

EVENTITALIA

Formazione & Comunicazione

CARTA DEI SERVIZI

ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI PER IL LAVORO
REGIONE ABRUZZO

Rev. Agosto 2014

*Formarsi per crescere.
Comunicare per farsi conoscere.*



EVENTITALIA
SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA
Via Luigi Brigiotti, 12/14 - 64100 Teramo (TE)
Tel. 0861/210821 - Fax 0861/217005
info@eventitalia.net - www.eventitalia.net



INDICE

1. EVENTITALIA.....	- 2 -
2. LA CARTA DEI SERVIZI	- 2 -
3. FINALITÀ E PRINCIPI DEI SERVIZI PER IL LAVORO.....	- 3 -
4. MODALITÀ E CRITERI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO.....	- 4 -
4.1. OBBLIGHI DI EVENTITALIA.....	- 6 -
4.2 RACCORDO PUBBLICO-PRIVATO	- 6 -
4.3. DIVIETO DI TRANSAZIONE COMMERCIALE.....	- 7 -
4.4. CRITERI DI MISURAZIONE DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA DEI SERVIZI EROGATI.....	- 7 -
5. LA STRUTTURA DI EVENTITALIA.....	- 7 -
6. I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI	- 9 -
7. LE PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO.....	- 10 -

1. EVENTITALIA

EVENTITALIA Società Consortile a Responsabilità Limitata nasce dall'intuizione di un gruppo eterogeneo di giovani professionisti, con l'obiettivo di fornire **servizi di consulenza e progettazione nell'ambito della formazione, comunicazione, organizzazione eventi e servizi per il lavoro.**

In particolare, Eventitalia è un **Organismo di Formazione accreditato dalla Regione Abruzzo** (Codice di Accreditamento: 0106-05092011-DL24-206-ABCDEF-1-X) con Determinazione Dirigenziale nr. DL35/295 del 04/06/2014 per le Macrotipologie ed Ambiti:

- Orientamento;
- Obbligo Formativo/Obbligo d'Istruzione;
- Formazione Superiore (Post Obbligo Formativo, Percorsi IFTS, Alta Formazione);
- Formazione Continua;
- Utenze Speciali.

La Società è in possesso della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2008 per il settore EA:37 "Progettazione ed Erogazione di Corsi di Formazione Professionale Superiore e Continua".

Eventitalia si rivolge ad un'utenza estremamente variegata, dai lavoratori ai soggetti svantaggiati (disoccupati, disabili, ecc.), dai giovani in età di obbligo di istruzione alle scuole, dalle imprese agli Enti e alle Istituzioni pubbliche. Attraverso un team di consulenti, collaboratori e dipendenti con un elevato livello di esperienza nei diversi settori di competenza, la Società ascolta ed analizza le esigenze dei clienti/utenti, definisce gli obiettivi, elabora e realizza in maniera rapida ed accurata piani di formazione e inserimento al lavoro, comunicazione e promozione. Grazie all'esperienza maturata sul campo, risponde con competenza e affidabilità alle notevoli e sempre più complesse richieste del mercato.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è adottata da Eventitalia nel rispetto dell'*art. 9 dell'Allegato A alla D.G.R. n. 1057 del 29 dicembre 2010 "Disciplina per l'Accreditamento dei Servizi per il Lavoro della Regione Abruzzo. Disposizioni concernenti le Procedure ed i Requisiti per l'Accreditamento dei Servizi al Lavoro, le modalità di tenuta dell'Elenco Regionale dei Soggetti Accreditati e l'Affidamento dei Servizi al Lavoro"* e s.m.i..

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale Eventitalia definisce:

- ⇒ **Finalità e principi;**
- ⇒ **Modalità e criteri di erogazione;**
- ⇒ **Strutture e organizzazione;**
- ⇒ **Diritti e doveri dell'Utenza;**

- 2 -

⇒ **Procedure di reclamo e controllo;**
nell'ambito dell'esecuzione dei servizi per il lavoro rivolti ai cittadini ed alle imprese.

3. FINALITÀ E PRINCIPI DEI SERVIZI PER IL LAVORO

Come stabilito dalla vigente Normativa regionale, i servizi al lavoro erogati da Eventitalia hanno le **finalità** di:

- a) informare e orientare i lavoratori, le imprese, le istituzioni scolastiche e formative e la pubblica amministrazione in merito ai servizi disponibili per l'accesso al lavoro anche in forma autonoma o associata, alle caratteristiche e alle opportunità del mercato del lavoro locale e del sistema di formazione professionale, al sistema della Borsa continua del lavoro, alle tipologie contrattuali e al relativo quadro di incentivi economici e normativi, alle politiche attive e alle misure per l'inserimento o il reinserimento sul mercato del lavoro, agli incentivi a sostegno del lavoro autonomo e alla imprenditorialità, nonché alla rete dei servizi e delle strutture accreditate o autorizzate come operatori del mercato;
- b) favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- c) prevenire e contrastare la disoccupazione di lunga durata attraverso la realizzazione di azioni di orientamento e accompagnamento al lavoro;
- d) favorire lo sviluppo e la tutela delle pari opportunità tra uomini e donne nell'accesso al lavoro e nella crescita professionale;
- e) promuovere misure personalizzate a favore dei lavoratori, con particolare riferimento ai lavoratori svantaggiati, anche attraverso forme di mediazione culturale per i lavoratori stranieri;
- f) sviluppare forme adeguate di accompagnamento delle persone disabili nell'inserimento nel mercato del lavoro;
- g) sostenere la mobilità professionale o territoriale dei lavoratori;
- h) assicurare il monitoraggio dei flussi del mercato del lavoro.

Nell'erogazione dei servizi al lavoro la Società si ispira ai seguenti **principi**:

- ⇒ **CRESCITA PROFESSIONALE E SOCIALE:** I servizi al lavoro vengono erogati con l'obiettivo di promuovere la crescita professionale, sociale ed economica dell'utenza.
- ⇒ **CENTRALITÀ DELL'UTENZA E PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO:** L'utente è posto al centro del servizio che, nella logica della massima personalizzazione, viene organizzato, gestito ed erogato in relazione alle necessità e agli obiettivi dello stesso.
- ⇒ **PARI OPPORTUNITÀ:** Sono garantiti l'accesso, la parità di trattamento, la partecipazione e l'imparzialità del servizio a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione di sesso, età, religione, condizione di disabilità, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni personali.

- ⇒ **TRASPARENZA:** Eventitalia garantisce la massima trasparenza sui servizi offerti, mettendo a disposizione dell'utenza tutti gli strumenti, i documenti e le informazioni necessarie per il conseguimento delle finalità prefissate.
- ⇒ **QUALITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA:** I servizi vengono offerti nel rispetto dei criteri della qualità e in una logica di continuo miglioramento. In tal senso, Eventitalia si impegna a rispettare i criteri di misurazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati stabiliti dalla vigente Normativa regionale (*Art. 18 dell'Allegato A alla D.G.R. n. 1057 del 29 dicembre 2010 "Disciplina per l'Accreditamento dei Servizi per il Lavoro della Regione Abruzzo. Disposizioni concernenti le Procedure ed i Requisiti per l'Accreditamento dei Servizi al Lavoro, le modalità di tenuta dell'Elenco Regionale dei Soggetti Accreditati e l'Affidamento dei Servizi al Lavoro" e s.m.i.*);
- ⇒ **RISERVATEZZA:** Tutti i dati personali degli utenti di cui Eventitalia venga in possesso nell'erogazione dei propri servizi vengono trattati nel rispetto del D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

4. MODALITÀ E CRITERI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO

I servizi al lavoro vengono erogati da Eventitalia a seguito dell'accREDITAMENTO regionale conseguito ai sensi della D.G.R. n. 1057/2010 e s.m.i.. L'erogazione dei servizi avviene nell'ambito delle seguenti aree:

a) ACCESSO E INFORMAZIONE

In questa prima fase gli operatori della Società forniscono all'utenza informazioni pertinenti e complete riguardo:

- ⇒ le opportunità occupazionali;
- ⇒ le principali caratteristiche del mercato del lavoro;
- ⇒ gli strumenti di politica attiva;
- ⇒ l'offerta di servizi disponibili nella rete dei servizi per il lavoro.

Eventitalia garantisce l'accesso e la fruibilità dei servizi e delle informazioni all'utenza.

I servizi di accesso e informazioni possono essere forniti anche in raccordo con i Centri per l'Impiego. In particolare, i servizi offerti in sinergia con i CpI riguardano:

- ⇒ informazioni sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso;
- ⇒ informazioni e invio ad altri servizi territoriali;
- ⇒ informazioni sul mercato del lavoro e le opportunità occupazionali.

Il nuovo utente sostiene un *primo colloquio conoscitivo con l'Addetto all'Accoglienza e all'Informazione* durante il quale viene redatta una **Scheda Utente** riportante:

1. cognome e nome dell'utente;
2. luogo e data di nascita;
3. codice fiscale;
4. indirizzo di residenza e domicilio;
5. contatto telefonico ed eventuale e-mail;

6. condizione occupazionale (in cerca di prima occupazione, disoccupato, inoccupato, ecc.);
7. disponibilità/indisponibilità a determinate tipologie di lavoro;
8. misure per migliorare l'occupabilità;
9. misure per la ricerca attiva del lavoro;
10. eventuale rinvio ad altri servizi;
11. informazioni sugli obblighi dell'Ente;
12. informazioni sui diritti e doveri dell'utente;
13. scadenza del documento e data della verifica periodica.

A seguito del primo colloquio gli operatori dell'Ente prendono in carica l'utente e provvedono a stipulare il **Patto di Servizio (PS)** con lo stesso. Il PS è un accordo sottoscritto tra Eventitalia e l'utente nel quale vengono evidenziate le responsabilità e i compiti a carico delle due parti. Gli obblighi della Società e i diritti e doveri dell'utenza sono stabiliti nella presente Carta dei Servizi.

b) ANALISI DEL CASO INDIVIDUALE (PROFILING)

Dopo la stipula del PS, gli operatori procedono con il profiling dell'utente. Si provvede, pertanto, ad effettuare l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare le prestazioni più adeguate in relazione:

- ⇒ al suo profilo professionale;
- ⇒ alle caratteristiche soggettive;
- ⇒ al contesto del mercato del lavoro;
- ⇒ all'offerta dei servizi disponibili.

Viene effettuato un *colloquio individuale diagnostico* finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro ed alla definizione e stipula del **Piano di Azione Individualizzato (PAI)**. Il PAI, sottoscritto da Eventitalia e dall'utente, viene inviato al Centro per l'Impiego e agli uffici del Settore Lavoro della Provincia territorialmente competenti.

c) DEFINIZIONE DI UNA PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO E ATTIVAZIONE DI MISURE DI SOSTEGNO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO

Durante questa fase viene dato avvio al percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e/o reinserimento lavorativo dell'utente mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso. Durante tutto il percorso viene messo a disposizione dell'utente un tutor che lo supporta nella realizzazione del percorso definito nel PAI.

L'implementazione del PAI prevede:

- ⇒ consulenze, in raccordo con i Cpl, per la definizione del progetto individualizzato di inserimento/reinserimento e tutoraggio in itinere;
- ⇒ accesso a percorsi formativi (eventuali) e a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo;
- ⇒ tutoraggio individuale.

d) MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

- 5 -

In quest'ultima fase del percorso si provvede a:

- ⇒ raccogliere e diffondere il curriculum vitae dell'utente;
- ⇒ ricercare e segnalare posti di lavoro vacanti (vacancies);
- ⇒ preselezionare, verificare le disponibilità e gestire i contatti;
- ⇒ definire il progetto individuale di accompagnamento al lavoro ed attivare le misure di sostegno all'inserimento lavorativo;
- ⇒ supportare e fornire le consulenze ai datori di lavoro per l'inserimento occupazionale.

Attraverso questi servizi, Eventitalia garantisce a tutti i cittadini disoccupati, inoccupati o rientranti in specifici target, in cerca di occupazione, individuati dalla Regione Abruzzo 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.

4.1. OBBLIGHI DI EVENTITALIA

Eventitalia eroga i servizi per il lavoro nel rispetto dell'art. 15 dell'Allegato A alla D.G.R. n. 1057 del 29/12/2010 e s.m.i.. In tal senso, la Società è tenuta a:

- a) interconnettersi con la Borsa Lavoro Abruzzo, quale nodo regionale della Borsa Nazionale Continua del Lavoro;
- b) inviare alla Direzione Regionale competente ogni informazione strategica per un efficace funzionamento del mercato del lavoro;
- c) comunicare alla Regione e alle Province le buone pratiche realizzate nonché le informazioni e i dati relativi all'attività svolta e ai risultati conseguiti;
- d) fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese che ad essi si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo;
- e) svolgere i propri servizi senza oneri per i lavoratori;
- f) osservare le disposizioni concernenti, il trattamento dei dati personali e al divieto d'indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8, 9 e 10 del D.Lgs. n. 276 del 10/09/2003.

4.2 RACCORDO PUBBLICO-PRIVATO

Per mezzo di specifiche convenzioni con la Regione Abruzzo e le sue Province, coerentemente con la programmazione regionale e provinciale in materia e nel rispetto delle Norme Comunitarie, Nazionali e Regionali, Eventitalia, in conseguenza all'accREDITAMENTO ottenuto, può risultare affidataria di specifici servizi al lavoro nell'ambito del raccordo con i Servizi Pubblici per l'Impiego.

4.3. DIVIETO DI TRANSAZIONE COMMERCIALE

L'accREDITAMENTO conseguito non costituisce oggetto di transazione commerciale. Pertanto, Eventitalia si impegna a non cedere a terzi, neanche in parte, l'attività oggetto dell'accREDITAMENTO.

4.4. CRITERI DI MISURAZIONE DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA DEI SERVIZI EROGATI

Nel rispetto dell'art. 18 dell'Allegato A alla D.G.R. n. 1057 del 29/12/2010 e s.m.i., Eventitalia si impegna a rispettare i seguenti criteri nell'erogazione dei servizi per il lavoro:

- a) rapporto tra il numero di inserimenti occupazionali realizzati (almeno con contratto di lavoro a tempo determinato di dodici mesi) e il numero dei disoccupati trattati con riferimento all'ultimo anno solare;
- b) rapporto di equivalenza tra i posti di lavoro reperiti e i posti di lavoro concordati con i disoccupati trattati con riferimento all'ultimo anno solare;
- c) numero di contratti di lavoro stipulati valutati in relazione alla loro tipologia e all'articolazione oraria con riferimento all'ultimo anno solare;
- d) durata di permanenza nello stato di disoccupazione dei lavoratori trattati;
- e) numero di interventi per il rafforzamento dell'occupabilità effettuati in relazione al numero di disoccupati individuati quali destinatari degli interventi stessi con riferimento all'ultimo anno solare;
- f) grado di soddisfazione dei disoccupati trattati e delle imprese contattate.

Si precisa che, per quanto riguarda gli affidamenti da parte della Regione Abruzzo o delle sue Province, i suddetti criteri potranno subire variazioni e/o adattamenti in relazione al tipo di servizio richiesto.

5. LA STRUTTURA DI EVENTITALIA

La **struttura** di Eventitalia, di recentissima ristrutturazione, è ubicata all'interno di un prestigioso immobile sito in via Luigi Brigiotti n. 12/14, nel centro della città di Teramo.

La sede - già accreditata presso la Regione Abruzzo ai sensi della D.G.R. n. 363 del 20/07/2009 ("AccREDITAMENTO delle sedi formative ed orientative della Regione Abruzzo a norma del D.M. nr. 166 del 25 maggio 2001: approvazione nuovo disciplinare") e s.m.i. - dispone di ampi uffici, bagni idonei anche per i disabili, un'accogliente reception, due aule didattiche, in grado di accogliere rispettivamente 20 e 15 partecipanti, due laboratori, in grado di ospitare rispettivamente 15 allievi ciascuno, e due uffici preposti per le attività di orientamento.

I servizi per il lavoro vengono erogati negli appositi spazi accreditati e opportunamente identificati.

Come stabilito dalla D.G.R. n. 1057 del 29/12/2010 e s.m.i., la sede:

- ⇒ è ad uso esclusivo di Eventitalia e distinta da quelle di altri soggetti;
- ⇒ è conforme alla Normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro;
- ⇒ è conforme alla Normativa in materia di tutela di igiene e sicurezza;
- ⇒ è conforme alla Normativa in materia di accessibilità per i disabili;
- ⇒ è attrezzata con adeguati arredi per l'attesa dell'utenza;
- ⇒ è progettata per garantire la riservatezza durante i colloqui individuali;
- ⇒ è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 18.00;
- ⇒ è arredata con attrezzature d'ufficio idonee allo svolgimento dei servizi al lavoro;
- ⇒ è munita di collegamenti telematici idonei ad interconnettersi con la Borsa Lavoro Abruzzo, quale nodo regionale della Borsa Nazionale Continua del Lavoro;
- ⇒ ha esposte in maniera visibile, sia all'interno che all'esterno dei locali adibiti ai servizi per il lavoro, gli estremi del provvedimento d'iscrizione nell'Elenco Regionale, il servizio e gli orari di apertura al pubblico garantiti, l'organigramma delle funzioni aziendali nonché del responsabile della unità organizzativa.

Il **personale** è organizzato secondo il seguente organigramma:



Il **RESPONSABILE DELL'UNITÀ ORGANIZZATIVA** svolge le seguenti attività:

- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali;
- promozione dei servizi;
- attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività;

- gestione del sistema informativo.

L' **ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA E ALL'INFORMAZIONE** si occupa di:

- gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- prima informazione;
- consulenza informativa di primo livello;
- supporto all'autoconsultazione.

L' **OPERATORE DEL MERCATO DEL LAVORO LOCALE** si occupa delle seguenti attività:

- 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 interni (obiettivi, tempi, azioni, risorse);
- definizione, sottoscrizione e gestione, in raccordo con il Centro per l'Impiego di competenza, del Piano di Azione Individuale (PAI);
- tutoraggio mediante assistenza e supporto all'utente per lo sviluppo delle attività oggetto del PAI;
- preselezione e accompagnamento all'inserimento occupazionale;
- monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al Piano di Azione Individuale (PAI).

Inoltre, Eventitalia si avvale della collaborazione di:

- **ORIENTATORI**: sono professionisti che collaborano con Eventitalia nell'ambito della gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza e dell'erogazione dei servizi orientativi (informazione-formazione-consulenza);
- **PROFESSIONISTI E COLLABORATORI ESTERNI** (Progettisti ed esperti di formazione e mercato del lavoro, Docenti, Tutor, Consulenti, ecc.): che all'occorrenza supportano la Società in relazione alle proprie competenze, alle esigenze ed alle finalità dei servizi da rendere all'utenza;
- **OPERATORI**: la Società impiega un team di dipendenti altamente qualificati e in grado di sostenere l'utenza durante le diverse fasi di erogazione dei servizi per il lavoro.

6. I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI

DIRITTI DELL'UTENTE:

- a) **Diritto di accesso al servizio**: Tutti gli utenti hanno diritto di accedere ai servizi al lavoro di Eventitalia, la quale deve garantire parità di trattamento, partecipazione e

- imparzialità dei servizi, senza alcuna discriminazione di sesso, età, religione, condizione di disabilità, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni personali.
- b) **Diritto di continuità del servizio:** Eventitalia deve garantire la continuità del servizio all'utente, fermo restando la permanenza della Società nell'"Elenco Regionale dei Soggetti Accreditati per lo svolgimento dei Servizi al Lavoro".
- c) **Diritto alla personalizzazione del servizio:** L'utente ha il diritto di ricevere un servizio personalizzato attraverso la progettazione e l'implementazione di un Piano di Azione Individuale (PAI).
- d) **Diritto alla riservatezza delle informazioni personali:** Tutti i dati e le informazioni personali degli utenti devono essere trattati da Eventitalia nel rispetto del D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- e) **Diritto all'efficacia e all'efficienza del servizio:** L'utente ha diritto a ricevere i servizi per il lavoro secondo gli standard di qualità, efficacia ed efficienza minimi stabiliti dall'*Allegato A alla D.G.R. n. 1057 del 29 dicembre 2010 "Disciplina per l'Accreditamento dei Servizi per il Lavoro della Regione Abruzzo. Disposizioni concernenti le Procedure ed i Requisiti per l'Accreditamento dei Servizi al Lavoro, le modalità di tenuta dell'Elenco Regionale dei Soggetti Accreditati e l'Affidamento dei Servizi al Lavoro"* e s.m.i..
- f) **Diritto alla comunicazione e alla trasparenza:** Eventitalia deve garantire la massima trasparenza:
- rendendo visibile all'interno e all'esterno dei locali adibiti ai servizi per il lavoro: gli estremi del provvedimento d'iscrizione all'Elenco Regionale, i servizi offerti, gli orari di apertura al pubblico, l'organigramma delle funzioni aziendali nonché del responsabile dell'unità organizzativa;
 - favorendo l'accesso a tutti gli strumenti, i documenti e le informazioni necessarie per il conseguimento delle finalità stabilite dal PAI.
- g) **Diritto di sporgere reclamo:** L'utente, qualora ritenga che siano stati lesi i diritti sopra elencati, può sporgere reclamo agli operatori di Eventitalia nelle modalità stabilite dal successivo paragrafo 7.

DOVERI DELL'UTENTE:

- a) **Rispetto del PS e del PAI:** L'utente deve rispettare gli impegni assunti con il Patto di Servizio (PS) e con il Piano di Azione Individuale (PAI);
- b) **Comunicazione degli aggiornamenti sullo stato occupazionale:** L'utente deve informare tempestivamente Eventitalia nel caso di eventuali aggiornamenti del proprio stato occupazionale;
- c) **Comunicazione del recesso:** L'utente può recedere dal servizio solo dopo preventiva comunicazione agli operatori di Eventitalia, concordando con gli stessi le modalità e i tempi del recesso.

7. LE PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

Nell'ottica del miglioramento continuo e al fine di tutelare i beneficiari dei servizi, Eventitalia garantisce agli utenti, in ogni momento, il diritto di sporgere reclamo nel caso di disservizi e/o di mancato rispetto delle disposizioni previste nel presente documento. Di seguito si riportano le procedure di reclamo e controllo.

Modalità di presentazione del reclamo

L'utente può presentare un reclamo solo in forma scritta. Il reclamo deve contenere:

- Cognome e nome dell'utente;
- Luogo e data di nascita dell'utente;
- Motivazioni del reclamo;
- Data del reclamo;
- Firma dell'utente.

Il reclamo può pervenire ad Eventitalia con una delle seguenti modalità:

- consegnato a mano agli operatori di Eventitalia;
- inoltrato via fax al n. 0861/217005;
- inviato via e-mail all'indirizzo info@eventitalia.net;
- inviato attraverso servizio postale a: Eventitalia Scarl, via Luigi Brigiotti n. 12/14 - 64100 Teramo (TE).

Modalità di controllo e gestione del reclamo

Il reclamo pervenuto agli operatori di Eventitalia viene tempestivamente inoltrato al Responsabile dell'Unità Organizzativa.

Il Responsabile dell'Unità Organizzativa, in collaborazione con l'Addetto all'Accoglienza e all'Informazione e l'Operatore del Mercato Locale, analizza periodicamente (almeno una volta al mese) i reclami ricevuti.

La gestione del reclamo avviene nei seguenti step:

1. Registrazione del reclamo nell'apposito "Elenco Reclami" della Società;
2. Verifica ed analisi delle cause;
3. Individuazione della soluzione più adeguata;
4. Eventuale comunicazione all'utente della risoluzione della problematica;
5. Aggiornamento del modello "Elenco Reclami" con apposizione delle soluzioni poste in essere per la risoluzione della problematica.