca attiva del lavoro ed eventuale sottoscrizione del Patto di Azione Individuale (PAI) per l'attuazione del programma concordato; 2.4. Analisi delle risorse personali e professionali al fine di poter valutare la spendibilità occupazionale della persona; 2.5. Sostegno nella ricerca di un'occupazione tra le offerte disponibili, oppure, di un percorso formativo tra quelli esistenti nel territorio, oppure, di un'esperienza pre-lavorativa (tirocini, lavori socialmente utili, piani di inserimento professionale, ecc.).
Finalità	Sostenere l'utente nella scelta di un percorso professionale e/o formativo realistico e compatibile con le potenzialità occupazionali del territorio e con le caratteristiche motivazionali e professionali del soggetto.
Utenza	• Giovani in cerca di prima occupazione; • Disoccupati in cerca di occupazione; • Occupati che intendono cambiare lavoro; • Chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Servizio	3. Accompagnamento al lavoro
Descrizione attività	3.1. Attuazione del PAI con l'assistenza di un tutor e relativo supporto attraverso colloqui individuali;

	3.2. Supporto nella ricerca del lavoro attraverso momenti di informazione / formazione in forma individuale o collettiva sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (elaborazione del Curriculum Vitae, colloqui di selezione aziendale, ricerca di canali informativi per l'accesso al lavoro), sui diritti – doveri dei lavoratori e su aspetti contrattuali; 3.3. Supporto di un tutor nello <i>scouting</i> aziendale e/o nello svolgimento di un'esperienza pre lavorativa (ad esempio tirocinio in azienda) e/o nella scelta di un percorso formativo professionalizzante; 3.4. Monitoraggio del PAI e valutazione dei risultati intermedi e finali.
Finalità	Sostenere l'utente nel percorso di ricerca attiva del lavoro con il supporto di un tutor.
Utenza	• Giovani in cerca di prima occupazione; • Disoccupati in cerca di occupazione; • Occupati che intendono cambiare lavoro; • Chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Servizio	4. Mediazione domanda/offerta di lavoro
Descrizione attività	4.1. Ricerca, raccolta e individuazione delle offerte di lavoro presenti nel territorio di riferimento; 4.2. Ricerca nei data base delle candidature proponibili alle aziende; 4.3. Preselezione dei candidati (mediante colloqui telefonici o diretti) e invio dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate; 4.4. Monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati.
Finalità	Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro e le richieste di personale da parte delle aziende.
Utenza	• Giovani in cerca di prima occupazione; • Disoccupati in cerca di occupazione; • Occupati che intendono cambiare lavoro; • Chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Servizio	5. Tirocini formativi, di orientamento e di inserimento e re-inserimento
Descrizione attività	5.1. Informazione sulle opportunità esistenti nel territorio; 5.2. Consulenza per la scelta del tirocinio più appropriato; 5.3. Assistenza per la definizione del progetto di tirocinio personalizzato; 5.4. Monitoraggio del tirocinio tramite contatti con l'azienda e il tirocinante; 5.5. Certificazione del tirocinio svolto.
Finalità	Agevolare la conoscenza del mondo del lavoro, facilitare scelte professionali consapevoli, far acquisire alla persona competenze professionali utili per l'accesso al lavoro.
Utenza	• Studenti delle scuole superiori e delle università; • Persone inoccupate o disoccupate; • Persone interessate al reinserimento lavorativo (Lavoratori in mobilità, in Cassa Integrazione Guadagni Speciale, donne, ecc.); • Soggetti in situazioni di difficoltà personale e/o sociale.

4.2. Servizi per le Imprese

Servizio	1. Accoglienza e prima informazione
Descrizione attività	1.1. Colloquio di primo contatto per analizzare la richiesta o il bisogno dell'impresa; 1.2. Erogazione delle prime informazioni sui servizi offerti; 1.3. Rinvio al servizio considerato più idoneo alla soluzione della richiesta o problema posto.
Finalità	Consentire ai datori di lavoro l'accesso ai servizi loro dedicati in modo mirato alla richiesta espressa.
Utenza	• Imprenditori e liberi professionisti • Aziende ed enti

Servizio	2. Mediazione Offerta/Domanda di lavoro
Descrizione attività	2.1. Raccolta e inserimento nel data base delle offerte di lavoro da parte delle aziende; 2.2. Ricerca nel data base delle candidature proponibili alle aziende; 2.3. Preselezione dei candidati (mediante colloqui telefonici o diretti) e invio dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate; 2.4. Monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati e segnalati.
Finalità	Rispondere ai bisogni dei datori di lavoro mediante un efficace incontro tra le richieste di personale e le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro.
Utenza	• Imprenditori e liberi professionisti • Aziende ed enti

Servizio	3. Tirocini formativi, di orientamento e di inserimento e re-inserimento
Descrizione attività	3.1. Informazione sulle condizioni e le modalità di

	svolgimento di tirocini in azienda; 3.2. Ricerca e preselezione dei candidati al tirocinio; 3.3. Stipula della convenzione tra Centro per l'Impiego e Azienda e collaborazione nella definizione del progetto di tirocinio con l'indicazione di obiettivi, modalità di svolgimento e durata del tirocinio; 3.4. Attivazione e monitoraggio del tirocinio tramite tutoraggio aziendale; 3.5. Gestione registro Presenze e documenti per variazioni al progetto formativo (interruzioni, proroghe); 3.6. Somministrazione ed elaborazione questionari di valutazione; 3.7. Elaborazione finale report sintetico dell'esperienza. 3.8. Rilevazione delle competenze acquisite dai tirocinanti
Finalità	Consentire alle imprese interessate di avviare tirocini finalizzati a conoscere e valutare persone interessate alla conoscenza del mondo del lavoro e all'acquisizione di competenze professionali generiche e specifiche nel contesto aziendale.
Utenza	Imprese che vogliono avviare tirocini formativi e di orientamento d'inserimento e reinserimento in convenzione con AINE Servizi S.r.l.

Servizio	4. Ricerca e selezione, Outplacement e Formazione mirata
Descrizione attività	4.1. Colloqui con i referenti aziendali per la valutazione dell'organizzazione del lavoro e delle posizioni da ricoprire; 4.2. Definizione della job description della posizioni e della loro collocazione nell'organigramma aziendale; 4.3. Analisi e descrizione delle caratteristiche del candidato ideale precisando età, cultura scolastica, esperienza professionale, conoscenza delle lingue, preferenze contrattuali; 4.4. Ricerca e individuazione dei candidati attraverso i metodi considerati più idonei (consultazione banche dati, inserzioni sulla stampa); 4.5. Svolgimento dei colloqui di selezione e l'eventuale somministrazione di strumenti psico-diagnostici al fine

	di approfondire la valutazione dei candidati; 4.6. Descrizione dei profili dei singoli candidati e presentazione all'azienda di una rosa di nominativi; 4.7. Eventuale consulenza all'impresa per la scelta del candidato; 4.8. Eventuali interventi di formazione mirata per colmare gap di competenza dei candidati.
Finalità	Affiancare e sostenere le imprese nella ricerca, valutazione e selezione dei potenziali collaboratori, nelle attività tipiche di outplacement e nella attivazione di interventi formativi mirati, per colmare eventuali gap di competenza delle risorse umane aziendali.
Utenza	Imprese che richiedono la consulenza di AINE Servizi S.r.l.

Servizio	5. Progetti per l'inserimento lavorativo di persone in condizione di svantaggio sociale, economico e occupazionale
Descrizione attività	5.1. Accoglienza e informazione; 5.2. Consulenza orientativa; 5.3. Analisi delle risorse professionali e della occupabilità; 5.4. Accompagnamento al lavoro con l'assistenza di un tutor; 5.5. Mediazione tra domanda e offerta di lavoro; 5.6. Inserimento in attività formative. I progetti sono realizzati in collaborazione con la Provincia e i Comuni e si ispirano ad un modello consolidato di collaborazione organica e coordinata tra servizi pubblici e privati rivolti a persone in condizioni di svantaggio.
Finalità	I progetti realizzati da AINE Servizi S.r.l. in convenzione con Enti pubblici, hanno la finalità di favorire l'inclusione socio occupazionale di persone svantaggiate, con particolare attenzione alla integrazione tra servizi pubblici e privati per il lavoro, di assistenza sociale, abitativa, sostegno al reddito,

	accesso al credito, agevolazione socio-economica.
Utenza	Enti pubblici che intendono promuovere interventi coordinati e strutturati per persone in condizione di disagio sociale, economico, occupazionale secondo le direttive dell'Unione Europea, della legislazione nazionale e della Regione Veneto, in una logica di collaborazione interistituzionale e integrazione tra servizi pubblici e privati accreditati.

5. Diritti e doveri

I Servizi al Lavoro si fondano sui principi della trasparenza e degli impegni reciproci che l'utente e l'ente erogatore concordano.

I diritti e i doveri fondamentali delle due parti sono elencati di seguito.

5.1 Diritti e doveri dell'utente

La persona che si rivolge a AINE Servizi S.r.l. ha il diritto di ricevere i servizi nei tempi e nei modi previsti dalla presente Carta dei servizi.

La stessa ha il dovere di rispettare quanto previsto dalle normative di riferimento e 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 cliente.

5.2. Diritti e doveri di AINE Servizi S.r.l.

AINE Servizi S.r.l. tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;

Si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti

ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

5.3. Gestione dei reclami

In caso di reclami per disservizi, per carenze sulla qualità del servizio ricevuto o il mancato rispetto di quanto affermato nella presente "Carta dei servizi" l'utente

ha il diritto di segnalarli scrivendo a info@aineservizi.it oppure all'indirizzo AINE Servizi S.r.l. Via S. Pio X, 13 - 36060 Pianezze (VI).

Saranno valutati solo i reclami scritti nelle modalità sopraindicati, con indicazione chiara dello scrivente e dei suoi recapiti.

Entro 14 giorni AINE Servizi S.r.l. si impegna a rispondere allo scrivente in merito al reclamo ricevuto.

Tali reclami saranno conservati presso la sede di AINE Servizi S.r.l. fino al 31 dicembre dell'anno successivo alla ricezione.

5.4. Rilevazione e monitoraggio della qualità

È prevista l'erogazione di due questionari, uno destinato agli utenti e uno per il Case Manager (che è garante della qualità del percorso di riqualificazione), allo scopo di raccogliere le reciproche impressioni e di permettere un'analisi comparata dei giudizi attribuiti.

Periodicamente i Case Manager compilano un report per documentare l'attività realizzata, i risultati raggiunti, le eventuali criticità riscontrate e le proposte di miglioramento.

I risultati derivanti dai report delle attività svolte semestralmente verranno inviate alle Amministrazioni pubbliche (Regione Veneto, Province Venete e Comuni afferenti al territorio Vicentino) per la diffusione dei risultati derivanti dal servizio.

Almeno una volta l'anno i Case Manager si riuniscono con il responsabile del servizio per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi.

6. Struttura e recapiti

AINE Servizi S.r.l.

Sede legale: Via Oppio 32/b – 36064 Colceresa (VI)

Sede operativa: Via S. Pio X 13 – 36060 Pianezze (VI)

Tel 0424/708879

Mail info@aineservizi.it

Sito Web: <https://aineservizi.it/>

Ente accreditato ai Servizi per il Lavoro per la Regione Veneto Decreto n. 857 del 16/10/2018 - Codice Accreditamento n. L258

Lo sportello è aperto su appuntamento dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00 (salvo periodo di ferie indicate sul sito Web)

Responsabile del servizio: Rigon Vanni

Operatori dei servizi per il lavoro

AINE Servizi S.r.l. 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, dispone di uno staff altamente qualificato di "Operatori unici del mercato del lavoro" che sono in grado di:

- gestire colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa;
- gestire colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro piano professionale verificandone la fattibilità;
- elaborare con l'utente un piano professionale 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 a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive.

In caso di necessità, AINE Servizi S.r.l. si avvale inoltre di qualificati esperti e consulenti esterni selezionati dopo attenta analisi delle competenze e delle esperienze professionali maturate sul campo.

AINE Servizi S.r.l. garantisce l'aggiornamento permanente delle proprie risorse umane attraverso interventi periodici di formazione, seminari informativi e focus group per il miglioramento continuo dei servizi.

Ultimo aggiornamento: Aprile 2024