



LA CARTA DEI SERVIZI

PER IL LAVORO

- REGIONE MARCHE -



CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE MARCHE

INDICE

- 1. LA CARTA DEI SERVIZI**
- 2. INTRODUZIONE**
- 3. PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 4. STRUTTURE E ORGANIZZAZIONE**
- 5. I SERVIZI AL LAVORO E I SERVIZI EROGATI**
- 6. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**
- 7. MONITORAGGIO E CONTROLLO**
- 8. CUSTOMER CARE E RECLAMI**
- ALLEGATO 1**

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE MARCHE

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 Marche, e contiene le finalità, i principi, l'organizzazione, i servizi per il lavoro erogati ai cittadini e alle imprese e la relativa accessibilità, nonché i diritti e doveri dell'utenza che ha le caratteristiche per fruire della politica attiva per il lavoro oggetto di accreditamento regionale, la customer care e le procedure di segnalazioni e reclami.

Attraverso la descrizione del funzionamento e delle modalità di accesso ai servizi offerti, si 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 presenta

2. INTRODUZIONE

La Regione Marche nel quadro delle politiche per lo sviluppo del territorio e per la promozione dell'occupazione e per prevenire e combattere la disoccupazione favorendo lo sviluppo delle risorse umane e l'integrazione sociale nel mercato del lavoro, accredita Agenzie per il Lavoro private a svolgere un ruolo coordinato e strategico in stretta collaborazione con i servizi pubblici nel coadiuvare le politiche di inserimento nel mercato del lavoro e di contrasto alla disoccupazione.

All'interno di questo sistema, Gi Group spa si pone la finalità di attuare tutte le facilitazioni utili all'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro domanda/offerta nei confronti dei cittadini, nel pieno rispetto degli standard dichiarati in fase di accreditamento.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di comunicare in modo chiaro le finalità e le modalità di accesso e di funzionamento dei servizi al lavoro, contribuendo a rendere trasparente il rapporto tra Gi Group spa e i fruitori del servizio incoraggiandone e promuovendone la partecipazione.

La Carta dei Servizi non è un punto di arrivo ma l'inizio di un percorso rivolto al miglioramento continuo grazie al dialogo aperto con la rete dei servizi al lavoro e con i cittadini in un quadro di impegni chiari e di reali opportunità offerte ai cittadini.

Gi Group nasce nel 1998 a Milano dall'intuizione di Stefano Colli Lanzi guidato dalla volontà di dare un contributo al mercato del lavoro italiano e internazionale per renderlo più efficace, efficiente e farlo evolvere verso l'idea di bene comune, promuovendo una cultura del lavoro capace di integrare gli interessi di aziende, persone e società attraverso la creazione di soluzioni che soddisfino le aspettative di tutte le parti in causa.

Nella nostra evoluzione abbiamo continuato a integrare diversi aspetti del mondo del lavoro e differenti identità aziendali, equilibrando il nostro percorso di Responsabilità Sociale tra la forte attenzione alla centralità della persona, che ci ha sempre caratterizzati, e un più ampio respiro internazionale.

La tensione al miglioramento continuo si è concretizzata invece nell'adozione progressiva – e ancora in fase di incremento – di sistemi di gestione, che hanno fatto confluire la rigorosa compliance e l'innovazione del servizio in metodi e condizioni di lavoro efficaci e capaci di soddisfare i requisiti di tutti gli Stakeholder. La filosofia del miglioramento continuo fa parte del nostro DNA, e per questo siamo convinti di poter ancora progredire ed evolvere, e vogliamo farlo, con il coinvolgimento di tutte le parti interessate.

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE MARCHE

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

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 monitorato attraverso un sistema di gestione per la qualità certificato ISO 9001.

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 Marche (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.

4. STRUTTURE E ORGANIZZAZIONE

Gi Group Spa eroga i servizi declinati nella Carta dei Servizi per il lavoro in Regione Marche 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, quelli di accreditamento regionale 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 UNITA' ORGANIZZATIVA - RUO -

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.

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE MARCHE

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 POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL -

Professionista qualificato che 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. I SERVIZI PER IL LAVORO E I SERVIZI EROGATI

I servizi per il lavoro nell'ambito dell'accreditamento definito dalla Regione Marche sono un insieme di prestazioni che Gi Group Spa, Agenzia per il Lavoro accreditata, eroga conformemente a quanto prescritto con l'Allegato 2 della Delibera di Giunta Regionale n. 1019 del 27/07/2020 ad oggetto: "Approvazione delle nuove linee di indirizzo operativo in materia di livelli essenziali di prestazioni (LEP) di cui al DM 4/18 e gestione dello stato di disoccupazione ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. 150/15 e s.m.i. – Revoca DGR 779/2017" con la finalità di offrire servizi alle persone e alle imprese attraverso attività di:

• Area 1 – Servizi alla persona e alle imprese (LEP da A ad H e da P a S)

- Accoglienza e prima informazione
- DID, profilazione e aggiornamento della SAP
- Orientamento di base
- PSP
- Orientamento specialistico e Bilancio delle competenze
- Supporto alla individuazione e alla messa in trasparenza delle competenze
- Accompagnamento al lavoro
- Attivazione del tirocinio
- Incontro domanda/offerta (IDO)
- ADR
- Avviamento a formazione.

I servizi per il lavoro rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Marche rispetto ai servizi erogati, alle capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e alle competenze professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro).

Le aree di servizio previste sono ripartite in relazione ai destinatari e suddivise nelle seguenti articolazioni:

FINALITA'	Area 1: LEP A – Accoglienza e prima informazione
ATTIVITA'	Colloquio informativo (primo incontro con la persona) avente per oggetto la rete dei servizi e finalizzato ad informare su: le modalità di accesso e fruizione; gli adempimenti amministrativi; i servizi offerti dallo sportello; i programmi di politica attiva e le misure disponibili.
MODALITA' DI ACCESSO	Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico.
REFERENTE	OPERATORE POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL
ORARI DI ATTIVITA' AL PUBBLICO	Vedi allegato 1

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE MARCHE

FINALITA'	Area 1: LEP B – DID, profilazione e aggiornamento della SAP
ATTIVITA'	Supporto all'utente nella fase di accesso al portale dedicato ed esecuzione della procedura DID on line; raccolta delle informazioni anche, eventualmente, guidata da ckec-list; caricamento dei dati; aggiornamento della scheda anagrafica professionale.
MODALITA' DI ACCESSO	Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico.
REFERENTE	OPERATORE POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL
ORARI DI ATTIVITA' AL PUBBLICO	Vedi allegato 1

FINALITA'	Area 1: LEP C – Orientamento di base
ATTIVITA'	Colloquio individuale per approfondire il fabbisogno della persona ed analizzarne le competenze ponendole in relazione alla situazione del mercato del lavoro di riferimento per l'utente. Esaminare le opportunità di formazione e lavoro disponibili nel territorio e prima valutazione di interesse e coerenza di tali opportunità con la motivazione e le aspettative personali.
MODALITA' DI ACCESSO	Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico.
REFERENTE	OPERATORE POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL
ORARI DI ATTIVITA' AL PUBBLICO	Vedi allegato 1

FINALITA'	Area 1: LEP D – Patto di Servizio Personalizzato (PSP)
ATTIVITA'	Sulla base delle informazioni acquisite sulla persona, identificare le misure di politica attiva coerenti e sostenibili, definendo il Patto di Servizio personalizzato; presentazione del PSP ed illustrazione degli impegni conseguenti e dei vincoli derivanti. In itinere, monitorare l'andamento del PSP e procedere ad eventuale aggiornamento e revisione.
MODALITA' DI ACCESSO	Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico.
REFERENTE	OPERATORE POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL
ORARI DI ATTIVITA' AL PUBBLICO	Vedi allegato 1

FINALITA'	Area 1: LEP E – Orientamento specialistico e Bilancio delle competenze
ATTIVITA'	Il servizio orientativo specialistico (erogato sia in modalità individuale che in piccolo gruppo, soluzione da adottare in funzione delle specifiche esigenze e condizioni degli utenti presi in carico) è focalizzato sulla realizzazione del bilancio delle competenze. Si ricostruisce il bagaglio di competenze maturate nei percorsi di istruzione, formazione e le esperienze professionali, anche in contesti informali; tutte utili per una valutazione completa del profilo socio-lavorativo della persona e per definire il gap di competenze da colmare mediante la partecipazione ad un percorso formativo mirato e coerente con il progetto di sviluppo personale e professionale.
MODALITA' DI ACCESSO	Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico.
REFERENTE	OPERATORE POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL
ORARI DI ATTIVITA' AL PUBBLICO	Vedi allegato 1

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE MARCHE

FINALITA'	Area 1: LEP F.1 – Accompagnamento al lavoro
ATTIVITA'	La persona è sostenuta nell'impostazione, realizzazione e monitoraggio delle attività riguardanti la ricerca attiva del lavoro. Sono definiti gli strumenti da impiegare (ad es. il piano di ricerca; l'analisi del contesto e del mercato del lavoro; la mappatura degli attori e dei soggetti economici; il CV e le lettere di presentazione; il processo di selezione; la gestione del colloquio; il piano operativo di ricerca; le azioni di monitoraggio; valutazione degli esiti; revisione e miglioramento del piano di ricerca; revisione del progetto professionale). L'azione di consulenza e supporto è anche indirizzata alla dimensione motivazionale ed alla valorizzazione delle competenze sociali, utili anche per sviluppare ed alimentare il network relazionale che riveste un ruolo fondamentale nell'implementazione del piano di ricerca lavoro e promozione del progetto professionale della persona.
MODALITA' DI ACCESSO	Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico.
REFERENTE	OPERATORE POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL
ORARI DI ATTIVITA' AL PUBBLICO	Vedi allegato 1

FINALITA'	Area 1: LEP F.2 – Attivazione del tirocinio
ATTIVITA'	Sulla base della mappatura delle strutture economico-produttive del territorio di interesse e della rete di relazioni con le imprese clienti dell'agenzia per il lavoro, è possibile raccogliere e valutare la opportunità di tirocinio disponibili. La consulenza ed il supporto sono erogati sia verso l'azienda potenziale soggetto Ospitante che verso l'Utente, per una messa a fuoco degli obiettivi formativi del tirocinio e delle competenze da sviluppare, la definizione e valutazione della rosa di candidati per assicurare le condizioni ottimali per la realizzazione dell'esperienza formativa. L'assistenza è posta anche per condividere con l'impresa il contenuto, le richieste ed i vincoli posti dalla normativa e per la redazione della documentazione necessaria. Un ruolo importante è quello svolto dal tutor (sia quello aziendale che del tutor didattico) fin dalla fase di impostazione del progetto di tirocinio che nel monitoraggio e valutazione (in itinere e finale) dell'esperienza.
MODALITA' DI ACCESSO	Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico.
REFERENTE	OPERATORE POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL
ORARI DI ATTIVITA' AL PUBBLICO	Vedi allegato 1

FINALITA'	Area 1: LEP F.3 – Incontro domanda/offerta (IDO)
ATTIVITA'	Nei confronti dei referenti delle imprese (datori di lavoro, uffici del personale, altri operatori -pubblici e privati- del mercato del lavoro) si attiva l'azione di promozione dei profili professionali, del set di competenze e delle candidature meglio rispondenti ai requisiti delle opportunità di lavoro/vacancy raccolte e ritenute adeguate e coerenti con i profili degli utenti presi in carico. Con i potenziali candidati si valutano ed approfondiscono le caratteristiche, le specifiche e le condizioni della candidatura. Assistenza specialistica è fornita in

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE MARCHE

	fase di preselezione e supporto nella gestione dell'iter selettivo e di preparazione e valutazione dei colloqui di selezione. A fronte dell'esito positivo della selezione, il consulente di orientamento condivide e valuta con l'utente il contenuto della proposta contrattuale e le condizioni più favorevoli rispetto alle attese della persona e la compatibilità con il contesto del mercato del lavoro e lo specifico contesto organizzativo/azienda. Il sostegno si estende nella fase post-inserimento per rilevare, in particolare, eventuali difficoltà o elementi di ostacolo ad una efficace realizzazione del progetto professionale e potenzialmente ostativi il mantenimento e/o la stabilizzazione del rapporto di lavoro instaurato.
MODALITA' DI ACCESSO	Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico.
REFERENTE	OPERATORE POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL
ORARI DI ATTIVITA' AL PUBBLICO	Vedi allegato 1

FINALITA'	Area 1: LEP G – ADR
ATTIVITA'	Per quanto riguarda le persone titolari dell'assegno di ricollocazione il modello di servizio è strutturato in due fasi. La prima prevede la presa in carico, l'assegnazione del tutor e la definizione del percorso e sottoscrizione del programma di assistenza. La seconda riguarda la realizzazione delle attività/servizi, previsto dal programma intensivo di assistenza alla ricerca di lavoro, finalizzato al reinserimento lavorativo. E' in questa seconda fase che la consulenza è centrata: sulla definizione e realizzazione del piano di ricerca del lavoro, dello sviluppo del networking, la predisposizione degli strumenti di ricerca, la raccolta e valutazione delle opportunità/vacancy, la promozione del profilo e della candidatura, la partecipazione alle procedure di selezione.
MODALITA' DI ACCESSO	Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico.
REFERENTE	OPERATORE POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL
ORARI DI ATTIVITA' AL PUBBLICO	Vedi allegato 1

FINALITA'	Area 1: LEP H – Avviamento a formazione
ATTIVITA'	In modo complementare ai servizi specialistici di orientamento ed accompagnamento al lavoro, l'utente destinatario delle misure di politica attiva riceve informazioni in merito al panorama degli operatori-enti dell'area formazione e delle opportunità formative disponibili sul territorio, coerenti/compatibili con il personale set di competenze e gli obiettivi del progetto professionale. In tal modo potrà definire un programma formativo completo e sostenibile all'interno del quadro di opportunità e vincoli (obiettivi formativi, durata, importo del finanziamento, ecc.) posto dalla specifica misura di politica attiva intrapresa.
MODALITA' DI ACCESSO	Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico.
REFERENTE	OPERATORE POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL
ORARI DI ATTIVITA' AL PUBBLICO	Vedi allegato 1

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE MARCHE

FINALITA'	Area 1: LEP P – Accoglienza e informazione alle imprese
ATTIVITA'	La consulenza ed il servizio di assistenza promossi verso le imprese investe ambiti diversi: presentazione della gamma di servizi al lavoro disponibili e della rete degli operatori -pubblici e privati- del territorio; gli aspetti giuslavoristici e le procedure amministrative sulla attivazione e gestione del rapporto di lavoro; le forme di incentivazione cui le imprese possono accedere e fruire in relazione alla assunzioni di particolari tipologie di utenti/lavoratori.
MODALITA' DI ACCESSO	Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico.
REFERENTE	OPERATORE POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL
ORARI DI ATTIVITA' AL PUBBLICO	Vedi allegato 1

FINALITA'	Area 1: LEP Q – Incontro domanda/offerta alle imprese
ATTIVITA'	Sulla base della consultazione ed analisi di fonti e documenti diversi relativi alla mappatura delle imprese locali e indagini (anche da soggetti esterni, vedi ad es. rilevazione Excelsior) sul fabbisogno occupazionale emergente dal territorio di riferimento, l'attività di consulenza verso la specifica impresa è finalizzata a definire le competenze ricercate, i contenuti, le modalità ed i canali adeguati per il reperimento dei profili di interesse e la pubblicizzazione delle posizioni vacanti. Il supporto prosegue con la raccolta e valutazione delle candidature pervenute in risposta agli annunci, la presentazione all'azienda della rosa di candidati, la condivisione delle osservazioni e valutazioni sul livello di adeguatezza e copertura dei profili ricercati, la definizione di ulteriori azioni/interventi complementari (ad esempio la formazione) utili per ridurre il gap di competenze ed allineare le risorse da inserire al profilo professionale atteso dall'azienda.
MODALITA' DI ACCESSO	Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico.
REFERENTE	OPERATORE POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL
ORARI DI ATTIVITA' AL PUBBLICO	Vedi allegato 1

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE MARCHE

FINALITA'	Area 1: LEP R – Tirocini: attivazione
ATTIVITA'	<p>Per quanto attiene la misura del tirocinio, in primo luogo necessita attivare una adeguata azione informativa sulle specificità di tale tipologia di servizio (è una misura formativa) e sulle potenzialità che questa può assumere nel contesto di un percorso di assistenza per la ricerca di lavoro.</p> <p>La rilevazione del fabbisogno delle imprese del territorio è anche finalizzata a raccogliere ed intercettare la disponibilità ad offrire opportunità di tirocini, sia di tipo curriculare, extracurriculare e di inclusione per utenza/destinatari in condizione di disabilità e svantaggio.</p> <p>La consulenza ed assistenza ai referenti dell'impresa è posta sulla definizione delle competenze da coprire con il tirocinio e le specifiche da descrivere e promuovere per la ricerca di candidati interessati a tale esperienza formativa. Nella fase di attivazione vera e propria, l'azienda è supportata nella definizione del progetto formativo e nella comprensione e realizzazione delle procedure amministrative per la formalizzazione ed attuazione del tirocinio. Fondamentale è la relazione tra il tutor azienda e quello didattico-organizzativo, nella fase di sviluppo del tirocinio, il monitoraggio e la valutazione dell'esperienza sviluppata, anche ai fini di una (eventuale) stabilizzazione con inserimento del tirocinante e trasformazione del rapporto di lavoro.</p>
MODALITA' DI ACCESSO	Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico.
REFERENTE	OPERATORE POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL
ORARI DI ATTIVITA' AL PUBBLICO	Vedi allegato 1

FINALITA'	Area 1: LEP S – Collocamento mirato alle imprese
ATTIVITA'	<p>Computo/determinazione del numero di soggetti da assumere.</p> <p>Trattamento e registrazione dati nel sistema informativo unitario.</p>
MODALITA' DI ACCESSO	Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico.
REFERENTE	OPERATORE POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO - OPAL
ORARI DI ATTIVITA' AL PUBBLICO	Vedi allegato 1

6. 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.

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE MARCHE

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.

7. 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 coinvolte analizzano i risultati raggiunti, condividono le buone prassi e le criticità per attivare le azioni di miglioramento del servizio.

8. CUSTOMER CARE E RECLAMI

Gi Group Spa si prende cura dei propri utenti presi in carico raccogliendo feed back e suggerimenti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali situazioni che limitano la possibilità di fruizione o disservizi che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

Anche eventuali reclami sono un indice qualitativo della percezione della soddisfazione che i fruitori hanno rispetto al servizio ricevuto o atteso. In ottica di customer care e di miglioramento continuo, Gi Group raccoglie segnalazioni e reclami da parte dei propri utenti sui servizi di politica attiva ricevuti per migliorarli.

Le modalità applicative per la raccolta, il trattamento e la registrazione di segnalazioni e reclami 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 provvede 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 verifica le informazioni e circostanze prima di procedere con il trattamento. Quelli futili, indefiniti o infondati verranno archiviati senza seguito.
- **Trattamento:** garantisce coordinamento e tracciatura, valutazione 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, completa di documenti/comunicazioni annessi. Le risultanze vengono analizzate periodicamente e condivise con la direzione aziendale

