



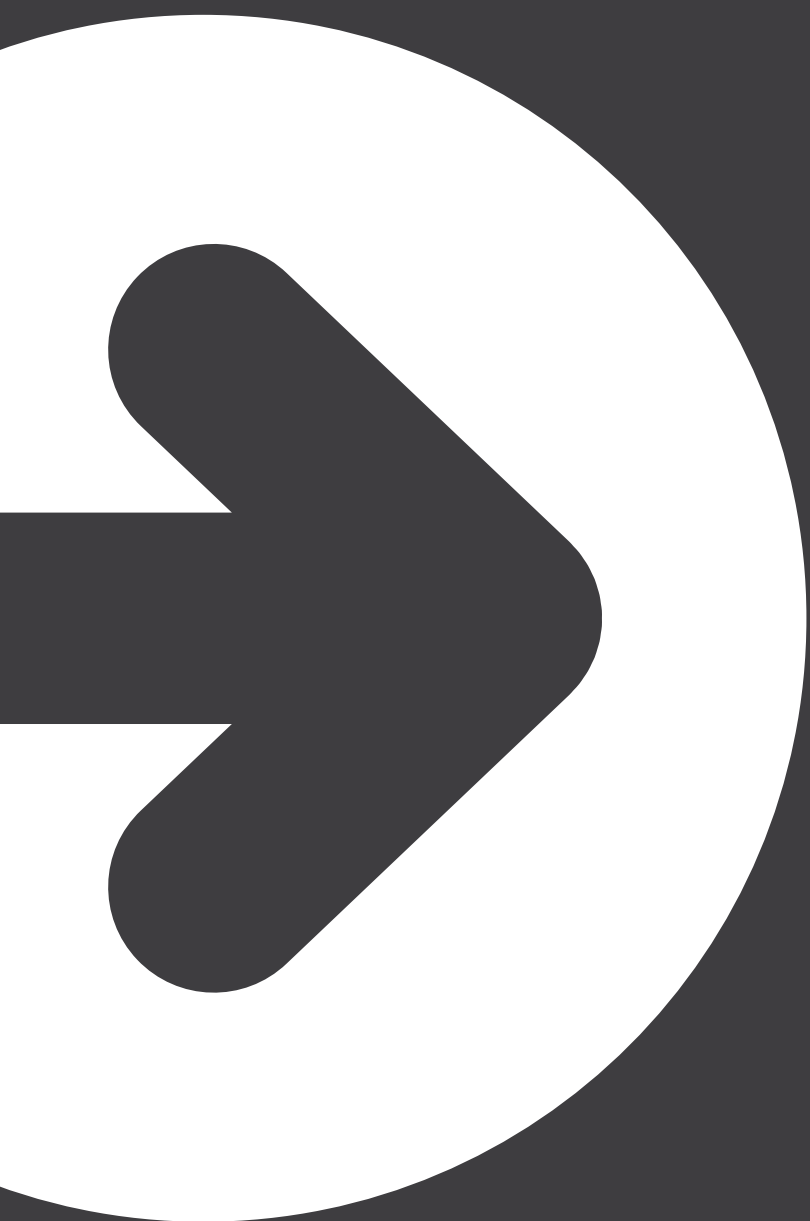
VERONA INNOVAZIONE

# DIREZIONE QUALITÀ

## LA CARTA SERVIZI DI VERONA INNOVAZIONE



LE FINALITÀ, I MODI, GLI STANDARD  
E LE STRUTTURE PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ.



**VERONA INNOVAZIONE**

5



**SERVIZIO NUOVA IMPRESA**

10



**SPORTELLO COMUNICA**

11



**PERCORSI DI ALTA FORMAZIONE PER L'IMPRESA**

12



**EU. PROJECTS**

13



**SPORTELLO STAGE**

14



**SPORTELLO CORSI**

15



**SPORTELLO SICUREZZA**

16



**LABORATORIO AGROALIMENTARE**

17

DAI VALORI CHE CI GUIDANO,  
AI MODI IN CUI VIVIAMO  
LE RELAZIONI CON I NOSTRI INTERLOCUTORI.



## VERONA INNOVAZIONE

Verona Innovazione è l'Azienda Speciale con cui la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura contribuisce alla crescita della qualità e dell'innovazione del sistema delle imprese veronesi attraverso:

- **servizi specializzati** per rispondere alle esigenze del sistema produttivo veronese ottimizzando il potenziale delle risorse del territorio e valorizzando le opportunità di innovazione;
- programmi per il **trasferimento tecnologico** e il rafforzamento del **capitale umano**, elementi oggi indispensabili per promuovere la **competitività** delle imprese;
- completa **sinergia** con le Associazioni di categoria e ampio coinvolgimento degli altri soggetti pubblici e privati attivi in progetti di ricerca, sviluppo e formazione.

Il dinamico stile dell'Azienda Speciale è l'espressione diretta dell'operatività dei suoi servizi dedicati e consolidati come punti di riferimento territoriali per:

- la diffusione della cultura del tirocinio per favorire momenti di alternanza scuola - lavoro e adeguati percorsi di socializzazione al lavoro in accordo coi fabbisogni delle imprese e a sostegno delle progettualità professionali dei singoli (**Sportello Stage**);
- il rafforzamento e la manutenzione delle competenze dei lavoratori (**Sportello Corsi**) anche con particolare attenzione agli aspetti della sicurezza nei contesti di lavoro (**Sportello Sicurezza**);
- l'assistenza agli aspiranti imprenditori/trici e la promozione del lavoro autonomo, anche quale strumento di auto-impiego (**Servizio Nuova Impresa**);
- lo sviluppo delle competenze strategiche di imprenditori, responsabili e operatori d'impresa per promuovere sviluppo, innovazione ed efficaci modelli gestionali (**Percorsi di Alta Formazione**);
- la promozione delle opportunità offerte dalla Comunità Europea in materia di sviluppo locale e imprenditoriale (**Servizio Europrogettazione**).

Inoltre, in un'ottica di integrazione e potenziamento di tutti i settori produttivi della provincia, Verona Innovazione ha allargato il proprio raggio d'intervento in materia di sicurezza e igiene degli alimenti con l'apertura di una sezione del **Laboratorio di Analisi Agroalimentare** della Camera di Commercio dedicata all'ortofrutta e ai terreni.



## IN COSA SI IMPEGNA VERONA INNOVAZIONE?

### A GARANTIRE:

- **servizi incentrati sulla domanda dei clienti** e delle evoluzioni del mondo produttivo e imprenditoriale con particolare attenzione alle esigenze della piccola e media impresa;
- **disponibilità ad intervenire in modo personalizzato** accompagnando il cliente, con impegno e disponibilità, nell'individuare le soluzioni più adeguate ai propri bisogni;
- **attenzione al capitale umano** inteso quale indispensabile fattore per il conseguimento degli obiettivi di sviluppo locale, coesione sociale, occupazione qualificata;
- **investimento in ricerca e qualità** quali elementi per il progressivo e continuo miglioramento del servizio in termini di efficacia ed efficienza, adottando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo di fornire risposte adeguate e tempestive ai propri clienti;
- **pari opportunità** nell'accesso ai Servizi indipendentemente da età, genere, qualifica, attività professionale o provenienza geografica.

### A OFFRIRE:

Servizi di qualità operando secondo importanti certificazioni e accreditamenti.

- Accredimento della Regione del Veneto per gli ambiti orientamento e formazione continua (L.R. 19/2002 cod. 2671/A0358) e servizi al lavoro (L.R. 03/09 cod. E019);
- Sistema di gestione per la qualità certificato UNI EN ISO 9001:2008 ambito formazione continua e orientamento (codice EA 37-38).



### A RILEVARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI RESI:

Verona Innovazione controlla periodicamente il livello di gradimento dei propri servizi attraverso la gestione dei reclami, la somministrazione di questionari di gradimento e apposite indagini periodiche mirate consultabili sul sito [www.veronainnovazione.it](http://www.veronainnovazione.it)

### A RISPETTARE GLI STANDARD FISSATI DALLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI:

la violazione della presente carta può essere segnalata al Responsabile della Qualità scrivendo alla casella e-mail [veronainnovazione@vr.camcom.it](mailto:veronainnovazione@vr.camcom.it)



## ACCESSO AI SERVIZI

Presso Verona Innovazione è quotidianamente attivo uno sportello di accoglienza attraverso il quale è possibile:

- ricevere informazioni sui servizi erogati e le diverse opportunità promosse;
- iscriversi a corsi di formazione e progetti di interesse;
- fissare un appuntamento con l'operatore di un servizio dedicato per ricevere supporto personalizzato nell'approfondimento di specifici fabbisogni professionali e imprenditoriali;
- ricevere indicazioni sui servizi territoriali più idonei a rispondere ai fabbisogni espressi.

L'accesso ai servizi di prima informazione offerti dallo sportello accoglienza può avvenire anche tramite contatto telefonico o e-mail.

### SPORTELLO ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00  
Tel. 045.8085805 Fax 045.8085841  
e-mail: [veronainnovazione@vr.camcom.it](mailto:veronainnovazione@vr.camcom.it)

### WWW.VERONAINNOVAZIONE.IT

Verona Innovazione – Azienda Speciale della CCIAA di Verona  
Corso Porta Nuova, 96 - 37122 Verona - 1° Piano  
COD.FISC. - P.IVA 03564980237  
PEC: [veronainnovazione@legalmail.it](mailto:veronainnovazione@legalmail.it)



**I SERVIZI DI VERONA INNOVAZIONE**



## SERVIZIO NUOVA IMPRESA

### MISSION

Dal 2001, il Servizio Nuova Impresa offre un supporto gratuito agli aspiranti imprenditori e alle aspiranti imprenditrici per orientarsi nella definizione di un progetto di lavoro autonomo o nella delicata fase di avvio di una nuova attività.

Nell'attuale contesto socio economico il servizio vuole rappresentare un punto di riferimento per chi intende pianificare il proprio futuro imprenditoriale in maniera informata e consapevole.

Obiettivo primario è quello di diffondere cultura imprenditoriale favorendo la creazione e lo sviluppo di diverse forme di autoimpiego mediante un'offerta integrata di strumenti quali l'informazione, l'orientamento e la formazione.

### ATTIVITÀ

Promuove informazioni, orientamento e formazione relativamente a:

- procedure burocratiche;
- scelta della forma giuridica;
- finanziamenti e agevolazioni per l'avvio di un'impresa;
- pianificazione dell'idea e del progetto imprenditoriale;
- strumenti per la conoscenza del mercato;
- stesura del Business Plan.

#### PER INFORMAZIONI, APPUNTAMENTI E ISCRIZIONI:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00  
Tel. 045.8085805 Fax 045.8085841

#### SERVIZIO NUOVA IMPRESA

Tel. 045.8085827 - 744 - 745  
Fax 045.8085841  
e-mail: [sni@vr.camcom.it](mailto:sni@vr.camcom.it)



## SPORTELLO COMUNICA

### MISSION

Lo Sportello per l'invio della Comunicazione Unica per la nascita dell'impresa consente, in modo agevole e veloce, di espletare tutti gli adempimenti per attivare un'impresa con un'unica comunicazione telematica. La Comunicazione Unica, introdotta dall'art.9 del DL 7/2007 (convertito nella legge 40/07), permette infatti di aprire una nuova attività economica via internet inviando una sola comunicazione unica contenente le informazioni prima inviate ad enti diversi con differenti modalità (all'Agenzia delle Entrate, al Registro delle Imprese/Albo Imprese Artigiane, all'Inps e all'Inail).

### ATTIVITÀ

- Fornisce informazioni sulle pratiche necessarie alla Comunicazione Unica per l'avvio di impresa;
- supporta nell'invio della Comunicazione Unica fornendo assistenza nelle relative procedure.

#### PER INFORMAZIONI, APPUNTAMENTI E ISCRIZIONI:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00  
Tel. 045.8085805 Fax 045.8085841

#### SPORTELLO COMUNICA

Tel. 045.8085745 - 827 - 744  
Fax 045.8085841  
e-mail: [sni@vr.camcom.it](mailto:sni@vr.camcom.it)



## PERCORSI DI ALTA FORMAZIONE PER L'IMPRESA

### MISSION

I percorsi di Alta Formazione promuovono lo sviluppo delle competenze strategiche di imprenditori, responsabili e operatori d'impresa attraverso percorsi formativi mirati a trasferire strumenti concettuali ed operativi per incrementare la professionalità dei singoli e la competitività delle organizzazioni. Alta formazione che non si limita a trasmettere modelli teorici e metodologici sviluppati nei contesti accademici, ma che parte dalle problematiche organizzative e che implica l'adattamento di modelli teorici e concettuali alle dinamiche organizzative ed aziendali.

Le iniziative formative proposte riflettono la professionalità dei docenti: uomini e donne di azienda, professionisti e consulenti che, stante la loro esperienza organizzativa, collaborano con Università proponendosi come facilitatori per lo sviluppo di competenze professionalizzanti.

### ATTIVITÀ

- Short Master: percorsi formativi che, in un breve arco temporale affrontano, con taglio esperienziale e attivo, le principali tematiche che concorrono a migliorare la capacità dell'impresa di intercettare opportunità e fronteggiare adeguatamente le criticità del mercato;
- percorsi formativi di breve durata finalizzati all'apprendimento di strumenti e tecniche di immediata applicazione per migliorare l'organizzazione e la gestione dell'impresa;
- promozione di eventi tematici dedicati alle imprese, soprattutto piccole e medie, finalizzati a sensibilizzare e focalizzare l'attenzione in merito a tematiche significative per lo sviluppo e la crescita imprenditoriale.

#### PER INFORMAZIONI, APPUNTAMENTI E ISCRIZIONI:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00  
Tel. 045.8085805 Fax 045.8085841

#### PERCORSI DI ALTA FORMAZIONE

Tel. 045.8085744 - 827  
Fax 045.8085841  
e-mail: master@vr.camcom.it



## SERVIZIO EU. PROJECTS

### MISSION

Il Servizio Eu. Projects costruisce e presenta progetti in partenariato con organizzazioni internazionali, uffici pubblici, centri di ricerca e privati per la realizzazione di progetti comunitari in materia di sviluppo locale.

Il Servizio fornisce alle imprese veronesi, alle Associazioni Datoriali e agli Enti del territorio informazioni e assistenza su finanziamenti, opportunità e tematiche comunitarie di interesse con particolare attenzione alle aziende di piccole e medie dimensioni.

### ATTIVITÀ

- Monitora i bandi in scadenza e promuove progetti sul territorio;
- sensibilizza Aziende, Enti e Associazioni datoriali sulle politiche di intervento comunitarie fornendo informazioni sulle iniziative proposte da Verona Innovazione;
- ricerca partenariati operativi in fase di progettazione e realizzazione di iniziative mirate e finanziate;
- organizza eventi, workshop e altre attività di informazione e promozione di iniziative per lo sviluppo locale.

#### PER INFORMAZIONI, APPUNTAMENTI E ISCRIZIONI:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00  
Tel. 045.8085805 Fax 045.8085841

#### SERVIZIO EUROPROGETTAZIONE

Tel. 045.8085706 Fax 045.8085841  
e-mail: euprojects@vr.camcom.it



## SPORTELLO STAGE

### MISSION

Lo Sportello Stage, dal 1997, promuove la diffusione della cultura del tirocinio quale strumento di raccordo tra percorsi di istruzione, formazione e lavoro. Offre alle imprese un servizio di preselezione per l'inserimento di tirocinanti in linea con le aspettative, le caratteristiche e le evoluzioni attese dal contesto aziendale. Svolge la propria funzione operando sulla base di un Protocollo d'Intesa sottoscritto con Associazioni di Categoria, Istituti Scolastici, Enti ed Istituzioni locali e regionali.

In collaborazione con il Settore Politiche Attive del Lavoro della Provincia di Verona e in qualità di Servizio per il Lavoro accreditato dalla Regione Veneto, realizza azioni integrate di orientamento, formazione, accompagnamento all'inserimento e mantenimento lavorativo per persone inoccupate, disoccupate o coinvolte in processi di riorganizzazione/ristrutturazione aziendale.

### ATTIVITÀ

- Rileva e segnala candidature di persone inoccupate/disoccupate alle imprese che dichiarano la propria disponibilità o sono interessate ad ospitare tirocinanti sulla base di un progetto formativo specifico;
- svolge colloqui di informazione e orientamento per verificare la motivazione e l'opportunità di un'esperienza formativa in contesto lavorativo;
- gestisce con completezza la procedura di attivazione e monitoraggio dell'esperienza di tirocinio;
- supporta nella definizione e realizzazione di piani di azione individuali mediante percorsi di accompagnamento personalizzato all'inserimento, mantenimento e sviluppo lavorativo;
- supporta gli Istituti Scolastici Secondari Superiori del territorio provinciale per la realizzazione di stage curriculari, estivi e/o all'estero attraverso l'iniziativa Internship Project;
- promuove eventi di informazione e promozione sulla mobilità internazionale quali opportunità di stage, formazione e lavoro all'estero.

#### PER INFORMAZIONI, APPUNTAMENTI E ISCRIZIONI:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00  
Tel. 045.8085805 Fax 045.8085841

#### SPORTELLO STAGE

Tel. 045.8085718 Fax 045.8085841  
e-mail: stage@vr.camcom.it



## SPORTELLO CORSI

### MISSION

Lo Sportello Corsi favorisce l'acquisizione di competenze specifiche e l'aggiornamento professionale dei lavoratori mediante percorsi di formazione continua e sviluppo del capitale umano delle imprese.

Il servizio collabora con le Associazioni di Categoria e le diverse Agenzie Formative del territorio per promuovere un sistema integrato di qualificazione delle professionalità con crescente attenzione ai fabbisogni espressi e alle specializzazioni richieste dal contesto produttivo.

Lo sportello corsi pone particolare attenzione agli aspetti della sicurezza nei contesti di lavoro promuovendo specifiche iniziative di informazione e formazione attraverso lo **Sportello Sicurezza** (illustrato a pag. 16).

### ATTIVITÀ

- Informa e orienta i clienti sulle opportunità formative presenti sul territorio veronese in termini di formazione continua;
- monitora i fabbisogni formativi delle aziende del territorio mediante periodiche indagini qualitative;
- propone corsi di formazione sulle materie di maggior interesse per il sistema delle aziende veronesi e i singoli distretti produttivi;
- predisponde il catalogo annuale di formazione gestito on line e consultabile attraverso il portale [www.veronainnovazione.it](http://www.veronainnovazione.it)

#### PER INFORMAZIONI, APPUNTAMENTI E ISCRIZIONI:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00  
Tel. 045.8085805 - Fax 045.8085841

#### SPORTELLO CORSI

Tel. 045.8085718 Fax 045.8085841  
e-mail: sportello.corsi@vr.camcom.it



## SPORTELLO SICUREZZA

### MISSION

Lo Sportello Sicurezza, istituito nel 1997 in seguito all'emanazione del D.Lgs. 626/94 e 242/96, ora D.Lgs. 81/08, offre a tutti i soggetti della prevenzione negli ambienti di lavoro (Datori di lavoro, Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione, Rappresentanti dei Lavoratori, Lavoratori, Consulenti, ecc.) informazioni, formazione e consulenza sulla salute e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

Lo sportello rivolge i propri servizi a tutte le imprese della Provincia di Verona.

### ATTIVITÀ

- Assiste e facilita nella gestione degli adempimenti normativi;
- informa e fornisce pareri telefonicamente, via e-mail e su appuntamento;
- offre informazione agli attori della prevenzione negli ambienti di lavoro tramite corsi gestiti direttamente e previsti nell'apposito catalogo di formazione continua;
- progetta e attiva percorsi formativi personalizzati per i lavoratori e le imprese anche mediante bandi finanziati (es. Inail, Finanziamenti Nazionali ed Europei).

#### PER INFORMAZIONI, APPUNTAMENTI E ISCRIZIONI:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00  
Tel. 045.8085805 - Fax 045.8085841

#### SPORTELLO SICUREZZA

I consulenti ricevono il lunedì - mercoledì e venerdì mattina  
Tel. 045.8085848 - Fax 045.8085841  
e.mail: sportello.sicurezza@vr.camcom.it



## LABORATORIO AGROALIMENTARE

### MISSION

Il Laboratorio Agroalimentare della Camera di Commercio di Verona è una struttura accreditata e consolidata che opera per certificare Sicurezza, Igiene e Qualità degli alimenti a tutela e garanzia dei consumatori e per qualificare e valorizzare le aziende, i prodotti e le produzioni made in Italy.

Dispone di una piattaforma analitica tecnologicamente avanzata costantemente aggiornata, in grado di rispondere alle esigenze degli operatori di settore e delle dinamiche di mercato nazionale ed estero. Ortofrutta, terreni, granarie ed alimenti in genere rappresentano le macro aree in cui il Laboratorio Agroalimentare programma, sviluppa ed applica schemi di verifica analitica previsti da norme cogenti e volontarie internazionalmente riconosciute.

### ATTIVITÀ

- Effettua Analisi chimiche, fisiche, microbiologiche e sensoriali per il settore agroalimentare rivolte ad una vasta gamma di matrici: ortofrutta, terreni, acqua, latte, alimenti in genere;
- realizza consulenze e focus di ricerca mirate e personalizzate su problematiche individuali.

Il Laboratorio, grazie a competenze tecnico scientifiche altamente qualificate, offre un servizio completo, dalla campionatura alla stesura del certificato finale, in base alla norma UNI EN ISO 17025, garantendo una dettagliata consulenza prima e dopo l'analisi.

#### PER INFORMAZIONI RIVOLGERSI A: LABORATORIO AGROALIMENTARE

dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00  
Viale del Lavoro, 8 - 37135 Verona  
Tel. 045.8233821 - Fax 045.8203823  
e-mail: info@laboratorioagroalimentare.it  
www.laboratorioagroalimentare.it

La presente carta è una guida ai servizi offerti da Verona Innovazione, Azienda Speciale della CCIAA di Verona, a garanzia della trasparenza degli impegni presi nei confronti dei propri clienti.

Il documento è soggetto al riesame annuale da parte della Direzione Generale.  
Verona, 2011.



Camera di Commercio  
Verona



**VERONA INNOVAZIONE,  
AZIENDA SPECIALE DELLA CCIAA**

Corso Porta Nuova, 96 - 37122 Verona

Tel. +39.045 80 85 805

Fax +39.045 80 85 841

e-mail: [master@veronainnovazione.it](mailto:master@veronainnovazione.it)

[www.veronainnovazione.it](http://www.veronainnovazione.it)

