

CARTA DEI SERVIZI  
FONDAZIONE CONSULENTI  
PER  
IL LAVORO

Versione 06/07/2021

## SOMMARIO

<b>PRESENTAZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>SERVIZI ALLE PERSONE</b> .....	<b>5</b>
1.1 ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTATIVA .....	5
1.2 COLLOQUIO DI ORIENTAMENTO PROFESSIONALE.....	6
1.3 RICERCA DI LAVORO .....	7
<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b> .....	<b>8</b>
2.1 ACCOGLIENZA .....	8
2.2 ATTIVITA' DI MEDIAZIONE .....	9
<b>SERVIZI ALLE PERSONE DISABILI</b> .....	<b>10</b>
3.1 ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTATIVA .....	10
3.2 COLLOQUIO DI ORIENTAMENTO PROFESSIONALE .....	11
3.3 RICERCA DI LAVORO .....	12
<b>SERVIZI ALLE IMPRESE LAVORATORI DISABILI</b> .....	<b>13</b>
4.1 INFORMAZIONE E CONSULENZA.....	13
4.2 ATTIVITA' DI MEDIAZIONE .....	14
<b>SEDI DELLA FONDAZIONE CONSULENTI PER IL LAVORO</b> .....	<b>15</b>
<b>SCHEDA PROPOSTE SEGNALAZIONI E RECLAMI</b> .....	<b>15</b>

## **PRESENTAZIONE**

La realizzazione della “Carta dei Servizi della Fondazione Consulenti per il Lavoro” risponde all’esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi per il lavoro offerto alle persone e alle imprese.

La “Carta dei Servizi” rappresenta per la Fondazione Lavoro non solo un documento di impegno, ma anche un “patto-contratto”, che l’agenzia per il lavoro, stipula con i suoi utenti, dichiarando di rispettare precisi parametri di qualità, modalità, tempi.

Con questa iniziativa la Fondazione Lavoro si propone di creare un percorso di dialogo con il cittadino e l’impresa e, con l’obiettivo di un costante e continuo miglioramento della propria organizzazione verso gli utenti/clienti.

La “Carta dei Servizi” si applica alle attività svolte dalla Fondazione Lavoro e stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione, impegnando formalmente la nostra sede nei confronti degli utenti.

La Carta dei Servizi dunque si pone come obiettivi:

- informare, mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti;
- rilevare il grado di soddisfazione da parte dell’utente (impresa e cittadino);
- fornire un servizio di qualità rispondente ai criteri imposti dalla certificazione ISO 9001 per i servizi di mediazione al lavoro.

La “Carta dei Servizi” si ispira ai seguenti principi:

**Uguaglianza:** nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. L’accesso ai servizi è garantito a tutti, tutte le sedi sono accessibili ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità..

**Imparzialità:** il comportamento nei confronti dell’utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.

**Accessibilità:** L’erogazione dei servizi nell’ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della migliore fruibilità. Ogni eventuale variazione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

**Partecipazione:** L’utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, così come può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti

per il miglioramento dei servizi, ai quali la Direzione darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.

**Efficienza ed efficacia:** La Fondazione è attenta ad adottare le adeguate soluzioni organizzative e ad impiegare le necessarie risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza in modo da assicurare all'utente la massima soddisfazione possibile.

**Trasparenza:** Al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni d'erogazione delle attività e dei servizi, la Fondazione Lavoro mette a disposizione per la consultazione, nel sito web e presso gli uffici delle diverse aree operative, la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi e la relativa modulistica.

## La Condivisione

La Fondazione Lavoro garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio affinché possa:

- essere informato circa la fruibilità del servizio;
- collaborare per il miglioramento del servizio.

## L'accessibilità delle informazioni

La Fondazione Lavoro informa utilizzando:

- la Carta dei servizi;
- il sito internet: <http://www.fondazioneilavoro.it> per ciò che riguarda le informazioni relative alle attività dell'area e per le offerte di lavoro
- La della Fondazione Lavoro così da informare direttamente l'utente-cliente sui servizi disponibili e sui tempi previsti di erogazione.

## La Qualità

La Fondazione Lavoro ha ricevuto dalla Det Norske Veritas Italia il 05/11/2007 la certificazione ISO 9001 per i Servizi di mediazione al lavoro (intermediazione, ricerca e selezione del personale, supporto alla ricollocazione professionale). Erogazione di servizi di formazione ed orientamento all'attività lavorativa.

## Privacy

La Fondazione Lavoro si impegna al rispetto delle norme contenute nel D.Lgs. 196/03 Codice in materia di protezione dei dati personali e si ispira anche al Regolamento (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016

“relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati)”.

## SERVIZI ALLE PERSONE

### 1.1. Accoglienza e informazione orientativa

#### **Cosa offre:**

- illustra all'utente i servizi erogati Fondazione Lavoro indicando le modalità di accesso
- raccoglie i suoi bisogni

#### **A chi si rivolge:**

- alle persone che cercano informazioni sul lavoro e sulla formazione professionale -
- alle persone immediatamente disponibili al lavoro: disoccupati, inoccupati, donne nella fase del reinserimento lavorativo, occupati che intendono cambiare lavoro

#### **Come si utilizza:**

- rivolgendosi alla sede della Fondazione Lavoro

#### **Come si svolge:**

- registrazione presso la banca dati della Fondazione Lavoro
- breve colloquio dove l'utente esplicita i propri bisogni e riceve dall'operatore le prime informazioni
- indicazioni sulle modalità di accesso alle postazioni internet, auto-consultazione del materiale cartaceo

#### **Modalità di erogazione:**

- ascolta e accoglie la domanda e verificare i bisogni dell'utente
- fornisce un quadro chiaro dell'offerta dei servizi offerti dalla Fondazione Lavoro
- garantisce cortesia e attenzione all'utente
- rinvia ad altri servizi interni e/o esterni

#### **Modalità di accesso e tempi :**

- accesso al servizio: immediato in orario di apertura al pubblico
- eventuale attesa del proprio turno
- durata del colloquio: da 5 a 15 minuti

## SERVIZI ALLE PERSONE

### 1.2. Colloquio di orientamento professionale

#### **Cosa offre:**

- inserisce ed aggiorna i dati anagrafici e professionali dell'utente nella banca dati della Fondazione Lavoro
- sostiene e facilita i processi di scelta, di transizione professionale e lavorativa
- offre una mappa dei servizi utilizzabili

#### **A chi si rivolge:**

- alle persone immediatamente disponibili al lavoro: disoccupati; inoccupati, donne nella fase del reinserimento lavorativo
- alle persone occupate che intendono cambiare lavoro

#### **Come si utilizza:**

- rivolgendosi alla sede della Fondazione Lavoro

#### **Come si svolge:**

- colloquio di orientamento in cui l'operatore registra: i dati anagrafici e professionali dell'utente, aspettative e disponibilità per il lavoro, esperienze lavorative e formative utili per la carriera professionale, competenze possedute ed eventuali propensioni.
- facilitare i processi di scelta e di transizione al lavoro
- analisi delle competenze dell'utente (punti di forza e debolezza), sostegno nella scelta degli obiettivi professionali e formativi, definizione del proprio progetto professionale, supporto nella stesura del curriculum vitae

#### **Modalità di erogazione:**

- con colloquio individuale e relativa presa in carico dell'utente, inserimento/aggiornamento dati anagrafici e professionali nella banca dati della Fondazione Lavoro

## SERVIZI ALLE PERSONE

### 1.3 Ricerca del lavoro

#### **Cosa offre:**

- favorisce il contatto tra le disponibilità del lavoratore e le esigenze delle aziende, così da facilitare l'inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro

#### **A chi si rivolge:**

- alle persone immediatamente disponibili al lavoro: disoccupati, inoccupati, donne nella fase del reinserimento lavorativo, occupati che intendono cambiare lavoro

#### **Come si utilizza:**

- rivolgendosi alla sede della Fondazione Lavoro  
- registrandosi direttamente nella banca dati della Fondazione attraverso il sito [www.fondazioneilavoro.it](http://www.fondazioneilavoro.it)

#### **Come si svolge - Offerte di lavoro:**

- collegarsi al sito  
- registrarsi: inserire i propri dati anagrafici ed il curriculum vitae secondo lo standard europeo  
- al termine della registrazione viene fornita la password per poter accedere al sistema e verificare le offerte presenti  
- rispondere alle offerte ritenute interessanti attraverso i recapiti indicati o recandosi presso la sede della Fondazione Lavoro

## SERVIZI ALLE IMPRESE

### 2.1 Accoglienza

#### **Cosa offre:**

- informa il datore di lavoro sui diversi servizi erogati dalla Fondazione Consulenti per il Lavoro
- raccoglie i suoi bisogni
- propone il rinvio ad altri servizi così da soddisfare le specifiche esigenze

#### **A chi si rivolge:**

- ai datori di lavoro e referenti di imprese private, consulenti, associazioni di categoria, referenti Enti Pubblici

#### **Come si utilizza:**

- per soddisfare le richieste di prime informazioni, è possibile telefonare, inviare una e-mail, o presentarsi direttamente presso la sede della Fondazione Lavoro
- per una consulenza, è possibile richiedere un appuntamento

#### **Come si svolge:**

- breve colloquio di primo contatto nel corso del quale l'utente illustra le proprie esigenze
- l'operatore supporta l'impresa nella ricerca delle risorse umane per coprire le posizioni di lavoro vacanti
- fornisce informazioni sul collocamento mirato (L.68/99)

#### **Modalità di erogazione:**

- con contatto telefonico, su appuntamento, e-mail



## SERVIZI ALLE IMPRESE

### 2.2 Attività di mediazione

#### Cosa offre:

- favorisce il contatto tra le disponibilità del lavoratore e le esigenze delle aziende così da facilitare l'azienda nella ricerca di personale per ricoprire le posizioni vacanti

#### A chi si rivolge:

- ai datori di lavoro, che sono alla ricerca di personale, ai consulenti, alle associazioni datoriali

#### Come si utilizza:

- rivolgendosi alla sede della Fondazione Lavoro, iscrivendosi direttamente sul sito [www.fondazionelavoro.it](http://www.fondazionelavoro.it)

#### Come si svolge:

- l'azienda deve collegarsi al sito:registra i dati richiesti, indica il referente dell'azienda, e al termine della registrazione viene fornita la password.
- per inserire un'offerta di lavoro, l'impresa accede all'area "aziende": compila un modello indicando le caratteristiche del profilo vacante (esperienza, titolo di studio,orario di lavoro, eventuale turnazione);
- il referente dell'azienda può recarsi presso la sede della Fondazione Lavoro per poter avere le indicazioni necessarie alla ricerca di personale

## SERVIZI ALLE PERSONE DISABILI

### 3.1 Accoglienza e informazione orientativa

#### Cosa offre:

- favorisce e promuove l'inserimento lavorativo delle persone diversamente abili
- effettua la mediazione domanda/offerta presso le aziende
- illustra all'utente i servizi erogati dalla Fondazione Lavoro indicando le modalità di accesso
- raccoglie i suoi bisogni

#### A chi si rivolge:

- ai disabili disoccupati in cerca di occupazione
- ai disabili occupati in cerca di diversa occupazione
- a persone appartenenti alle categorie protette, di cui alla legge 68/99
- a chiunque sia alla ricerca di informazioni relative alla normativa che disciplina il collocamento mirato

#### Come si utilizza:

- rivolgendosi alla sede della Fondazione Lavoro

#### Come si svolge:

- registrazione presso la banca dati della Fondazione Lavoro
- breve colloquio dove l'utente esplicita i propri bisogni e riceve dall'operatore le prime informazioni
- indicazioni sulle modalità di accesso alle postazioni internet, auto-consultazione del materiale cartaceo

#### Modalità di erogazione:

- ascolta e accoglie la domanda e verificare i bisogni dell'utente
- verifica i requisiti della legge 68/99
- fornisce un quadro chiaro dell'offerta dei servizi offerti dalla Fondazione Lavoro
- garantisce cortesia e attenzione all'utente

- rinvia ad altri servizi interni e/o esterni

## **Modalità di accesso e tempi :**

- accesso al servizio: immediato in orario di apertura al pubblico
- eventuale attesa del proprio turno
- durata del colloquio: da 5 a 15 minuti

## **SERVIZI ALLE PERSONE DISABILI**

### **3.2 Colloquio di orientamento professionale**

#### **Cosa offre:**

- inserisce ed aggiorna i dati anagrafici e professionali dell'utente nella banca dati della Fondazione Lavoro
- approfondisce le problematiche lavorative legate allo stato di disabilità
- sostiene e facilita i processi di scelta, di transizione professionale e lavorativa
- offre una mappa dei servizi utilizzabili

#### **A chi si rivolge:**

- ai disabili disoccupati in cerca di occupazione
- ai disabili occupati in cerca di diversa occupazione

#### **Come si utilizza:**

- rivolgendosi alla sede della Fondazione Lavoro

#### **Come si svolge:**

- colloquio orientativo/specialistico in cui l'operatore raccoglie le informazioni: tipologia della disabilità e limitazioni e vincoli che essa determina, aspettative e disponibilità per il lavoro (esperienze lavorative e formative utili per l'inserimento lavorativo competenze di base e professionali possedute certificate e non, valutazioni delle propensioni).
- facilitare i processi di scelta e di transizione al lavoro
- analisi delle competenze dell'utente (punti di forza e debolezza), sostegno nella scelta degli obiettivi professionali e formativi, definizione del proprio progetto professionale, supporto nella stesura del curriculum vitae

## Modalità di erogazione:

- con colloquio individuale e relativa presa in carico dell'utente, inserimento/aggiornamento dati anagrafici e professionali nella banca dati della Fondazione Lavoro

## SERVIZI ALLE PERSONE DISABILI

### 3.3 Ricerca del lavoro

#### Cosa offre:

- informa ed orienta sulle modalità di accesso all'incontro domanda/offerta riservate alle persone disabili

#### A chi si rivolge:

- ai disabili disoccupati in cerca di occupazione
- ai disabili occupati in cerca di diversa occupazione

#### Come si utilizza:

- rivolgendosi alla sede della Fondazione Lavoro
- registrandosi direttamente nella banca dati della Fondazione attraverso il sito [www.fondazione lavoro.it](http://www.fondazione lavoro.it)

#### Come si svolge - Offerte di lavoro:

- collegarsi al sito
- registrarsi: inserire i propri dati anagrafici ed il curriculum vitae secondo lo standard europeo
- al termine della registrazione viene fornita la password per poter accedere al sistema e verificare le offerte presenti
- recarsi presso la sede della Fondazione Lavoro per poter avere le indicazioni necessarie a rispondere alle offerte di lavoro. Le offerte per le quali si potrà candidare dovranno essere compatibili con il proprio stato di disabilità.

## SERVIZI ALLE IMPRESE

### Lavoratori disabili

#### 4.1 Accoglienza

##### **Cosa offre:**

- informa il datore di lavoro sui diversi servizi erogati dalla Fondazione Consulenti per il Lavoro
- consente ai datori di lavoro, aziende private di ricevere informazioni sulla normativa riguardante l'inserimento lavorativo dei disabili
- propone il rinvio ad altri servizi così da soddisfare le specifiche esigenze

##### **A chi si rivolge:**

- ai datori di lavoro e referenti di imprese private, consulenti, associazioni di categoria, referenti Enti Pubblici

##### **Come si utilizza:**

- per soddisfare le richieste di prima informazioni, è possibile telefonare, inviare una e-mail, o presentarsi direttamente presso la sede della Fondazione Lavoro
- per una consulenza, è possibile richiedere un appuntamento

##### **Come si svolge:**

- breve colloquio di primo contatto nel corso del quale l'utente illustra le proprie esigenze
- fornisce informazioni sul collocamento mirato (L.68/99)

##### **Modalità di erogazione:**

- con contatto telefonico, su appuntamento, e-mail

## SERVIZI ALLE IMPRESE

### 4.2 Attività di mediazione

#### **Cosa offre:**

- promuove e favorisce l'incrocio tra le peculiarità del lavoratore disabile e le esigenze delle aziende

#### **A chi si rivolge:**

- ai datori di lavoro, che sono alla ricerca di personale, ai consulenti, alle associazioni datoriali

#### **Come si utilizza:**

- rivolgendosi alla sede della Fondazione Lavoro, iscrivendosi direttamente sul sito [www.fondazionelavoro.it](http://www.fondazionelavoro.it)

#### **Come si svolge:**

- l'impresa fornisce al servizio la richiesta di personale disabile da inserire in azienda, indicando le criticità del tipo di lavoro e le eventuali incompatibilità, nonché tutte le notizie utili ai fini di una ricerca mirata.

- l'azienda deve collegarsi al sito: registra i dati richiesti, indica il referente dell'azienda, e al termine della registrazione viene fornita la password.

- per inserire un'offerta di lavoro, l'impresa accede all'area "aziende": compila un modello indicando le caratteristiche del profilo vacante (esperienza, titolo di studio, orario di lavoro, eventuale turnazione);

- il referente dell'azienda può recarsi presso la sede della Fondazione Lavoro per poter avere le indicazioni necessarie alla ricerca di personale

- l'impresa fornisce al servizio la richiesta di personale disabile da inserire in azienda, indicando le criticità del tipo di lavoro e le eventuali incompatibilità, nonché tutte le notizie utili ai fini di una ricerca mirata.

## SEDI DELLA FONDAZIONE CONSULENTI PER IL LAVORO

**ZANE' (VICENZA)** Via Santa Rosa 77 CAP 36010 presso “ Studio del consulente del lavoro Massimo Elipanni”

Tel. 0445/371253 – Fax 0445/813856 [info@studioelipanni.it](mailto:info@studioelipanni.it)

Orario di apertura  
dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30

Responsabile Rag. Massimo Elipanni

**ODERZO (TREVISO)** Via Verdi 67 CAP 31046 presso “ Studio del consulente del lavoro Gabriele Paladin”

Tel. 0422/815020 – Fax 0422/810819 [studiopaladin@libero.it](mailto:studiopaladin@libero.it)

Orario di apertura  
dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Responsabile Dott. Gabriele Paladin

**PADOVA** Via Savelli 13 CAP 35129 presso “ Studio del consulente del lavoro Tiziana D’Alessio”

Tel. 049664950 – Fax 0498172936 [dalessio@studiodalessio.com](mailto:dalessio@studiodalessio.com)

Orario di apertura  
dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 16.30

Responsabile Dott.ssa Tiziana D’Alessio

**ROVIGO** Via Luigi Einaudi 115 ( Aerea Tosi ) CAP 45100 presso “ Studio del consulente del lavoro Tiziana D’Alessio”

Tel. 3939155179 - Fax 0498172963 [dalessio@studiodalessio.com](mailto:dalessio@studiodalessio.com)

Orario di apertura

Mar./Gio dalle 08.30 alle 16.30 (in altri giorni/orari si riceve su appuntamento)

Responsabile Dott.ssa Tiziana D'Alessio

**CAMPOSANPIERO (PD)** Via Valeri 12, CAP 35012 presso “ Studio del consulente del lavoro Pietro Marcato”

Tel. 049/5794835 Fax 049/9317940 [myjobformazione@gmail.com](mailto:myjobformazione@gmail.com)

Orario di apertura: 8.30 - 12.30 / 14:00 – 18:00 lun-ven

Responsabile Dott. Pietro Marcato

**VICENZA**, Via Vecchia Ferriera 57/59, CAP 36100 presso “ Studio del consulente del lavoro Cinzia Fabris”

Tel. 044/4870600 Fax 044/4870610 [cinzia.fabris@studiolabor.eu](mailto:cinzia.fabris@studiolabor.eu)

Orario di apertura: 8.30-13.00 dal lunedì al venerdì

Responsabile Dott.ssa Cinzia Fabris

**PADOVA** Via Croce Rossa 112, CAP 35129 presso “ Studio del consulente del lavoro Manuel Bianzale”

Tel. 049.7800997 Fax 049.7800997 [myjobformazione@gmail.com](mailto:myjobformazione@gmail.com)

Orario di apertura: 8.30-12.30 lun - ven (di pomeriggio solo si riceve su appuntamento)

Responsabile Dott. Manuel Bianzale

**TREVISO** Via Marzabotto 3 CAP 31100 presso “Studio del consulente del lavoro Lino Cattarin”

Tel. 0422/405999– Fax 0422/406112 e-mail [cattarin@studiocattarineassociati.com](mailto:cattarin@studiocattarineassociati.com)



Orario di apertura: 09:00 – 13:00 / 15:00 – 19:00 lun - ven

Responsabile Dott. Lino Cattarin

**VICENZA** Viale Giangiorgio Trissino 165, CAP 36100 presso “Studio del consulente del lavoro Mario Di Nuovo”

Tel. 0444525823 Fax 0444234270 [selezione@studiodinuovo.it](mailto:selezione@studiodinuovo.it)

Orario di apertura: Lunedì 9 -12 Martedì 9 - 12 e 15 – 17 Mercoledì 9 – 12 Giovedì 9 – 12 e 15 – 17 Venerdì 9 – 12

Responsabile Dott. Mario Di Nuovo

**PIAZZOLA SUL BRENTA (PD)** Via Nizza 53, CAP 35016 presso “Studio del consulente del lavoro Nicol Ranzato”

Tel. 0497381644 e-mail [consulenza@studioranzato.it](mailto:consulenza@studioranzato.it)

Orario di apertura: 8.30/12.30 dal lunedì al venerdì

Responsabile Dott.ssa Nicol Ranzato

**CAMPOSAMPIERO (PD)** Via Cao del Mondo 2/A CAP 35012 presso “Studio del consulente del lavoro Ubaldo Lorenzet”

Tel. 0423 498678 email [serviziperillavoro@studiolorenzet.com](mailto:serviziperillavoro@studiolorenzet.com)

Orario di apertura: su appuntamento martedì dalle 15:30 alle 17:30; venerdì dalle 09:30 alle 11:30.

Responsabile Dott. Ubaldo Lorenzet

**ARZIGNANO (VI)** Via Campo Marzio n. 15 CAP 36071 presso “Studio Tolio Giuseppe – Consulenti del Lavoro Associati”

Tel 0444020173 email [studiotolio@studiotolioassociati.it](mailto:studiotolio@studiotolioassociati.it)

Orario di apertura: 09:00 – 12:30 dal lunedì al venerdì.

Responsabile Dott. Riccardo Tolio

**NOALE** (VE) Via Bregolini 39 CAP 30033 presso “Studio consulente del lavoro Giacomo Bolzonella”

Tel 0416397178 email [bolzonella@bgfgroup.it](mailto:bolzonella@bgfgroup.it)

Orario di apertura: dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì

Responsabile Dott. Giacomo Bolzonella

## MODALITA' DEL MONITORAGGIO

L'area Servizi al Lavoro della Fondazione Consulenti per il Lavoro provvede a rilevare la qualità dei propri servizi attraverso questionari di gradimento sottoposti agli utenti in forma cartacea alla fine del servizio.

Possono essere somministrati sia alla totalità degli utenti che a campione.

La scelta del campione dipende:

- dalla tipologia del servizio erogato
- dalle esigenze conoscitive del soggetto finanziatore
- dalla significatività del singolo servizio rispetto all'intera attività erogata

Al fine della valutazione dei servizi si procede all'analisi dei dati quantitativi raccolti e dei risultati ottenuti in termini di occupazione ed occupabilità.

I dati prioritariamente analizzati sono:

- le ore erogate per tipologia di servizio
- i dati descrittivi degli utenti (sesso, età, titolo di studio, qualifiche, ecc)
- i risultati conseguiti

L'area servizi al lavoro conserva la documentazione cartacea per 2 anni dal termine delle attività svolte, al fine di poter elaborare i dati e ricavarne valutazioni quali/quantitative per migliorare i servizi erogati.

Nome e Cognome o Ragione Sociale

## SCHEDA PROPOSTE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gestione proposte, segnalazioni, reclami In riferimento alla carta dei Servizi della Fondazione Lavoro, Lei ha la possibilità di presentare proposte, segnalazioni e reclami utilizzando il presente modello o scrivendo una lettera, inviando un fax, una e-mail o recandosi presso la nostra sede La Fondazione Lavoro si impegna a dare risposta alle Sue sollecitudini entro il termine di 30 giorni.

Residenza/Domicilio	
Comune	Provincia
Tel.	e-mail
Servizio	
Proposta <input type="checkbox"/>	Segnalazione <input type="checkbox"/> Reclami <input type="checkbox"/>
Motivo	
Data	Firma

Inviare la scheda debitamente compilata alla Fondazione Consulenti per il Lavoro  
 Corso Porta Nuova 107 – 37122 Verona o inviare per e-mail [info@fondazioneilavoro.it](mailto:info@fondazioneilavoro.it)