

## CARTA DEI SERVIZI - REGIONE VENETO

(revisione 5 del 10/05/2021)

### **Finalità e principi:**

I servizi al lavoro hanno quale finalità quella di accompagnare chi è alla ricerca di un'occupazione e chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro nella ricerca di un lavoro, se necessario anche attraverso il miglioramento della propria professionalità.

Attraverso il colloquio di orientamento, i corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione professionale, il supporto alla ricerca attiva del lavoro, l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro, l'utente che si rivolge alla nostra Agenzia viene supportato in tutte le fasi finalizzate al suo ingresso o al suo reinserimento nel mercato del lavoro.

I servizi al lavoro si rivolgono a persone inoccupate, disoccupate, in mobilità o in cassa integrazione, o occupate a rischio di esclusione dal mercato del lavoro.

Le azioni di accompagnamento mirate alla riqualificazione ed al reinserimento lavorativo vengono realizzate da Operatori qualificati e con esperienza in materia di servizi al lavoro, in grado di individuare percorsi e contenuti diversificati per durata e contenuti, funzionali all'individuazione e/o al rafforzamento di un progetto professionale mirato all'inserimento/reinserimento lavorativo della persona.

I servizi offerti prevedono le seguenti azioni:

- Accoglienza e informazione
- Colloquio di orientamento ed individuazione del Piano professionale
- Azioni di accompagnamento al lavoro
- Incrocio domanda/offerta

I Servizi sono erogati in stretta connessione con il territorio, attraverso la costante interazione con le realtà produttive ed istituzionali presenti sul territorio, al fine di consentire il pieno sviluppo professionale e formativo di ogni persona, nel rispetto delle proprie aspirazioni ed esigenze.

Nell'erogazione dei servizi, vengono seguiti i seguenti principi:

- centralità dell'utente
- personalizzazione del servizio
- eguaglianza, imparzialità e trasparenza
- miglioramento della professionalità.
- coinvolgimento attivo dell'utente

### **Servizi erogati:**

Colloquio di accoglienza: prevede la presa in carico dell'utente, l'informazione orientativa sui servizi disponibili presso la struttura; l'operatore del mercato del lavoro accoglie il potenziale destinatario, presentando i servizi orientativi e formativi disponibili. In questa fase si acquisiscono i dati anagrafici dell'utente, le caratteristiche individuali che lo contraddistinguono e si verificano i requisiti di accesso alle attività.

Colloquio Individuale: consiste nella definizione del profilo del destinatario e valutazione della sua spendibilità nel mercato del lavoro. L'operatore del mercato del lavoro, partendo dai dati contenuti nel Curriculum Vitae presentato dal destinatario, sviluppa il *colloquio* che ha come finalità:

- Identificare e chiarire il problema del cliente
- Analizzare le caratteristiche individuali
- Conoscere la struttura del contesto sociale

Definizione del piano professionale: prevede la costruzione del piano professionale, volto ad individuare il percorso adatto a rafforzare le competenze dell'utente, in relazione al progetto professionale individuato. L'operatore del mercato del lavoro definisce gli obiettivi da raggiungere e, in accordo con l'utente, stabilisce le azioni da effettuare.

Incrocio Domanda/Offerta: consiste nell'affiancamento e supporto al destinatario nella definizione del piano di ricerca del lavoro e, in particolare individuazione delle opportunità professionali, valutazione delle proposte di lavoro, invio delle candidature e il contatto e/o visita in azienda. L'operatore del mercato del lavoro concorda con il destinatario del servizio la/le posizioni per cui effettuerà la ricerca di lavoro, mettendo in luce sia i contenuti specifici del lavoro sia i vincoli che le posizioni desiderate del destinatario. Inoltre supporterà l'utente durante le visite e i contatti con le aziende clienti.

Accompagnamento nel percorso di reinserimento lavorativo: consiste nel dare indicazioni operative sulla propria candidatura e sul percorso intrapreso; supporto nell'acquisizione di competenze utili a promuoversi attivamente nel mondo del lavoro; supporto nell'elaborazione di strategie finalizzate all'inserimento.

Il servizio prevede una serie di incontri, durante i quali, a seconda dell'esigenza specifica dell'utente, vengono svolte le seguenti attività:

- Aggiornamento del curriculum vitae
- Predisposizione delle lettere di presentazione
- Preparazione al colloquio
- Affiancamento in sede di colloquio in azienda
- Sostegno nell'acquisizione di competenze e capacità utili a promuoversi attivamente nel mercato del lavoro
- Supporto nell'elaborazione di strategie e nella realizzazione di azioni finalizzate all'inserimento/reinserimento lavorativo.
- Analisi degli annunci di offerta di lavoro

- Gestione della fase di candidatura ad un'offerta di lavoro
- Analisi del mercato del lavoro locale e delle figure professionali richieste
- Analisi dei canali di ricerca attiva di lavoro
- Illustrazione della normativa vigente in ambito di diritto del lavoro e delle caratteristiche dei contratti offerti

Monitoraggio continuo: consiste nella raccolta di dati ed informazioni volti a migliorare il servizio, valutare i risultati conseguiti e adottare azioni per il miglioramento delle attività svolte.

### **Modalità di erogazione del servizio:**

I servizi vengono erogati previa iscrizione dell'utente.

Gli orari di apertura delle sedi sono i seguenti: da lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

Per il colloquio di accoglienza, le informazioni possono essere fornite telefonicamente, tramite e-mail e direttamente presso la struttura.

### **Struttura ed organizzazione:**

Ogni struttura possiede i requisiti ministeriali previsti per le Agenzie per il lavoro ed in materia di sicurezza; ogni struttura è dotata di attrezzature informatiche adeguate alla gestione delle attività.

Il personale interno è regolarmente assunto e ogni filiale ha al suo interno almeno un Operatore del mercato del lavoro locale, il quale si occuperà di dare accoglienza e supporto agli utenti in ingresso, di erogare le attività e verificarne il corretto svolgimento.

### **Diritti e doveri dell'utente:**

Ogni utente che accede ai servizi rilasciando i propri dati, ha diritto alla tutela della privacy e alla protezione dei propri dati, grazie al consenso al trattamento dei dati che viene raccolto contestualmente all'accesso al servizio.

L'utente si impegna a fornire tutte le informazioni utili, a rendere dichiarazioni veritiere e ad aggiornare l'agenzia su variazioni del proprio stato.

L'utente e l'agenzia si impegnano reciprocamente a rispettare e ad osservare gli impegni presi, contenuti nel patto di servizio, il quale prevede:

- Partecipazione a percorsi di politica attiva concordati con l'utente
- Mantenimento dei contatti con l'operatore del mercato del lavoro, per aggiornamenti su eventuali variazioni del proprio stato
- Dichiarazione della propria immediata disponibilità al lavoro

### **Segnalazione e reclami:**

Gli utenti possono far pervenire in forma scritta o verbale osservazioni e suggerimenti; sarà cura del responsabile dell'unità organizzativa veicolare alla direzione.

I reclami invece dovranno essere inviati in forma scritta all'indirizzo [reclami@ig-samsic.eu](mailto:reclami@ig-samsic.eu), indicando espressamente identità del reclamante, oggetto del reclamo, descrizione delle circostanze con date e luogo.

Entro 30 giorni i reclami verranno presi in carico e il reclamante riceverà una risposta scritta.

### **Monitoraggio e controllo:**

Giornalmente il Responsabile del Servizio verifica le registrazioni prodotte e discute eventuali precisazioni o chiarimenti con l'operatore di riferimento per la pratica. Laddove venga rilevata una Non Conformità durante l'erogazione del servizio, la stessa verrà segnalata come previsto dalla procedura SGQ-PR-01 "Procedura di gestione delle non conformità, azioni correttive/preventive".

Al termine delle attività di orientamento, viene sottoposto agli utenti il Questionario di customer satisfaction (MOD 06 ORI-PR-01) al fine di valutare la qualità percepita del servizio offerto. Il questionario, anonimo, viene posto direttamente dall'utente in una scatola chiusa recante l'identificativo del servizio offerto. Tale scatola viene aperta mensilmente e i questionari vengono analizzati con il MOD 07 ORI-PR-01; l'analisi viene poi trasmessa via mail al Direttore della Formazione ed i risultati vengono commentati con gli operatori, al fine di un miglioramento continuo dell'attività.

Inoltre IG SAMSIC HR S.P.A. procede con un controllo qualità annuale interno ed esterno della documentazione prodotta in fase di presa in carico dell'utenza.

### **Sedi Accreditate Regione Veneto:**



**Filiale di PADOVA**

RESPONSABILE UNITA' OPERATIVA: GIULIA MONSELESAN

Via Annibale Padovano 1 – 35133 Padova

Tel. 0499863515 –

Fax. 0266814733

[padova@ig-samsic.eu](mailto:padova@ig-samsic.eu)

Orari di apertura:

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - dalle ore 14:00 alle ore 18:00

**IG SAMSIC HR S.p.A.** - Capitale Sociale € 1.180.000,00 i.v. | C.F./P.Iva 06379970152 | R.E.A.MI 1093387

Iscritta all'Albo Informatico delle Agenzie per il Lavoro, Sezione I, generalista, n. protocollo ministeriale 13/l/0017749, data di rilascio 20/12/2010

Sede legale/amministrativa:

Via Angelo Rizzoli, 4

20132 Milano

T +39 02 668149

F +39 02 66814512

[www.ig-samsic.eu](http://www.ig-samsic.eu)

[ig-samsic-hr@pec.ig-samsic.eu](mailto:ig-samsic-hr@pec.ig-samsic.eu)