SERVIZIO AL LAVORO

CARTA DEI SERVIZI

Unimpiego Confindustria srl

SEDE DI TREVISO, PIAZZA DELLE ISTITUZIONI 12 - TREVISO
SEDE DI PADOVA, VIA MASINI 2 - PADOVA
SEDE DI VERONA, VIA CASERMA OSPITAL VECCHIO 2 - VERONA

INDICE

Premessa generale	pag	3
Obiettivi del servizio	pag.	3
Soggetti destinatari	pag	3
Aree di prestazione	pag	4
Organizzazione del Servizio al lavoro	pag	9
Riferimenti interni Servizio al lavoro	pag	11
Monitoraggio e valutazione dei servizi erogati	pag	11
Diritti e doveri dell'utenza	pag	12
Reclami	pag.	13
Procedura di gestione dei reclami e delle non conformità	pag.	13

Carta dei servizi

PREMESSA GENERALE

Unimpiego Confindustria srl, nello sviluppare i Servizi al Lavoro, mette al centro la persona, le sue competenze ed i suoi bisogni, in relazione al sistema produttivo locale e regionale, affinché tramite azioni di politica attiva al lavoro si possano coniugare al meglio i rispettivi potenziali e favorire quindi lo sviluppo socio-economico della Regione Veneto e dei suoi abitanti.

Il presente documento esplicita e descrive come Unimpiego Confindustria srl mette a disposizione la propria struttura, le competenze, ed il know-how tecnico ed organizzativo affinché gli utenti possano disporre di una rete di supporto che aiuti ed agevoli tutti i passaggi per superare la condizione da lavoratore disoccupato e divenire lavoratore occupato.

I servizi messi a disposizione sono sviluppati nella logica dell'azione-intervento. La partecipazione, il coinvolgimento e l'impegno del beneficiario sono punti fondamentali affinché si possano avviare i processi di trasformazione e di crescita individuale e quindi raggiungere i risultati prefissati.

l. OBIETTIVI DEL SERVIZIO

a. Garantire pari opportunità nell'accesso al mercato del lavoro.

b. Valorizzare le competenze professionali possedute e sviluppare nuove abilità, per competere ed essere parte attiva della società.

c. Operare in rete con i sistemi della Pubblica Amministrazione, le Parti Sociali, le Imprese, i sistemi formativi.

d. Coinvolgere tutti i soggetti portatori di interesse nelle dinamiche di creazione e miglioramento continuo di opportunità per l'accesso all'occupazione e per la valorizzazione personale.

e. Assicurare un'opportuna flessibilità organizzativa e operativa per raggiungere massima efficacia d'intervento a favore delle diverse categorie di utenti interessati.

2. SOGGETTI DESTINATARI

- Persone in cerca di occupazione;
- Lavoratori in stato di mobilità, CIG, CIGO, CIGS;
- Occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale;
- Persone in cerca di opportunità formative;
- Soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale;
- Lavoratori immigrati;
- Donne impegnate in azioni di reinserimento lavorativo.

2.1 Strumenti e metodologie di lavoro

Unimpiego Confindustria srl propone modelli e metodologie d'intervento coerenti con il sistema produttivo, incentrati sulla persona e sull'innovazione professionale.

Questo significa collocare l'attività di accompagnamento al lavoro in un sistema di azioni concertate tra lavoratore, Servizio al Lavoro, Pubblica Amministrazione, Partners di Rete, per creare una filiera idonea ad integrare le diverse necessità ed operare con efficienza ed efficacia.

Le metodologie di lavoro privilegiano una Visione dei contesti organizzativi come strutture complesse in cui la dimensione dell'apprendimento e delle relazioni sociali, pervadono tutte le funzioni aziendali, divenendo fattore di competitività dell'impresa.

Le risorse umane, in quanto portatrici di saperi e competenze, rappresentano il nucleo centrale sul quale sviluppare l'impresa.

Gli strumenti operativi e le metodologie proposte nel suo complesso tengono conto sia delle caratteristiche personali degli adulti, sia dei vincoli esterni di cui il soggetto beneficiario è portatore.

Le metodologie operative sono strumenti di rinforzo e di crescita alle:

- motivazioni degli utenti;
- competenze individuali valorizzate come risorse da condividere in gruppo;
- sperimentazioni di nuove conoscenze;
- fasi di rilettura delle esperienze vissute e di ripensamento del proprio futuro.

Alle metodologie d'intervento tradizionali è affidato il compito di rinforzare e sviluppare le conoscenze e le competenze, mentre alle metodologie interattive quello di sviluppare negli utenti capacità e comportamenti orientati all'interdisciplinarità e al lavoro in team; il lavoro di gruppo costituisce una dimensione importante per i processi di rielaborazione delle esperienze vissute e di analisi e confronto sulle dinamiche attuali.

3. AREE DI PRESTAZIONE

SERVIZIO AL LAVORO: Il lavoro nel tempo: esperienza, formazione e ricerca attiva.

3.1 Accoglienza, accesso e informazione

E' il primo contatto tra utente e Servizio al lavoro.

Consente all'utente l'accesso alla rete dei servizi erogati, informando/o circa le opportunità disponibili secondo le sue esigenze e richieste. Sono fornite informazioni di base e successivamente si procede al rinvio ad altri sportelli/servizi disponibili nella Rete di partners del Servizio al lavoro, oppure tramite un percorso interno con il colloquio di approfondimento, si struttura il Piano Azione Individuale - PAI-.

Azioni operative:

- Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- Prima informazione;
- Consulenza informativa di primo livello;
- Supporto all'autoconsultazione.

3.2 Valutazione del caso individuale

Tramite il colloquio individuale di conoscenza ed approfondimento, si acquisiscono tutte quelle informazioni necessarie alla stesura del P.A.I.. Permette al Servizio ed alla persona di costruire un "quadro" realistico delle risorse disponibili, sia a livello individuale -competenze possedute, esperienze vissute, aspettative professionali, sia a livello di rete - vincoli esistenti, opportunità formative possibili, richieste del Mercato del Lavoro, allo scopo di individuare il/i percorsi sui quali investire per raggiungere gli obiettivi di crescita ed inserimento del lavoratore.

Azioni operative:

- Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento;
- Analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento;
- Analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti;
- Individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale;
- Identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate;
- Supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi (obiettivi, tempi, azioni, risorse);
- Sottoscrizione e gestione del patto di servizio e del piano di azione individuale;
- Monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al piano di azione individuale.

3.3 Mediazione per l'incontro domanda e offerta

La conoscenza delle macro dinamiche del Mercato del Lavoro sul medio lungo periodo insieme alle dinamiche occupazionali "locali" sono le condizioni minime necessarie affinché il Servizio al lavoro possa mettere a disposizione degli utenti delle effettive opportunità di reinserimento e programmare iniziative di

ricollocazione occupazionale.

Azioni operative:

- Raccolta disponibilità lavorative attraverso un'intervista mirata;
- Analisi competenze, aspettative e motivazioni delle persone in cerca di lavoro;
- Inserimento in apposita banca dati, che consente l'incrocio con le richieste di personale delle aziende, delle informazioni acquisite, compreso il curriculum della persona che deve essere riconfermato/aggiornato periodicamente ogni 6 mesi;
- Informazione alla persona sulle modalità con le quali è gestito l'incontro domanda/offerta e, di conseguenza, come le persone possono essere messe in contatto con le imprese che cercano personale.

3.4 Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro

La definizione e la stesura del progetto individuale di accompagnamento al lavoro è l'azione che concretizza l'impegno reciproco del Servizio al Lavoro e dell'utente a lavorare congiuntamente per superare gli ostacoli e raggiungere gli obiettivi definiti e prefissati nel PAI. Si tratta di impegnarsi con azioni pro-attive nella ricerca di nuove opportunità di crescita professionale, impegnandosi in percorsi formativi, nel verificare sul campo le offerte di lavoro, nella ricerca di nuove opportunità occupazionali.

Azioni operative:

- stesura del curriculum;
- partecipazione a incontri di orientamento
- partecipazione a corsi/o di formazione;
- colloqui di lavoro;
- stage aziendali;
- avvio di nuova attività imprenditoriale.

3.5 Tabella Sinottica: Prestazioni - Finalità - Servizi Erogati

Prestazione	**Finalità**	**Servizi erogati**

Accesso e informazione	Garantisce agli utenti informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Garantisce accessibilità ed utilizzo dei servizi e delle informazioni.	• Informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso. • Informazioni ed invio ad altri servizi territoriali. • Informazioni sul mercato del lavoro e opportunità occupazionali.
Valutazione del caso individuale	Garantisce l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona.	• Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro.
Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro	Garantisce a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali caratterizzate da buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.	• **Raccolta e diffusione curriculum vitae;** • **Ricerca e segnalazione delle vacancie;** • **Preselezione, verifica, disponibilità e** gestione del contatto.

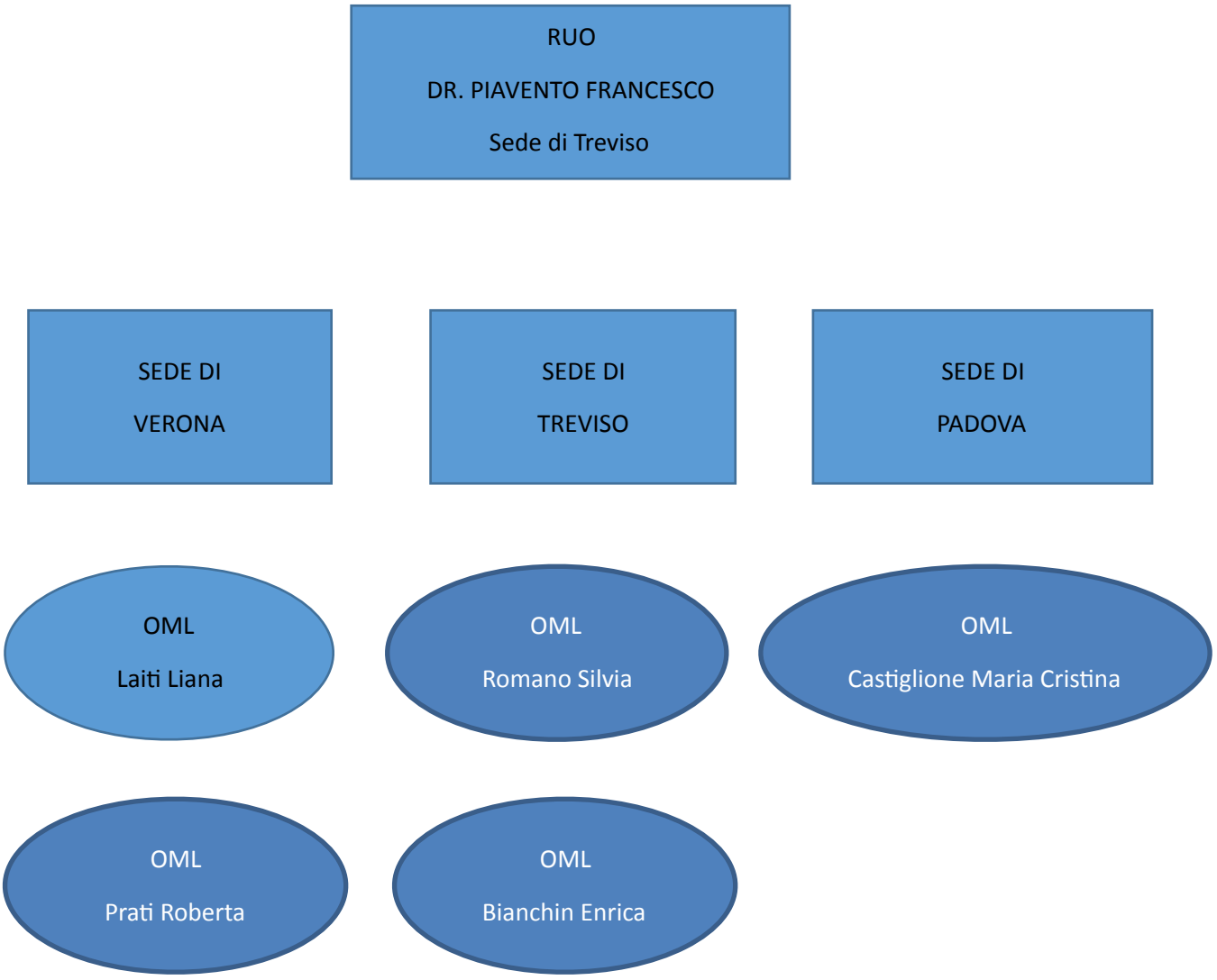
Prestazione	Finalità	Servizi erogati
Stesura PAI Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo	Garantisce l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente.	• Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI); • Informazione sulle misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante
Colloquio individuale	E' rivolto alle persone che abbiano dichiarato presso i Centri per l'Impiego la loro disponibilità immediata a svolgere un'attività lavorativa. Le azioni di orientamento, previste dal D. Lgs. 181/00 e s.m.i., hanno l'obiettivo di favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro e di contrastare la disoccupazione/ inoccupazione di lunga durata, attraverso il supporto alla persona nella ricerca attiva di un lavoro e/o nella scelta di un percorso formativo.	• Accertamento e verifica dell'effettiva disponibilità del lavoratore attraverso un'intervista mirata. • Analisi delle competenze, aspettative e motivazioni dell'utente. • Illustrazione delle opportunità del mercato del lavoro e ruolo dei servizi pubblici per l'impiego nel sostegno alla ricerca attiva del lavoro. • Definizione di un percorso finalizzato a favorire l'inserimento lavorativo, definizione del Piano di Azione Individuale (P.A.I.).

Prestazione	**Finalità**	**Servizi erogati**
Counselling	Incontri individuali che permettono di offrire all'utente il supporto necessario per la costruzione di percorsi soddisfacenti negli ambiti formativi e professionali. Il counselling individuale è un processo di supporto alle decisioni in ambito formativo ed alla maturazione di progetti professionali. Ha l'obiettivo di rimuovere eventuali ostacoli che impediscono un'azione positiva di ricerca del lavoro. L'utente viene aiutato a prendere coscienza degli atteggiamenti, delle motivazioni, delle risorse e a costruire un realistico progetto formativo e lavorativo investendo sulle sue potenzialità e valutando non solo i fattori coscienti (interessi, aspirazioni, vincoli) ma anche inclinazioni più profonde.	• Counselling/orientamento professionale per il supporto al lavoro. • Counselling/ orientamento fasce deboli per il sostegno all'inserimento nel mondo del lavoro.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO AL LAVORO

Il servizio è organizzato per funzioni, applica i principi della qualità e utilizza le tecnologie informatiche a supporto delle diverse attività.

4.1 Organigramma



4.2 Ruoli, funzioni e responsabilità

Il **responsabile dell'unità organizzativa** si occupa dal coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, della supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio, della gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali, della promozione dei servizi, dell'attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività e della gestione del sistema informativo.

L'operatore Mercato del Lavoro si occupa della diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento, dell'analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di

orientamento, dell'analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti, dell'individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale; dell'identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate; del supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni (obiettivi, tempi, azioni, risorse); della sottoscrizione e gestione del patto di servizio e del piano di azione individuale; del monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al piano di azione individuale.

4.3 Reti Tecnologiche

ISistemi Informativi sono alla base della gestione dell'utenza, sia tramite i collegamenti con !DO, sia tramite la rete Internet ed Intranet.
L'accesso alle informazioni ed alla gestione delle pratiche avviene tramite password per livelli, nel rispetto della normativa della privacy e della legge 231/2003.

4.4 Privacy

Il rispetto della normativa in materia di protezione di dati personali (Legge Privacy) rappresenta per Unimpiego Confindustria un aspetto importante sia per poter offrire un adeguato supporto alle Aziende clienti e ai lavoratori, sia per impostare in modo efficace i processi aziendali. Particolare attenzione viene posta nella gestione dei data-base contenenti i curricula vitae, dati sensibili legati a particolari utenze, in conformità con i princ1p1 di riservatezza che sono un requisito essenziale che sta alla base della gestione di tutte le procedure di Unimpiego Confindustria.

4.5 Apertura del Servizio al pubblico

SEDE DI TREVISO

Giorno	Mattino	Pomeriggio	Sede
Lunedì	9.00- 13.00		**Unimpiego Confindustria srl**
Martedì	9.00- 13.00		**Unimpiego Confindustria srl**
Mercoledì	9.00- 13.00		**Unimpiego Confindustria srl Piazza Delle Istituzioni, 12- 31100 Treviso**
Giovedì	9.00- 13.00		**Unimpiego Confindustria sr!**
Venerdì	9.00- 13.00		**Unimpiego Confindustria srl Piazza Delle Istituzioni, 12- 31100 Treviso**

SEDE DI PADOVA

Giorno	Mattino	Pomeriggio	Sede
Lunedì	9.00- 13.00	14.00 -18.00	**Unimpiego Confindustria srJ Via Masini 2- 35131 Padova**
Martedì	9.00- 13.00	14.00 - 18.00	**Unimpiego Confindustria srl Via Masini 2 -35131 Padova**
Mercoledì	9.00- 13.00	14.00 -18.00	**Unimpiego Confindustria srl Via Masini 2 -35131 Padova**
Giovedì	9.00- 13.00	14.00 -18.00	**Unimpiego Confindustria srl Via Masini 2- 35131 Padova**
Venerdì	9.00- 13.00	14.00 - 18.00	**Unimpiego Confindustria srl Via Masini 2 -35131 Padova**

SEDE DI VERONA

Giorno	Mattino	Pomeriggio	Sede
Lunedì	9.00- 13.00		**Unimpiego Confindustria srl Via Caserama Ospital vecchio 2 -37122 Verona**
Martedì	9.00- 13.00		**Unimpiego Confindustria srl Via Caserama Ospiatl vecchio 2 -37122 Verona**
Mercoledì	9.00- 13.00		**Unimpiego Confindustria srl Via Caserama Ospital vecchio 2 -37122 Verona**
Giovedì	9.00- 13.00		**Unimpiego Confindustria srl Via Caserama Ospital vecchio 2 -37122 Verona**
Venerdì	9.00- 13.00		**Unimpiego Confindustria srl Via Caserama Ospital vecchio 2 -37122 Verona**

5. RIFERIMENTI INTERNI SERVIZIO AL LAVORO

Cognome	Nome	Ruol	Tel.	E-mail
Piavento	Francesco	Responsabile Unità Operativa Consigliere	0422 916461	fpiavento@unisef.it
Romano	Silvia	OM.dl	0422-916461	sromano@unisef.it
Bianchin	Enrica	OMdL	0422-916461	ebianchin@unisef.it
Roberta	Prati	O.M.d.L	045 8099453	r.prati@confindustria.vr.it
Laiti	Liana	O.M.d.L	045 8099453	l.laiti@confindustria.vr.it
Castiglione	Maria Cristina	O.M.d.L.	049-8227536	mcastigl@confindustria.pd.it

6. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Al fine di garantire una corretta realizzazione delle attività del servizi al lavoro sono state previste attività di controllo e di monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività e di erogazione dei servizi.

L'azione di monitoraggio e raccolta dati è stata strutturata su tre fasi:

- Avvio delle attività: la fase, definita come **"check-up preliminare"** si concentra sulle attività offerte agli utenti, con la previsione di gestione e di funzionamento del servizio individuando tempi standard e procedure operative;
- In itinere: la seconda fase avverrà **"in progress"** raccogliendo i risultati delle singole attività e monitorando gli stati di avanzamento delle diverse fasi previste;
- A conclusione del servizio: raccogliendo i dati sui risultati raggiunti e valutandoli in base agli obiettivi posti ad inizio del percorso.

Il sistema di monitoraggio utilizzerà indicatori quantitativi e qualitativi, raccogliendo dati ed informazioni sia

sulla qualità del servizio sia sui risultati raggiunti. Tramite l'applicazione dei sistemi informativi si disporranno di dati oggettivi per l'elaborazione delle informazioni e la valutazione dei risultati.

Nel caso in cui i risultati raggiunti fossero ripetutamente diversi dagli obiettivi prefissati si provvederà a rivedere la progettualità dei servizi erogati.

Infine si applicherà il modello per obiettivi multipli tramite "l'ascolto" degli stakeholder aderenti alla rete di Unimpiego Confindustria srl - Servizio al Lavoro per disporre di informazioni e valutazioni qualitative, e comprendere l'impatto dei servizi sugli utenti, sulle imprese, sul contesto economico e sociale locale.

7. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

DIRITTI

art. l) L'utente, in quanto persona, ha diritto all'ascolto delle sue opinioni o proposte, a prendere delle decisioni responsabili, nel rispetto delle proprie professionalità ed aspettative

art. 2) L'utente ha diritto alla riservatezza personale, a un rapporto collaborativo e propositivo con gli operatori/ responsabili del servizio, a essere rispettato e consigliato nelle sue scelte, convalidate nell'ambito del PAI.

art. 3) L'utente ha il diritto di poter partecipare ad iniziative di recupero e sostegno, di continuità e di orientamento professionale e lavorativo;

art. 4) L'utente ha diritto a richiedere e a partecipare a percorsi formativi qualificati e di disporre di materiale didattico adeguato, finalizzati al raggiungimento degli obiettivi personali e professionali.

art. 5) L'utente ha diritto ad avere un sostegno nell'ambito del miglioramento delle proprie competenze attraverso percorsi formativi tenuti da docenti competenti e preparati in possesso di knowhow ed esperienza pluriennali.

art. 6) L'utente hanno diritto ad avere aule e laboratori informatici attrezzati, servizi igienici in buone condizioni e una saletta per le pause.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

art. 7) L'utente, qualora lo richieda, ha diritto di conoscere tutte le opportunità di impiego/reimpiego pertinenti alla professionalità posseduta e alle aspettative del singolo.

art. 8) L'utente ha il diritto-dovere di conoscere questa Carta dei Diritti e dei Doveri, nonché tutti i documenti ad essa allegati.

DOVERI

art. 9) L'utente ha il dovere di tenere negli ambienti di accoglienza e nelle aule un comportamento dignitoso, corretto e responsabile.

art. 10) L'utente ha il dovere di rispettare i professionisti del Servizio per il lavoro e i docenti, nella loro dignità di persone e nella loro libertà d'azione e d'insegnamento

art. 11) L'utente ha il dovere di rispettare tutto il personale operante nella struttura sia come persone e sia nelle loro mansioni.

art. 12) L'utente ha il dovere di frequentare regolarmente i corsi di formazione proposti nel PAI e di garantire il rispetto delle ore minime di frequenza richieste

art. 13) L'utente ha il dovere di rispettare gli ambienti e il patrimonio dell'Ente.

art. 14) L'utente ha il dovere di uniformarsi alla normativa vigente in materia di fumo e sicurezza negli ambienti di lavoro.

art. 15) L'utente ha il diritto-dovere di rivolgersi al Responsabile della Struttura *e(o* del Servizio per segnalare eventuali inadempienze relative agli articoli di questa Carta. Tanto il dichiarante della trasgressione quanto il trasgressore hanno diritto al loro anonimato.

art. 16) In caso di eventuali danni materiali provocati dal'utente, oltre al risarcimento economico (totale, se il danno è doloso, parziale, se è colposo), è prevista una sanzione che abbia una valenza rieducativa.

8. RECLAMI

L'utente che ha subito un disservizio deve inoltrare reclamo a Unimpiego Confindustria srl - all'indirizzo della sede

competente.

Il responsabile dell'unità organizzativa si adopererà per risolvere il problema contestualmente se possibile, oppure aprirà una procedura di gestione del reclamo.

La gestione amministrativa del reclamo prevede:

- l'acquisizione delle informazioni inerenti l'oggetto del reclamo;
- la contestualizzazione del disservizio con l'analisi delle cause e delle motivazioni, comparativamente tra il funzionamento degli uffici e la richiesta dell'utenza;
- la formalizzazione all'ufficio ed all'utenza di:
    - esiti dell'indagine;
    - eventuali note di censura sull'operato se ne sussistono motivi conclamati;
    - indicazioni su azioni di miglioramento del servizio;
    - risposta formale all'utente con soluzione/diniego alle motivazioni del reclamo. Itempi di

gestione del reclamo sono fissati ordinariamente in 10 (dieci) giornate lavorative.

Qualora l'oggetto del reclamo sia determinato da cause di difficile lettura ed elevata complessità i tempi vengono elevati a 30 (trenta) giornate lavorative.

Di seguito, si descrive la Procedura per la presentazione delle richieste di reclamo da parte dell'utenza.

PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITÀ

DEFINIZIONI

Non conformità: qualsiasi problema rilevato durante l'erogazione del servizio, difforme rispetto a quanto previsto in fase di progettazione e/o di erogazione del servizio. Si considerano non conformità anche i problemi riscontrati durante le verifiche ispettive e gli esiti
negativi che si presentano quando il processo di erogazione è in corso o alla sua conclusione, a seguito dell'effettuazione di possibili controlli previsti nelle specifiche di progettazione.

Non conformità minore: sono le non conformità che possono essere trattate e risolte fin tanto che l'attività è in svolgimento, se necessario anche modificando fa
progettazione/gestione del servizio.

Non conformità maggiore: non conformità che non possono essere trattate e risolte prima del termine dell'attività/ servizio e per le quali si può solo agire in prevenzione per eliminare in futuro le cause dell'insuccesso.

SCOPO

Descrivere le responsabilità e i criteri per gestire le non conformità emerse all'inizio e durante l'erogazione delle attività/servizi, gli esiti negativi dei controlli eseguiti al termine e successivamente all'erogazione del servizio, **i** reclami dei clienti.

CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle non conformità fino alla fase di validazione delle attività, comprese le non conformità emerse in seguito ad analisi statistiche dei risultati nonché alle non conformità che si rilevano durante le verifiche.

RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

A seconda dell'entità del problema, RUO ha la responsabilità, se l'attività è ancora in corso, di concordare il trattamento della non conformità più adeguato con **il** proponente e/o con altro personale di Unimpiego Confindustria srl, individuando il responsabile e il termine per la risoluzione. Se l'attività formativa è già conclusa può solo agire in prevenzione per eliminare in futuro le cause dell'insuccesso, individuare l'eventuale necessità di azioni correttive/preventive,
il responsabile e itempi.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Gestione delle non conformità

TIPOLOGIA DELLE NON CONFORMITÀ

Le principali non conformità che si possono riscontrare sono le seguenti:

a) non conformità rilevate durante **il** processo di erogazione delle attività;
b) esiti negativi di controlli effettuati durante e al termine dell'erogazione dell'attività, anche **in** seguito ad elaborazioni statistiche;
c) non conformità rilevate a seguito di colloqui tra personale di Unimpiego Confindustria srl, oppure tra personale e clienti/utenti e fornitori sia durante che successivamente all'erogazione del servizio;
d) reclami presentati da clienti/utenti e committenti/fornitori di servizi;
e) non conformità su prodotti/servizi/attrezzature fornite dal committente quando previsto a livello contrattuale;

Esame* e *trattamento delle non conformità

Una volta riscontrata una non conformità, RUO, con il supporto di chi ha rilevato la non conformità, ha il compito di:

- individuare l'origine della non conformità;
- classificare la non conformità, e quindi indicare se essa è minore o maggiore;
- indicare la risoluzione più opportuna, in accordo con il proponente (coinvolgendo eventualmente anche altre funzioni);
- verificare l'attuazione della risoluzione;
- eventualmente individuare la necessità di azioni correttive/preventive.

Ireclami del cliente vengono trattati come non conformità e registrati indicando l'origine (reclamo) e allegando evidenza documentale di provenienza esterna.
Tutti **i** dati relativi alle Non Conformità vengono elaborati ed analizzati da RUO al fine di classificare i vari tipi di causa, attivare **i** programmi di miglioramento.
Le informazioni relative alle Non Conformità vanno portate all'attenzione di D.

In allegato il modulo per la gestione delle non conformità.

Treviso, 20 gennaio 2020