Synthesis srl
Ente Accreditato presso la Regione Veneto
con Decreto del Dirigente Formazione n° 217 del 26 febbraio 2003 per l'ambito Formazione Continua
e Decreto Dirigenziale n. 458 del 15/09/06 per l'ambito Formazione Superiore.

CARTA DEI SERVIZI

Servizi al lavoro

REV. 41 DEL 06/07/2026

Carta dei servizi che descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo. Costituisce uno strumento di trasparenza che mette l'utente in condizione di valutare la qualità dei servizi e di offrire suggerimenti per il miglioramento continuo degli stessi.

Synthesis srl – Via Panà 56/A – 35027 Noventa Padovana (PD)
Tel. 049 8078751 – fax 049 7806236 info@synthesis-srl.com – www.synthesis-srl.com
Cap. Soc. € 100.000 i.v. – Reg. Imprese di Padova e C.F. 02708770231 – P.IVA 03463230288
Sistema di gestione per la qualità certificato UNI EN ISO 9001 : 2015 – Attività IAF : 37

Finalità

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 dal mercato del lavoro attraverso: contatti iniziali, colloqui di orientamento individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di orientamento e consulenza qualificata, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, incrocio tra domanda e offerta di lavoro. I servizi al lavoro si rivolgono a: inoccupati o disoccupati, anche in mobilità o in cassa integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, anche occupati relativamente alle attività di mantenimento del posto di lavoro.

Carta dei servizi e sistema di gestione per la qualità

La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità di Synthesis srl unipersonale, certificato UNI EN ISO 9001: 2015. Synthesis srl si è dotata di una struttura organizzativa in cui risultano definite in modo chiaro funzioni e responsabilità coerentemente al Sistema Qualità ISO 9001 introdotto dall'ottobre del 2000 (IT 12129). Nel 2003 la società ha effettuato con successo il passaggio alla Vision 2000, nel 2009 alla iso 9001: 2008, nel 2017 alla iso 9001:2015. Ambito di certificazione dell'SGQ: FORMAZIONE. Il manuale di garanzia della qualità definisce la struttura, i ruoli, le responsabilità e le modalità organizzative dell'ente. Infatti, nell'ambito dell'organizzazione, al fine di attuare e conseguire gli obiettivi a garanzia della qualità, sono assegnati mezzi e personale adeguati. Vengono inoltre definite e attuate modalità specifiche di coordinamento, di controllo delle attività e dei metodi gestionali.

Principi fondamentali

Nella erogazione dei servizi al lavoro Synthesis srl si ispira ad alcuni principi fondamentali che derivano dalle buone pratiche esistenti, dalle esperienze pregresse, dai principi che ispirano la mission aziendale, dalla sua storia. Tali principi ne informano l'azione e sono alla base delle concrete modalità di attuazione dei servizi. Internamente costituiscono un parametro per l'azione dei singoli operatori ed hanno una valenza formativa per gli stessi.

I principi sono i seguenti:

Centralità dell'utente e personalizzazione del servizio: porre al centro del servizio la persona, sviluppare un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata, favorire la ricerca attiva di lavoro.

Eguaglianza, imparzialità e trasparenza: garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.

Miglioramento delle professionalità: offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.
Partecipazione e coinvolgimento attivo: favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.
Efficacia ed efficienza: garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico.

SERVIZI DISPONIBILI

Informazione e accoglienza

Finalità:
Diffusione sul territorio della conoscenza del servizio, favorendo l'incrocio più opportuno tra caratteristiche, esperienze lavorative pregresse e necessità di inserimento/reinserimento dell'utente con le caratteristiche e le opportunità che il servizio può offrire all'utenza ed orientando il lavoratore su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se maggiormente in linea con le sue esigenze. Garanzia di informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva, l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro.

Modalità di erogazione del servizio:
Servizio di informazione e presentazione delle principali caratteristiche del servizio attraverso la raccolta dei Curriculum Vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utenza, attraverso colloqui individuali brevi per la raccolta di informazioni di corredo al CV utili per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento ed attraverso la realizzazione di incontri informativi di gruppo per la presentazione in dettaglio dei progetti. Informazione sui servizi disponibili, informazioni ed invio ad altri servizi territoriali, informazioni sul mercato del lavoro e le opportunità in Italia e anche all'estero.

Valutazione e qualità:
-sessione informativa breve, individuale, con modalità di erogazione a sportello;
-sessione informativa di gruppo, per analizzare in dettaglio le opportunità del servizio;
-sessione finalizzata alla raccolta dati dell'utente potenziale e all'analisi del CV.

Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati

Finalità:
Favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso di inserimento/reinserimento lavorativo tra l'utente e l'operatore, fornendo all'utente, fin dalla prima fase di presa in carico, un riferimento unico del servizio. Tale risorsa rappresenta l'Ente e garantisce all'utente la qualità del servizio offerto in tutte le fasi del percorso di inserimento.

Modalità di erogazione del servizio:
Attività di consulenza con un esperto del mercato del lavoro territoriale che, sulla base del CV e delle informazioni fornite, concorda con l'utente un Piano di Azione personalizzato. L'accordo impegna la struttura ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività concordate.

Valutazione e qualità:
- una sessione personalizzata di durata variabile da 1 a 3 ore a seconda della tipologia di utenza.

Attività di orientamento individuale e di gruppo

Finalità:
L'orientamento consiste in una attività di confronto con l'operatore finalizzato alla acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie competenze e della loro trasferibilità in vista della definizione di un progetto di riqualificazione e/o inserimento /reinserimento. E' finalizzato a:
-trasferire le conoscenze sulle caratteristiche principali del mercato del lavoro territoriale;
- analizzare i canali di promozione più opportuni a seconda del profilo professionale dell'utente;
-predisporre gli strumenti di self-marketing (CV, lettera di presentazione, colloquio di lavoro);
-favorire lo scambio di esperienze tra l'orientatore e l'utente ma anche all'interno del gruppo di lavoro.

Modalità di erogazione del servizio:
sessioni individuali o di gruppo con uno o più operatori orientatori.

Valutazione e qualità:
- una sessione personalizzata di durata variabile da 1 a 3 ore a seconda della tipologia di utenza.

Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo

Finalità:
Migliorare la possibilità di occupazione della persona nel Mercato del Lavoro Territoriale attraverso l'aggiornamento delle conoscenze e delle competenze professionali della persona adeguandole alle professionalità richieste dalle aziende sul territorio.

Modalità di erogazione del servizio:
Le attività formative, sono personalizzate sulla base delle esigenze dell'utenza e quindi potranno avere durata e contenuti variabili.

Valutazione e qualità:

- attività formative con un docente e un tutor di aula e se necessario testimoni per i case history;
- avvio della formazione entro 15 giorni dalla stipula del Piano di Azione Individuale.

Tutoraggio per l'inserimento lavorativo

Finalità:
Favorire e aiutare la ricerca attiva dell'utente e informare le aziende sull'utenza che si sta avvalendo del servizio attivando le reti formali/informali presenti sul territorio ai fini di aumentare le opportunità di ricollocazione dell'utente e di incontro lavoratori/aziende.

Modalità di erogazione del servizio:
Pianificazione delle attività in accordo con l'utente, monitoraggio periodico delle attività realizzate e analisi dei risultati; pubblicizzazione degli utenti e dei loro CV verso le aziende finalizzate all'inserimento lavorativo.

Valutazione e qualità:
- resoconto mensile sull'esito del monitoraggio delle attività condiviso con l'utente.

Risorse e strutture dedicate.

Gli operatori sono dipendenti e collaboratori che operano per la gestione del percorso di inserimento lavorativo o per il mantenimento del posto di lavoro, operatori dell'accoglienza e operatori del mercato del lavoro. La struttura può contare anche sull'apporto di professionisti esterni per consulenze specialistiche. Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in uffici e ambienti delle sedi operative di Synthesis srl per la formazione e la consulenza personalizzata e in attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività.
Competenze richieste a dipendenti e collaboratori agenti in qualità di operatori del mercato del lavoro:
- Gestire colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa
-Gestire colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro
-Elaborare con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità
-Gestire l'incrocio domanda offerta di lavoro
-Accompagnare l'utente del servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo
-Monitorare l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive

NOVENTA PADOVANA (PD) - Via Panà 56/a tel 049.8078751 fax 049.786236 e-mail: info@synthesis-srl.com	Resp. Valentino Canu (Legale rappresentante)	Il lunedì e il mercoledì dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 16:00

Gli operatori possono ricevere anche al di fuori dell'orario di sportello, previa richiesta appuntamento

Diritti e doveri dell'utente

Synthesis srl:
- tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;
-si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

L'utente:
- si impegna a fornire tempestivamente a Synthesis srl eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- può recedere dal servizio concordando le modalità con l'operatore di riferimento;
- deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

Reclami e suggerimenti

L'utenza può sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione. In questo senso la partecipazione attiva del cliente è assicurata mediante la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e/o reclami sottoposti da qualsiasi soggetto/utente dei servizi erogati.
La procedura può essere avviata dagli utenti con compilazione della segnalazione/reclamo tramite il modulo disponibile presso le unità operative territoriali.
Reclami e suggerimenti:
- saranno inoltrati al responsabile del servizio utilizzando il modulo disponibile presso l'help desk dell'ente;
- saranno esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 15 giorni dal ricevimento.

Comunicazione

Synthesis srl mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione e di informazione:

- contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori anche attraverso CRM on line con utenti inseriti autorizzanti per iscritto;
- sito web istituzionale;
- promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio;
- info-desk per aziende ed enti interessati;
- modulistica per suggerimenti e reclami.

Monitoraggio e soddisfazione dell'utenza

Al termine di ogni servizio viene erogato all'utenza un questionario anonimo che riporta domande sugli aspetti significativi del servizio svolto, con la richiesta di indicare, se ritenuto opportuno, elementi di forza e/o debolezza rilevati nella fruizione del servizio. I questionari raccolti verranno periodicamente analizzati al fine di identificare i punti di forza e di debolezza e poter migliorare conseguentemente i servizi offerti.
Sono previste riunioni mensili di verifica e controllo dell'attività svolta registrate su appositi diari di bordo e sottoscritti dalle risorse coinvolte.

Privacy

Synthesis srl si impegna a tutelare la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente Regolamento Ue 2016/679, GDPR (General Data Protection Regulation) – relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali.

La società

Nel 2026 Synthesis srl festeggerà i 30 anni di attività. Nata nel 1996 come società partner responsabile della formazione di ASSOCIAZIONE ARTIGIANI CASA Padova, nel corso degli anni successivi estende la propria attività a livello prima regionale, poi nazionale per operare, nel corso di questi ultimi anni, anche in numerosi paesi stranieri tra i quali Albania, Moldavia, Grecia, Spagna, Inghilterra, Polonia, Svezia e Germania. Si occupa di formazione per le piccole e medie imprese sia privatamente, sia tramite i fondi interprofessionali, i fondi dei vari enti bilaterali e le opportunità di finanziamento indirette/dirette UE.
La formazione spazia dalle soft alle hard skills grazie al supporto di un consistente staff di docenti e consulenti senior che si avvalgono delle più innovative metodologie per ottimizzare il processo di apprendimento. La struttura si rivolge anche a disoccupati/inoccupati proponendo attività formative finalizzate al reinserimento lavorativo. Preziose le partnership sviluppate sul territorio nel corso di questi 30 anni che le consentono di effettuare percorsi vicini alle necessità del mercato del lavoro a garanzia di una vera occupabilità dei soggetti coinvolti. Mediamente oltre il 60% delle persone in formazione si reinserisce nel mercato del lavoro. Numerose infine le attività "riconosciute", non finanziate, rivolte ad utenza mista ai fini di raggiungere nuove/migliori opportunità occupazionali. In questo ambito la percentuale di occupati al termine dei percorsi formativi sale oltre l'80% anche grazie

al concreto contributo delle aziende che segnalano le necessità emergenti e si rendono disponibili ad effettuare colloqui mirati.
Sempre attenta alle novità emergenti, la struttura opera anche attraverso piattaforma FAD per garantire una vera formazione lungo tutto l'argo della vita senza vincoli spazio-temporali.

Accreditamenti

-Accreditamento Regione Veneto nell'ambito della Formazione Continua e della Formazione Superiore (Decreto Dirigente Formazione n° 217 del 26 febbraio 2003) rif. LR 19 del 9/08/2002 - n. iscr. A0291
-Accreditamento regionale ai servizi per il lavoro (ex DGR. 1445/2009) n. iscr. P018
-Autorizzazione accesso al Sistema Informativo Lavoro (Silv) (DGR n. 295 del 15 marzo 2011)
-Accreditamento FORMATEMP cod. ente 0336.0635
- Accreditamento Fon.ter n. ACCR791
-Certificazione qualità ISO 9001:2015
-Modello Organizzativo previsto dal D.Lgs. 231/01
-Convenzione Scuola Dante Alighieri come Centro d'esame PLIDA

Riferimenti

Valentino Canu: legale rappresentante e responsabile ente

Operatori del mercato OML:

- ✓ Nicola Grassetto
- ✓ Ilaria Del Papa
- ✓ Carmen Russo
- ✓ Matteo Venturini