



LA CARTA DEI SERVIZI

PER IL LAVORO

- REGIONE VENETO -

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE VENETO

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI	3
2. FINALITA', PRINCIPI E CRITERI	3
3. I SERVIZI	4
3.1 INFORMAZIONE E ACCESSO AL SISTEMA DEI SERVIZI PER IL LAVORO DELLA REGIONE VENETO	4
3.2 MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO	4
3.3 PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO	4
4. STRUTTURE E ORGANIZZAZIONE	5
5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	5
6. MONITORAGGIO E CONTROLLO	6
7. SEGNALAZIONE E RECLAMI	6
ALLEGATO 1	7

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE VENETO

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 Veneto, 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 Veneto (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 VENETO

3. I SERVIZI

Le filiali di Gi Group accreditate nella Regione Veneto 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 INFORMAZIONE E ACCESSO AL SISTEMA DEI SERVIZI PER IL LAVORO DELLA REGIONE VENETO

L'accoglienza è la fase del primo contatto, fra utente e operatore in cui si concretizza il primo momento informativo verso il potenziale destinatario durante il quale l'operatore può raccogliere i dati utili per pianificare e personalizzare l'assistenza.

La finalità del servizio di accoglienza e informazione è di garantire informazioni pertinenti circa le opportunità occupazionali e il mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva implementati dalla Regione Veneto, l'offerta delle prestazioni messe a disposizione dalla rete dei servizi per il lavoro.

L'erogazione di tale servizio consiste nella fornitura di:

- informazioni di prima accoglienza, incluse le modalità di accesso ai servizi per il lavoro
- presentazione dei servizi disponibili in relazione alle misure di politica attiva per il lavoro, messe in atto in ambito regionale in virtù di avvisi/bandi e DGR specifiche.
- informazioni sul mercato del lavoro e sulle opportunità occupazionali del territorio
- raccolta del curriculum e di eventuale altra documentazione che attesti lo status dell'utente e screening
- eventuale invio ad altri servizi territoriali di rete per ulteriori opportunità

3.2 MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

La mediazione è il servizio volto a fornire agli utenti/destinatari opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale e i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e di efficacia durante l'iter di selezione.

Insieme all'utente si definisce un vero e proprio piano di ricerca attiva del lavoro e lo si affianca nel contatto con aziende, attraverso la diffusione del curriculum, la ricerca e segnalazione delle offerte di lavoro (vacancies), l'organizzazione del contatto/visita in azienda, eventuale supporto ai datori di lavoro per l'inserimento occupazionale.

3.3 PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Attività di consulenza qualificata di Gi Group che, sulla base del curriculum, esperienze formative, professionali e sociali dell'utente e delle evidenze raccolte, è volta a condividere con il candidato un piano di azione individuale (PAI), con servizi che si impegna a erogare e il candidato si impegna a seguire.

L'obiettivo è quello di effettuare l'analisi dei bisogni e della domanda individuale dell'utente, in modo da concordare le prestazioni più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona.

Attraverso un colloquio individuale vengono individuate le competenze dell'utente valorizzabili attraverso attività specifiche di politica attiva per il lavoro attuate da GI GROUP, e viene delineato un percorso personalizzato, il c.d. piano di azione individuale (PAI) verificabile e completo in termini di obiettivi, tempi, azioni e risorse.

L'utente viene dunque avviato a percorsi formativi e a misure di sostegno con l'intento di migliorare le possibilità di inserimento/reinserimento lavorativo, mobilitando servizi, strumenti e risorse adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.

A supporto dell'utente/destinatario è assegnato un tutor che, operando a livello individuale:

- costituisce la figura di riferimento per l'utente
- si fa garante della regia complessiva e supervisione del percorso da attuare

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE VENETO

- si interfaccia con le altre figure professionali (interne all'agenzia per il lavoro) e i soggetti esterni (in particolare i Centri per l'Impiego, ma anche gli altri attori del mercato del lavoro e della formazione, oltre che le imprese e il sistema associativo).

4. STRUTTURE E ORGANIZZAZIONE

Gi Group Spa eroga i servizi declinati nella Carta dei Servizi per il lavoro nella Regione Veneto 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 DELL'UNITÀ ORGANIZZATIVA

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 DEL MERCATO DEL LAVORO LOCALE

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

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE VENETO

- 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 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, 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



CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO – REGIONE VENETO

ALLEGATO 1

INDIRIZZI, RECAPITI, RESPONSABILI UNITA' ORGANIZZATIVE E ORARI DELLE AGENZIE PER IL LAVORO ACCREDITATE NELLA REGIONE VENETO

**Consultare l'allegato integrante la carta dei servizi con l'elenco nella
versione aggiornata**