**Resoconto Audit - Parte B LAV -** per la verifica dei requisiti

dichiarati all’atto della domanda di iscrizione all’elenco regionale dei

soggetti accreditati ai servizi per il lavoro (Allegato A DGR 2238/2011).

|  |  |
| --- | --- |
| DENOMINAZIONE ENTE: | |
| AUDITOR: | DATA AUDIT: |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Codice Ente: | DDR Iscrizione Elenco Regionale: | | |
| Sede Operativa: | Codice Fiscale: | | |
| Sede Legale: | Tel: | | |
| Referente per l’Audit: | Mail referente audit: | | |
| Risorse presenti nel corso dell’Audit: | Mail sede: | | |
|  | PEC: | | |
| Certificazione ISO 9001 rilasciata da OdC accreditato da ACCREDIA (o equivalente) | | SI: ❑ | NO: ❑ |
| Ente già accreditato nella Sezione Formazione. Se SI, indicare il Codice Accreditamento: | | SI: ❑ | NO: ❑ |

1) Requisiti Finanziari (bilancio) si veda il DDR 287/21

2) Modello Organizzativo ex Dlgs 231/01 ( o Legge 190/2012) si veda il DDR 287/21

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Requisiti strutturali | Parte da compilare a cura del Soggetto | Note auditor |
| 3 | I locali sono distinti da quelli di altri soggetti ?  *Se ci sono parti in comune con altre società, è necessario indicarne i riferimenti e gli spazi condivisi: locali di entrata, locali di attesa, aule, sale riunioni e servizi igienici.*  La linea telefonica è intestata all’ente ? | Descrivere se la sede è in uso esclusivo o condivisa con altri soggetti |  |
| 4 | Attrezzati con adeguati arredi per l’attesa dell’utenza  Dotati di spazi adibiti a sportello per lo svolgimento delle attività dei Servizi per il Lavoro come descritti nella “Guida per l’Accreditamento ai Servizi per il Lavoro” a pag. 28/43. | Descrivere gli spazi di supporto e dove è possibile effettuare le attività di sportello |  |
| 5 | Numero dei locali in uso esclusivo dedicati ai colloqui individuali.  Garantiscono la tutela della privacy, così come definita dalla “Guida per l’Accreditamento ai Servizi per il Lavoro”? | Compilare,  verificare che nel SIA il numero dei locali dedicati ai colloqui corrispondano con quanto affermato  Scheda sede n. locali attività  NB: il n. altri locali consta di tutti gli altri locali non ascrivibili ai “locali attività” (es.: vanno ricompresi uffici, bagni, ripostigli, sale riunioni, sale di attesa ecc.) |  |
| 6 | Presenza di attrezzature e connessioni telematiche idonee a interconnettersi ai Sistemi Informativi Regionali in numero adeguato agli spazi inseriti in SIA i |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Requisiti professionali | Parte da compilare a cura del Soggetto | Note auditor |
| 7 | Procedura di selezione formalizzata con i criteri di valutazione dei requisiti professionali degli OML – esperienza pregressa | Procedura come definito nella Guida per l’Accreditamento ai Servizi per il Lavoro (All. A al DDR 768/2019) più evidenza della sua applicazione |  |
| 8 \* | N. OML dipendenti (subordinato o titolare-OML) abbinati alla sede,  Tipo di CCNL applicato  L’ente deve accertarsi che l’OML non sia abbinato a più di 4 sedi, siano esse di uno stesso ente o più. | Riportare numero OML dipendenti abbinati alla sede  Indicare CCNL applicato | Ci deve essere almeno 1 dipendente (OML o il legale rappresentante / amministratore unico) che garantisca il presidio della sede negli orari indicati nella carta dei servizi |
| 9 \* | N. OML con prestazione professionale  L’ente deve accertarsi che l’OML non sia abbinato a più di 4 sedi, siano esse di uno stesso ente o più. | Indicare eventuale impiego di OML con prestazione professionale e riportare la durata degli incarichi di collaborazione, questi devono essere disponibili al momento dell’audit | Controllare la corrispondenza delle date degli incarichi professionali con quanto indicato nel SIA |

\* Vincoli per gli OML :

* ogni OML deve essere necessariamente abbinato ad almeno una sede
* ciascun OML non può essere impegnato in più di quattro sedi, siano esse di uno stesso ente o di più enti
* non è consentito l’inserimento di un operatore in uno o più enti collegati tra loro da vincoli associativi o con assetti proprietari coincidenti anche solo parzialmente
* nel caso in cui un OML sia stato assunto da più enti, l’operatore non può essere inserito in sedi degli enti ubicate nello stesso stabile/immobile, con lo stesso indirizzo civico
* nel caso di sospensione del servizio per maternità, infortunio o qualsiasi motivo non consenta la presenza presso la sede operativa, l’OML deve essere cancellato dall’applicativo SIA mediante apposita istanza telematica
* OML in distacco: l’operatore distaccato non può essere presente come operatore anche per l’ente distaccante.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Requisiti di funzionamento | Parte da compilare a cura del Soggetto | Note auditor |
| 10 | DGR 2238/2011 - All.A - Art. 13 lettera d) E' previsto che i servizi per il lavoro siano rivolti a tutti gli utenti, persone ed imprese che ad essi si rivolgono nel rispetto dei principi di non discriminazione e pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo." | Per dimostrare il rispetto del requisito, l’ente deve presentare una Relazione, dati di monitoraggio o altra documentazione a supporto |  |
| 11 | L’ente deve indicare mediante targa esposta al pubblico, ben visibile all’esterno e all’interno della sede, e negli spazi di accoglienza.  1. di essere accreditato ai servizi al lavoro della Regione Veneto  2. gli estremi del provvedimento di iscrizione all’elenco regionale  3. gli orari di apertura al pubblico garantiti | Foto della targa dei Servizi Lavoro, all’esterno e all’interno della sede accreditata |  |
| 12 | Presenza della Carta dei Servizi nei locali:  Sono indicati gli orari di apertura per i S.L?  Il responsabile di sede?  E’ aggiornata con tutte le sedi?  E’ allineata a quanto indicato nelle Linea Guida dei S.L.? | Laddove non siano indicati degli orari specifici, si intenderà l’orario di apertura come quello di erogazione dei servizi per il lavoro. |  |
| 13 | L’ente ha definito delle modalità relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni, di cui agli articoli 8, 9 e 10 del decreto legislativo n. 276/2003? | E' fatto divieto alle agenzie per il lavoro, agli enti privati autorizzati o accreditati, di effettuare qualsivoglia indagine o comunque trattamento di dati ovvero di preselezione di lavoratori  Descrivere come viene garantita tale prescrizione |  |
| 14 | Le informazioni raccolte sui lavoratori devono essere trattate rispettando le norme in materia di diritto alla privacy e la protezione dei dati personali  (Regolamento UE 679/2016) | Indicare come viene garantito il rispetto della privacy e la protezione dei dati personali |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Obiettivi di miglioramento - Buone Prassi | Parte da compilare a cura del Soggetto | Note auditor |
| 15 | a) E’ stata attivata una rete sul territorio insieme ad altri soggetti?  b) Sono state poste in essere azioni per il miglioramento del servizio offerto? | * l’ente deve presentare un riepilogo attività triennali e partenariati attivati nell'ambito di iniziative di tipo pubblico (comunitarie, nazionali, regionali etc...) * indicare l'obiettivo prefissato in precedenza e il miglioramento conseguito. Indicare l'obiettivo futuro di miglioramento |  |
| 16 | a) Viene inviata a Regione del Veneto ogni informazione rilevanti per un efficace funzionamento del mercato del lavoro?  b) Sono comunicate a Regione del Veneto le buone pratiche realizzate nonché le informazioni e i dati relativi all’attività svolta e ai risultati conseguiti? | - descrivere la tipologia e n. delle informazioni inviate (report, relazioni…) oltre a quanto già previsto dal progetto  - n. di segnalazioni buone pratiche inviate alla Regione (relazioni, report…) e n. di comunicazioni inviate alla Regione con dati sulle attività svolte |  |
| 17 | a) È attivo un sistema di misurazione della qualità percepita (o soggettiva) nella fruizione dei Servizi al Lavoro erogati agli utenti?  b) Sono stati individuati indicatori di prodotto o di risultato? |  |  |
| 18 | a) Esistenza di una procedura di gestione dei reclami e con quali modalità di attuazione?  b) Nella Carta dei Servizi è indicato il tempo massimo entro cui il reclamo viene gestito? |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Variazioni | Parte da compilare a cura del Soggetto | Note auditor |
| 19 | Il SIA è stato aggiornato nel rispetto delle tempistiche?  Quante variazioni sono intervenute dall’ultimo audit?  In che data è stata presentata l’ultima istanza in SIA?  E’ avvenuta prima o dopo l’avvio formale del procedimento di mantenimento attuale? | indicare le eventuali variazioni dal precedente audit dei Servizi al Lavoro: es. accompagnamento e ricerca del lavoro, tirocinio  indicare gli estremi delle variazioni del SIA  *l'ente provvede normalmente all'invio della istanza di variazione rispetto ai dati previamente comunicati in SIA (chiusura di sedi, cessazioni contratti con OML, variazione LR, variazione sede legale, variazione Email ecc.)? Sì/NO*  *Le variazioni possono essere apportate in SIA:*  *fino a 10 giorni dall'evento se si tratta di CHIUSURA SEDE o CESSAZIONE CONTRATTO CON OML*  *fino a 30 giorni dall'evento quando il dato variato sia diverso da queste due casistiche* |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Erogazione delle prestazioni rese presso la sede | Parte da compilare a cura del Soggetto | Note auditor |
| 20 | Erogazione dell’attività di mediazione per l’incontro domanda/offerta  Erogazione dell’attività di realizzazione del progetto individuale e di misure di accompagnamento al lavoro | L’ente deve fornire una descrizione sintetica delle attività erogate e in corso di erogazione |  |
| 21 | La sede è presidiata durante gli orari di apertura previsti dalla Carta dei Servizi da un OML dipendente (o dal titolare dell’impresa anch’esso OML)? | Indicare quale OML garantisce il presidio della sede |  |

|  |  |
| --- | --- |
| RIEPILOGO  **Rilievi**  **Raccomandazioni** (aspetti che devono essere gestiti entro il prossimo audit)  **Suggerimenti** (spunti per il miglioramento)  **Note per l’Ufficio**  Legale Rappresentante coerente con i dati accreditamento ?: **SI**: ❑ **NO**: ❑ (rilievo)  Le informazioni raccolte in sede di audit saranno oggetto di valutazione da parte dell’ufficio accreditamento e le risultanze saranno comunicate all’ente successivamente. | Riserve dell’ente |

Il Legale Rappresentante o il Delegato dichiara di aver preso visione di ogni punto di questo verbale.

Il presente Resoconto di audit è sottoscritto digitalmente dall’Auditor e dal legale rappresentante dell’ente (o suo delegato; allegare atto di delega)

Una copia del presente Resoconto di audit resta agli atti dell’Ente.