

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Oggetto del procedimento	Tenuta ed aggiornamento dell’elenco degli operatori accreditati per erogare servizi per il lavoro ex art. 25 della L.R. n. 3/2009.		
Descrizione del servizio	L’Ufficio riceve ed istruisce le istanze di accreditamento ai Servizi per il Lavoro sul territorio della Regione del Veneto. Inoltre pubblica l’elenco degli Operatori accreditati ai servizi per il lavoro (con i dati di recapito) e provvede all’aggiornamento verificando periodicamente il mantenimento dei requisiti.		
Missione/Programma (DEFR 2023-2025)	Missioni nn. ● 15 POLITICHE PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE.		
Struttura competente			
	Ufficio/struttura	Responsabile della struttura che eroga il servizio	Accessibilità
	Area Capitale Umano, Cultura e Programmazione Comunitaria	Dott. A. Agostinetti	Indirizzo: Cannaregio, 23 Mail: Accreditamento.lavoro@regione.veneto.it PEC: lavoro@pec.regione.veneto.it
	DIREZIONE LAVORO		
	UO Programmazione e politiche per il lavoro		Orario apertura ufficio: 09.00 – 17.00 lun-giov/ 09.00 -14.00 ven (su appuntamento se in presenza o per riunioni online) per informazioni ai cittadini sui soggetti accreditati e sul processo di accreditamento.
	Ufficio Accreditamento		
Tipologia del Destinatario/utente	- I cittadini (per l’accesso all’elenco degli Operatori accreditati ai servizi per il lavoro) - Operatori con almeno una sede operativa presente in Veneto		
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale, altro da specificare)	- On-line sulla pagina del sito regionale dedicata: https://www.regione.veneto.it/web/lavoro/accreditaento-lavoro - https://www.cliclavoroveneto.it/accreditaentosl-sia		
Supporti (eventuali infrastrutture, attrezzature, modulistiche, altro da specificare)	- Applicativo https://www.cliclavoroveneto.it/accreditaentosl-sia per la presentazione delle istanze del primo accreditamento e di variazione di dati di accreditamento, quali ad esempio variazione legale rappresentante, sede operativa, sede legale, ragione sociale ecc. - Personale per la verifica di audit delle sedi operative		

	- Modulistica dedicata: All. 2 - Dichiarazione sostitutiva di affidabilità economico-finanziaria Resoconto Audit parte A FORM-LAV Resoconto Audit parte B LAV Modulo di rinnovo a cadenza triennale			
Eventuali costi a carico del destinatario/Utente	- Nessun costo per i cittadini che vogliono accedere all'elenco dei soggetti accreditati - Marca da bollo da 16.00€ (ad esclusione di alcuni soggetti) per presentare un'istanza di accreditamento da parte dei soggetti che intendono accreditarsi			
Standard di qualità		Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
	Accessibilità	Accessibilità allo sportello fisico	Numero totale giornate lavorative a settimana	Non esiste uno sportello fisico per presentare istanza di accreditamento. Invece, 5 giorni alla settimana, l'Ufficio fornisce informazioni ai cittadini richiedenti chiarimenti sui soggetti accreditati e sul processo di accreditamento.
		Accessibilità multicanale	Disponibilità richieste/comunicazioni tramite posta, posta elettronica, fax.	365 giorni anno tramite posta elettronica. Orari di ufficio per disponibilità telefonica
	Tempestività	Tempi tra le istanze presentate dagli utenti e i riscontri forniti	Giorni tra il momento della ricezione della richiesta e il giorno della risposta	30 giorni come termine massimo per istanza di accreditamento
	Trasparenza	Pubblicazioni nel sito web della Regione del Veneto	Giorni per la pubblicazione	L'elenco viene aggiornato sul sito web mensilmente
	Efficacia	Rispondenza dell'attività svolta e del servizio reso alle aspettative dell'utenza	A numeratore Numero reclami pervenuti/ a denominatore Numero totale delle istanze pervenute	<5%

Modalità reclamo	Il reclamo potrà essere presentato per l'eventuale mancato rispetto degli standard di qualità dei servizi al seguente indirizzo PEC	lavoro@pec.regione.veneto.it
-------------------------	---	--