



LA CARTA DEI SERVIZI

PER IL LAVORO

- REGIONE LOMBARDIA -

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE LOMBARDIA

INDICE

| | |
|---|----------|
| 1. LA CARTA DEI SERVIZI | 3 |
| 2. FINALITA', PRINCIPI E CRITERI | 3 |
| 3. I SERVIZI | 4 |
| 4. STRUTTURE E ORGANIZZAZIONE | 6 |
| 5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE..... | 7 |
| 6. MONITORAGGIO E CONTROLLO..... | 7 |
| 7. SEGNALAZIONE E RECLAMI | 7 |

ALLEGATO 1

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE LOMBARDIA

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 Lombardia, 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.

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE LOMBARDIA

3. I SERVIZI

Le filiali di Gi Group accreditate nella Regione Lombardia 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 i seguenti servizi:

3.1 ACCESSO E ACCOGLIENZA INFORMATIVA

Tale attività si articola nell'apertura delle filiali accreditate in fasce orarie definite ed espone, indicativamente il servizio è disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle h. 9.00 alle h.13.00 e dalle h. 14.00 alle 18.00 e consiste nell'accoglienza ed ascolto dell'utente, fornendo informazioni sulle misure di politica attiva in essere, sulle caratteristiche del servizio e sugli strumenti utilizzati. L'attività può essere effettuata con le seguenti modalità:

- Accoglienza informativa telefonica

con la quale si recepisce il bisogno dell'utente, si forniscono le prime informazioni e si invita l'utente a presentarsi presso la filiale/unità operativa fornendo indirizzo ed orario di accesso al servizio;

- Accoglienza informativa diretta

con la quale si recepisce direttamente la domanda raccogliendo le informazioni necessarie per comprendere la condizione ed il bisogno dell'utente, fornendo una consulenza informativa di primo livello ed il supporto all'autoconsultazione;

- Accoglienza informativa su appuntamento

con la quale si raccolgono le informazioni di corredo atte a favorire il matching tra le caratteristiche della posizione offerta, le esperienze pregresse e la necessità di inserimento/reinserimento dell'utente, oltre alle opportunità e servizi che l'unità operativa accreditata può offrire sul territorio di riferimento.

3.2 COLLOQUIO DI ORIENTAMENTO INDIVIDUALE O DI GRUPPO

Tale attività consiste nel colloquio con un Operatore specializzato con ruolo in regime di accreditamento dell'unità operativa per approfondire le esperienze professionali pregresse, per valutare le competenze e le attitudini, per rilevare le aspettative e le motivazioni al lavoro ed al reinserimento, per verificare le disponibilità registrandole nella scheda di candidate management in uso.

L'intervista favorisce lo scambio di informazioni utili per definire un percorso di inserimento/reinserimento lavorativo per l'utente con il supporto dell'Operatore specializzato, ed è finalizzata ad acquisire maggiori e più approfondite informazioni sull'utente. Tale servizio è finalizzato alla valutazione delle capacità e del perseguimento degli obiettivi professionali dell'utente, all'individuazione delle modalità di ricerca attiva e occupabilità, ad appurare la disponibilità concreta a partecipare a percorsi di riqualificazione, sviluppare interventi di sostegno che consentono all'operatore di esprimere una valutazione sull'utente/candidato .

In tal modo l'utente ha un riferimento circa i servizi al lavoro e le misure di politica attiva: disponibili in loco; accessibili in relazione alle proprie caratteristiche e profilazione; è supportato nella definizione della propria professionalità e collocabilità sul mercato del lavoro di riferimento; è coinvolto nella definizione di una strategia efficace di ricerca del lavoro.

La modalità di erogazione di tale tipologia di servizio può svolgersi nella modalità individuale o di gruppo, con sessioni di durata variabile in funzione della tipologia dell'utenza.

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE LOMBARDIA

3.3 MEDIAZIONE PER L'INCONTRO TRA DOMANDA ED OFFERTA DI LAVORO

Il presente servizio si propone di attuare la strategia più adeguata per il conseguimento dell'obiettivo occupazionale e la copertura delle vacancies (il fabbisogno occupazionale) rilevate c/o le aziende del territorio.

Per la raccolta di tali opportunità si attiva una rete di contatti con il mercato del lavoro locale (i soggetti istituzionali – centri per l'impiego, le imprese, gli altri intermediari del mercato del lavoro) volta all'intercettazione di opportunità di lavoro per gli utenti assistiti, alla facilitazione dell'incontro domanda/offerta e allo scopo di conseguire l'inserimento lavorativo (placement).

Le attività sono condotte utilizzando il supporto individuale e/o la modalità di gruppo, in modo da stabilire condizioni utili per l'apprendimento cooperativo, la sinergia e la sussidiarietà tra i partecipanti.

Nello svolgimento dell'attività saranno implementati tre processi fondamentali:

- il processo di counseling, che prevede il supporto alla persona affinché proceda al riconoscimento, alla consapevolezza ed alla valorizzazione delle proprie risorse personali e professionali;
- il processo di coaching, che consiste nel supporto fornito al soggetto per l'attivazione e la mobilitazione delle risorse personali e delle competenze socio-professionali;
- il processo di scouting, nel corso del quale l'Operatore condivide l'obiettivo di rendere autonomo il candidato: sia nell'azione di ricerca attiva del lavoro (formandolo e guidandolo rispetto alle attività da svolgere); sia nelle azioni messe in atto per il reperimento delle posizioni e per il matching con il profilo professionale dell'utente.

Un particolare rilievo è attribuito all'azione di contatto con il mercato del lavoro. Ciò potrà essere svolto, in sinergia, dall'utente/candidato e dall'Operatore dell'unità operativa accreditata.

L'utente/candidato utilizza la documentazione e le modalità previste nel dossier relativo alla misura di politica attiva erogata, per promuovere la propria candidatura verso gli interlocutori (imprenditori, responsabili del personale, ecc.) ed in coerenza con il progetto professionale definito.

L'azione dell'utente sarà sostenuta e potenziata dall'attività dell'Operatore specializzato con ruolo in regime di accreditamento che, attraverso la rete di contatto con le imprese e gli intermediari del lavoro, sviluppa le iniziative di scouting per incrementare l'offerta delle posizioni lavorative e delle opportunità da offrire agli utenti.

La fase di preselezione viene effettuata accedendo alla banca dati informatica, costantemente alimentata dall'attività di front office/accoglienza e dall'invio spontaneo delle candidature da parte degli utenti.

La ricerca nella banca dati avviene tramite l'inserimento di parole chiave. Individuati gli utenti scaturiti da questa fase di ricerca, si attiva un contatto telefonico per verificare la disponibilità del candidato ed il successivo colloquio nella sede operativa. Durante il colloquio di selezione sono verificate le competenze richieste, la motivazione e le altre caratteristiche utili/funzionali alla posizione lavorativa. Si definisce poi una rosa di candidature da presentare alle aziende che, tramite il colloquio valutativo, individuano la risorsa da inserire. Molto spesso avviene un confronto tra azienda e l'operatore dell'unità operativa per finalizzare la scelta della candidatura ottimale.

A completamento della fase di inserimento al lavoro dell'utente, l'Operatore specializzato con ruoli in regime di accreditamento dell'agenzia sviluppa un'azione di monitoraggio dell'inserimento del soggetto nel nuovo contesto organizzativo, al fine di adottare e consigliare le opportune iniziative di consolidamento, di miglioramento o di correzione, per salvaguardare il risultato occupazionale conseguito.

3.4 FORMAZIONE PROFESSIONALIZZANTE O D'INSERIMENTO

Tale attività consiste nel colloquio con un Operatore specializzato con ruolo in regime di accreditamento dell'unità operativa per approfondire le esperienze formative pregresse, per valutare le competenze e le attitudini, per rilevare le aspettative e le motivazioni alla formazione, per verificare le disponibilità registrandole nel sistema di candidate management in uso e/o nella proposta di attivazione della misura di politica attiva.

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE LOMBARDIA

Le iniziative formative proposte sono orientate e indirizzate allo sviluppo dell'occupazione attraverso corsi progettati per far acquisire competenze supplementari richieste dal mercato del lavoro. Le tipologie di corsi sono: base, professionali ed on the job.

➤ **Formazione base**

permette l'accrescimento delle competenze trasversali dei candidati, facilitando l'occupabilità delle risorse umane

➤ **Formazione professionale**

permette la specializzazione delle conoscenze e capacità delle risorse sulla base delle specifiche richieste del mercato

➤ **Formazione on the job**

permette il finanziamento del primo periodo di affiancamento, consentendo al lavoratore di essere formato direttamente nel luogo di lavoro.

4. STRUTTURE E ORGANIZZAZIONE

Gi Group Spa eroga i servizi declinati nella Carta dei Servizi per il lavoro nella Regione Lombardia 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:

➤ **Il Responsabile di Sede**

Coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, supervisionando il servizio attraverso il controllo delle attività ed il monitoraggio dell'erogazione dei servizi ed il conseguimento dei risultati attesi. Promuove i servizi al lavoro sul territorio di competenza relazionandosi con le imprese, le istituzioni e gli attori locali del sistema per l'impiego.

Coordina il monitoraggio delle azioni e dei programmi per l'attività e, in funzione delle criticità rilevate, adotta le idonee soluzioni di miglioramento e recupero degli standard di servizio.

➤ **L' Operatore dei servizi di base del mercato del lavoro**

La figura professionale dell'Operatore dei Servizi di base del mercato del lavoro si connota per il possesso delle seguenti competenze:

- Gestione dei colloqui di prima accoglienza per soddisfare le esigenze informative di cittadini interessati ai percorsi di politica attiva in essere e a modificare la propria situazione lavorativa (colloquio di orientamento di base, rilascio DID, profilazione e aggiornamento della SAP);

Gestione dei colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro;

- Capacità di elaborare con il cittadino, utente del servizio, un piano professionale verificandone la fattibilità;
- supporto alla corretta conoscenza delle opportunità in relazione alle politiche per l'occupazione (orientamento di base);

➤ **L' Operatore dei servizi specialistici del mercato del lavoro**

La figura professionale dell'Operatore dei Servizi specialistici del mercato del lavoro si connota per il possesso delle seguenti competenze:

- Gestione dei colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa (colloquio di orientamento di base, rilascio DID, profilazione e aggiornamento della SAP);

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE LOMBARDIA

- Gestione dei colloqui di orientamento specialistico individuali e/o di gruppo per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro;
- Capacità di elaborare con il cittadino, utente del servizio, un piano professionale verificandone la fattibilità;
- Gestione del processo di incrocio domanda/offerta di lavoro;
- Accompagnamento e supporto dell'utente del servizio nel percorso di inserimento/reinserimento lavorativo;
- Monitoraggio dell'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive.

➤ **L' Operatore di supporto all'inserimento lavorativo dei disabili**

La figura professionale dell'Operatore di supporto all'inserimento lavorativo dei disabili si connota per il possesso delle seguenti competenze:

- Gestione dei colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati alle misure di politica attiva in essere e a modificare la propria situazione lavorativa;
- Gestione dei colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro;
- Capacità di elaborare con il cittadino, utente del servizio, un piano professionale verificandone la fattibilità;
- Gestione del processo di incrocio domanda/offerta di lavoro;
- Accompagnamento e supporto dell'utente del servizio nel percorso di inserimento/reinserimento lavorativo;
- Monitoraggio dell'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive.

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.

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE LOMBARDIA

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 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.