



**ASSOCIAZIONE DIAKONIA ONLUS**

Contrà Torretti, 38  
36100 Vicenza  
c.f. 95049930241



## **CARTA DEI SERVIZI**

**PREMESSA:** *Ass. Diakonia Onlus*, ente gestore delle progettualità di Caritas Diocesana Vicentina, nasce nel 1998 per dare una risposta concreta alla promozione integrale della persona tramite la gestione dei SERVIZI SEGNO. Con lo sviluppo dei Servizi al Lavoro, nel 2016 *Ass. Diakonia Onlus* si pone come obiettivo quello di mettere in relazione la Persona, le sue competenze ed i suoi bisogni, con il sistema produttivo locale e favorire così lo sviluppo socio economico del territorio.

**LE FINALITÀ DEI SERVIZI AL LAVORO:** I servizi al lavoro hanno la finalità di accompagnare nella ricerca di un lavoro e nel miglioramento della propria professionalità chi cerca occupazione o chi è a rischio di esclusione del mercato del lavoro e sociale, attraverso: contatti iniziali, colloqui di orientamento individuali e/o di gruppo, attività di orientamento e consulenza qualificata, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, incrocio tra domanda e offerta di lavoro.

**I DESTINATARI DEI SERVIZI AL LAVORO:** Persone in cerca di occupazione (inoccupati o disoccupati); Lavoratori in stato di mobilità, in cassa integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro; Lavoratori occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale.

### **SISTEMA DI MONITORAGGIO PER L'ANALISI E LA VALUTAZIONE DI QUALITÀ DEL SISTEMA DEI SERVIZI AL LAVORO**

*Ass. Diakonia Onlus* è tenuto a fornire le informazioni e i dati richiesti dal sistema di monitoraggio con fedeltà e tempestività, secondo le modalità previste dal sistema stesso ed, in particolare, attraverso l'interconnessione con i sistemi informativi regionali. L'azione di monitoraggio si avvarrà inoltre di indicatori qualitativi e quantitativi relativi ai servizi erogati ed alle azioni di supporto fornite agli utenti in conformità alle richieste della Regione.



## I SERVIZI AL LAVORO

Area prestazione	Finalità prestazione	Servizi erogati	Erogazione
<u>Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto</u>	Relativamente ai cittadini: Garantisce 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 usabilità dei servizi on line attivati dalla Regione del Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.	Informazione sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso. Informazioni e invio ad altri servizi territoriali. Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali.	L'Associazione Diakonia Onlus garantisce agli utenti la possibilità di acquisire le informazioni utili per orientarsi nel mercato del lavoro, nella ricerca di opportunità formative e agevolazioni per una possibile ricollocazione professionale/occupazionale. Ciò si concretizza unendo la rete di relazioni istituzionali dell'associazione, la presenza di risorse qualificate in grado di rispondere ai bisogni dell'utenza e la possibilità di accedere ai diversi sistemi e database on line per favorire l'incontro domanda/offerta.
<u>Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro</u>	Relativamente ai cittadini: Garantisce a tutti i cittadini in cerca di occupazione attività di sostegno nella ricerca di lavoro con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.	Raccolta e diffusione curricula vitae. Ricerca e segnalazione delle vacancies. Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto.	La banca dati interna, il collegamento con i sistemi informativi territoriali e con le strutture pubbliche presenti nel territorio permettono all'Ass. Diakonia Onlus di raccogliere sia dai lavoratori che dalle aziende eventuali richieste di lavoro e realizzare così l'incrocio tra domanda ed offerta. La raccolta e la diffusione dei curricula completa il servizio di incontro domanda offerta di lavoro.
<u>Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro</u>	Relativamente ai cittadini: 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. Garantisce, inoltre, l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.	Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro. Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula di PPA). Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.	L'Ass. Diakonia Onlus tramite l'operatore svilupperà l'analisi delle competenze e predisporrà, in accordo con l'utente, il percorso e le attività necessarie per un efficace ricollocazione occupazionale. L'operatore accompagnerà, quando necessario, l'utente con azioni di tutoraggio personalizzato per il reinserimento lavorativo e sarà in grado di individuare anche gli strumenti normativi che agevolano l'occupazione.



**ASSOCIAZIONE DIAKONIA ONLUS**

Contrà Torretti, 38  
36100 Vicenza  
c.f. 95049930241



## **LA SEDE DEL SOGGETTO ACCREDITATO**

Ass. Diakonia Onlus  
Contrà dei Torretti, 38 - 36100 Vicenza  
Tel. Segreteria 0444.304986  
Tel. 0444.506075 - Fax 0444.304990  
www.caritas.vicenza.it- tl@caritas.vicenza.it

## **RESPONSABILE UNITÀ OPERATIVA**

Don Giampaolo Marta

## **REFERENTE UNITÀ OPERATIVA**

Stefano Comparin

## **ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DEL SERVIZIO**

MARTEDÌ 8.30 – 13.00  
GIOVEDÌ 13.30 – 17.00

## **DISPOSIZIONI RELATIVE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E AL DIVIETO DI INDAGINE SULLE OPINIONI:**

**Ass. Diakonia Onlus** osserva tutte le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni tutelando la riservatezza e i diritti del lavoratore secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza come previsto dal **D.Lgs. 10-9-2003 n. 276 "Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro"** di cui nello specifico l'art. 8 "Ambito di diffusione dei dati relativi all'incontro domanda - offerta di lavoro"; l'art. 9. "Comunicazioni a mezzo stampa, internet, televisione o altri mezzi di informazione" e art. 10. "Divieto di indagini sulle opinioni e trattamenti discriminatori" e dalle norme generali sul trattamento dei dati personali previste dal Regolamento Europeo G.D.P.R. n. 2016/679.

## **SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI**

L'Associazione Diakonia Onlus, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti sulle modalità di erogazione del servizio. In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo qualora si ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio erogato rispetto a quanto pubblicamente dichiarato. A tal fine, presso la sala d'attesa dell'Ass. Diakonia, è presente una Suggestion Box a cui i destinatari possono liberamente accedere. E' inoltre possibile inviare un'e-mail all'indirizzo [tl@caritas.vicenza.it](mailto:tl@caritas.vicenza.it). L'Associazione si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 20 giorni dal ricevimento del reclamo.

Revisione del 27/06/2024