

**LA CARTA DEI SERVIZI**

**PER IL LAVORO**

**REGIONE AUTONOMA**

**VALLE D'AOSTA**

## INDICE

<b>1. LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	3
<b>2. FINALITA', PRINCIPI E CRITERI</b> .....	3
<b>3. I SERVIZI</b> .....	3
3.1 AREA A - ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE .....	4
3.2 AREA B - ORIENTAMENTO DI BASE E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E MISURE DI POLITICA ATTIVA.....	4
3.3 AREA C - ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO: .....	4
3.4 AREA D - ORIENTAMENTO SPECIALISTICO INDIVIDUALE E DI GRUPPO .....	4
<b>4. STRUTTURE E ORGANIZZAZIONE</b> .....	4
<b>5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE</b> .....	5
<b>6. MONITORAGGIO E CONTROLLO</b> .....	5
<b>7. SEGNALAZIONE E RECLAMI</b> .....	5
<b>ALLEGATO 1</b> .....	7

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata adottata da Gi Group spa nel rispetto della Disciplina per l'Accreditamento dei Servizi per il Lavoro della Regione Valle d'Aosta, e contiene le finalità, i principi, l'organizzazione, e i servizi per il lavoro erogati per i cittadini e le imprese, nonché i diritti e doveri dell'utenza che ha le caratteristiche per fruire della politica attiva per il lavoro oggetto di accreditamento regionale, e le procedure di reclamo.

Attraverso la descrizione del funzionamento e delle modalità di accesso ai servizi offerti, determina un flusso comunicativo e informativo efficace, capace di ingenerare consapevolezza nell'utenza rispetto all'apporto che la stessa può fornire al miglioramento della qualità delle prestazioni.

La carta funge da impegno verso i cittadini - intesi come interlocutori attivi, portatori di specifici interessi e bisogni – a erogare i servizi di politica attiva per il lavoro, attraverso un processo volto a raggiungere il massimo livello di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei Servizi potrà essere sottoposta a revisione in conseguenza di nuove indicazioni normative, scelte organizzative e sulla base della considerazione di osservazioni e segnalazioni dell'utenza che ha fruito dei servizi ivi presentati.

## 2. FINALITA', PRINCIPI E CRITERI

L'obiettivo dei Servizi per il Lavoro offerti da Gi Group consiste nella erogazione di attività, sulla base di processi aziendali definiti, idonee a supportare efficacemente l'utenza con le caratteristiche per fruire della politica attiva per il lavoro oggetto di accreditamento regionale nell'accrescimento della propria professionalità e nella ricerca di opportunità lavorative.

Il perseguimento dell'obiettivo è ispirato al rispetto dei seguenti **PRINCIPI**:

- **coerenza con la mission aziendale**: “contribuire da protagonisti e a livello globale, all'evoluzione del mercato del lavoro e all'educazione al valore personale e sociale del lavoro”
- **osservanza dei valori fondanti dell'azienda espressi nel Codice Etico**: punto di riferimento vincolante cui Collaboratori e Dipendenti devono rivolgersi per orientare il lavoro quotidiano, le azioni e le relazioni interpersonali all'interno dell'Impresa e nei confronti della comunità e del mercato, che risulta formalmente condiviso e applicato a tutti i livelli aziendali
- **erogazione qualitativa dei servizi**: ispirata alla logica del miglioramento continuo, tale da garantire efficienza ed efficacia di erogazione dei servizi stessi.

I **CRITERI** di riferimento nell'erogazione dei servizi per il lavoro sono:

- **Centralità dell'utente**: l'utente che rientra nel target oggetto della politica attiva per il lavoro è al centro del servizio che viene progettato ed erogato sulla base delle esigenze e degli obiettivi dell'utente stesso
- **Continuità**: la continuità e regolarità del servizio sono garantite nelle unità operative accreditate presenti nel territorio della Regione Nome (l'elenco è riportato nell'Allegato 1) da personale che risponde ai requisiti di accreditamento
- **Trasparenza**: la trasparenza dei servizi offerti è garantita all'utenza a target mettendo a disposizione gli strumenti, i documenti e le informazioni necessari per l'accesso agli stessi
- **Efficienza ed efficacia**: nel raggiungimento degli obiettivi di servizio deriva dall'adozione di procedure idonee alla rendicontazione dei servizi erogati, e al loro controllo e monitoraggio
- **Pari Opportunità**: nell'accesso, nel trattamento e nella partecipazione ai servizi, è garantita agli utenti a target senza alcuna discriminazione; con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

## 3. I SERVIZI

Le filiali di Gi Group accreditate nella Regione Nome agevolano, alle persone in cerca di occupazione che dichiarino l'immediata disponibilità all'attività lavorativa sul territorio di riferimento, l'accesso ai servizi per il lavoro in modo mirato rispetto al bisogno espresso, favorendo l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e contrastando la disoccupazione o consentendo il reinserimento nel mondo del lavoro.

Nell'ambito delle norme di accreditamento e delle direttive regionali relative alle attività di servizi per il lavoro per gli enti accreditati, Gi Group eroga servizi nelle seguenti aree:

### **3.1 AREA A - ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE**

L'accoglienza è il servizio di primo contatto, fra utente e operatore, volto a garantire l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni e dei servizi offerti dalla rete pubblico-privata. In tale fase l'operatore effettua lo screening alla base della costruzione del percorso da seguire per soddisfare il bisogno espresso dall'utente.

### **3.2 AREA B - ORIENTAMENTO DI BASE E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E MISURE DI POLITICA ATTIVA**

Attività di consulenza qualificata di Gi Group durante la quale si realizza la presa in carico dell'utente mediante un colloquio e si definisce il patto di servizio.

L'obiettivo del servizio è sostenere l'utente a orientarsi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete pubblico/privata più coerenti con il profilo di riferimento.

### **3.3 AREA C - ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO**

Servizio di supporto all'utente nel perseguire gli obiettivi professionali individuati, attraverso una pianificazione efficace della ricerca del lavoro e di strategie che ne migliorino le capacità di autopromozione. Lo scopo del servizio è di garantire l'individuazione di candidati rispondenti ai profili professionali ricercati, emersi dall'analisi dei fabbisogni, e accompagnare l'inserimento in azienda dell'utente/candidato. Il servizio di accompagnamento al lavoro mira altresì a promuovere tirocini finalizzati all'implementazione di competenze "on the job" e a favorire l'inserimento lavorativo.

### **3.4 AREA D - ORIENTAMENTO SPECIALISTICO INDIVIDUALE E DI GRUPPO**

L'orientamento specialistico è il servizio che sostiene l'utente e monitora lo sviluppo del percorso formativo e professionale, anche ai fini della certificazione delle competenze non formali e informali. L'operatore dei servizi per il lavoro supporta l'utente nell'elaborare decisioni autonome e consapevoli sul proprio percorso professionale e nel promuovere le proprie capacità e la propria storia socio-professionale, traducendole in un progetto di sviluppo e/o di inserimento lavorativo realizzabile e pianificato.

## **4. STRUTTURE E ORGANIZZAZIONE**

Gi Group Spa eroga i servizi declinati nella Carta dei Servizi per il lavoro nella Regione Valle d'Aosta attraverso le proprie unità operative accreditate, elencate nell'allegato 1.

Ogni struttura possiede i requisiti ministeriali previsti per le agenzie per il lavoro con Autorizzazione Ministeriale e quelli previsti dalle norme in materia di salute, igiene e sicurezza sul luogo di lavoro.

Ogni unità operativa accreditata è dotata di postazioni, attrezzature informatiche e piattaforme software adeguate alla gestione delle attività.

Tutte le unità operative si avvalgono di personale interno con i requisiti previsti e regolare contratto di lavoro, come anche all'occorrenza della collaborazione di risorse di altre società del Gruppo per professionalità specifiche.

In particolare, le figure professionali dedicate alla gestione dei servizi per il lavoro e le relative attività sono:

#### **RESPONSABILE ORGANIZZATIVO**

Professionista qualificato che coordina le risorse umane e organizzative supervisionando il servizio attraverso il controllo delle attività e il monitoraggio dell'erogazione e dei risultati raggiunti.

Promuove i servizi per il lavoro sul territorio di competenza relazionandosi con le istituzioni e gli attori locali.

Attua e monitora le azioni e i programmi di attività.

#### **OPERATORE DEI SERVIZI PER IL LAVORO**

Professionista qualificato che gestisce l'accoglienza, fornendo le prime informazioni all'utenza e ne effettua lo screening; fornisce consulenza informativa di primo livello e supporto all'auto-consultazione dei diversi materiali e della documentazione resa disponibile agli utenti dell'agenzia per il lavoro. Effettua diagnosi dei bisogni dell'utenza sulla base dell'analisi delle esperienze formative, professionali, sociali. Valuta l'occupabilità dell'utente in relazione al contesto sociale e territoriale.

Condivide con l'utente il progetto professionale e lo assiste nella realizzazione del percorso personale, monitorando le azioni orientative, di accompagnamento e per l'inserimento lavorativo messe in atto in ogni fase, avendo attenzione alla coerenza e conformità delle azioni intraprese rispetto al piano di azione individuale.

## 5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Il rapporto tra Gi Group e l'utenza è basato sui principi sopra esposti e sul rispetto degli impegni reciprocamente presi, con i seguenti diritti e doveri.

L'utente ha **diritto** a:

- essere accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e nel rispetto delle disposizioni derivanti dall'accreditamento regionale
- tutela della privacy e riservatezza dei dati personali forniti all'atto dell'accesso ai servizi per il lavoro mediante sottoscrizione di specifica informativa ed espressione del proprio consenso.

Le operazioni di raccolta e trattamento di tali dati, poste in essere per finalità determinate, esplicite e legittime, si svolgono in conformità alle policy aziendali che assicurano il rispetto dei principi di adeguatezza, pertinenza, non eccedenza.

L'utente ha il **dovere** di:

- fornire le informazioni e i documenti necessari all'erogazione dei servizi per il lavoro e ad aggiornare tempestivamente l'agenzia per il lavoro su variazioni del proprio stato
- partecipare alle iniziative e agli interventi di politica attiva per il lavoro proposti, nell'ambito del percorso individuale e nel reciproco rispetto del patto di servizio condiviso
- garantire l'osservanza degli impegni presi.

## 6. MONITORAGGIO E CONTROLLO

Gi Group fonda la gestione delle proprie attività sullo sviluppo di una politica per la Qualità del servizio erogato efficace ed efficiente a raggiungere lo scopo.

In quest'ottica le strategie messe in atto per conseguire gli obiettivi prefissati sono rappresentate da una gestione aziendale basata sul miglioramento continuo inteso come miglior impiego delle risorse, qualità nell'erogazione del servizio, gestione e misurazione dei processi, ancorati alla raccolta di dati quantitativi e qualitativi utili per la rilevazione di punti di forza e di debolezza dei servizi erogati all'utenza.

Risorse dedicate elaborano la reportistica per il monitoraggio e la misurazione dei risultati, da cui trarre indicatori di processo coerenti con i criteri di misurazione dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi per il lavoro contemplati nella presente Carta dei servizi. Periodicamente, le funzioni del servizio di interesse coinvolti analizzano i risultati raggiunti, condividono le buone prassi e le criticità per attivare le azioni di miglioramento del servizio.

## 7. SEGNALAZIONE E RECLAMI

I reclami sono un indice qualitativo della percezione della soddisfazione che i fruitori hanno rispetto al servizio ricevuto o atteso.

In ottica di focalizzazione sul cliente e di miglioramento continuo, Gi Group raccoglie segnalazioni e reclami da parte dei propri utenti sull'erogazione del servizio, al fine di rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

Le modalità applicative per la raccolta, il trattamento e la registrazione di reclami e segnalazioni sono definite in specifica procedura del Sistema di gestione per la qualità certificato in conformità alla ISO 9001:2015 secondo il flusso operativo di seguito descritto:

- **Raccolta:** le segnalazioni e reclami possono pervenire da clienti/utenti tramite varie fonti online, e-mail, ufficio, dipendente di Gi Group, che provvederà a inoltrarli a [qualita@gigroup.com](mailto:qualita@gigroup.com) quando non immediatamente risolvibili dal referente con cui lo scrivente ha relazione diretta
- **Verifica della fondatezza:** la funzione preposta, valutato l'oggetto della segnalazione o reclamo, ne verificherà le informazioni e circostanze prima di procedere con il trattamento. Quelli futili, indefiniti o infondati verranno archiviati senza seguito.
- **Trattamento:** garantisce coordinamento e tracciatura, verifica delle evidenze oggettive, rispetto dei tempi di risposta al reclamante (30 giorni), ove ne sussistano i presupposti.

- **Registrazione:** avviene tramite apposito report in progressione di data ricezione e per anno, completa di documenti/comunicazioni annessi. Le risultanze vengono analizzate periodicamente e condivise con la direzione aziendale.

## **ALLEGATO 1**

### **INDIRIZZI, RECAPITI E ORARI DELLE AGENZIE PER IL LAVORO ACCREDITATE NELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA**

#### **1. FILIALE GI GROUP AOSTA**

Via Monte Grivola, 33  
11100 Aosta (AO)

Tel. 0165 1870213 Fax. 0165 1870293  
Email: [aosta.montegrivola@gigroup.com](mailto:aosta.montegrivola@gigroup.com)

ORARI APERTURA SERVIZI PER IL LAVORO  
da lunedì a venerdì, dalle 09:00 alle 13:00