



CARTA DEI SERVIZI

AREA SERVIZI AL LAVORO



Edizione 2019



ER-0344/2014

La Carta dei Servizi di Xamar Consulting Srl descrive e illustra i servizi erogati, i livelli e le prestazioni di qualità che vengono garantiti agli utenti.

La Carta dei Servizi è il contratto fra l'ente, i destinatari e le istituzioni che usufruiscono dei nostri servizi.

La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità di Xamar Consulting, certificato UNI EN ISO 9001.

La Carta dei Servizi potrà essere rivista periodicamente in base a eventuali nuove indicazioni normative, scelte organizzative e gestionali, e anche in considerazione delle osservazioni dei nostri utenti.

1. Contenuti della Carta dei Servizi

- Principi di Riferimento: i principi base a cui fanno riferimento i servizi offerti dall'Area Servizi al Lavoro
- Definizione e organizzazione del servizio: obiettivi, finalità, servizi disponibili e modalità di accesso;
- Risorse e strutture dedicate
- Osservazioni, Reclami, Ricorsi: le modalità con le quali l'utente può esporre e comunicare la propria soddisfazione o avanzare suggerimenti o rimostranze.

2. Principi di Riferimento

L'attività fornisce a tutti gli utenti un servizio idoneo a favorire l'inserimento nel mondo del lavoro o per migliorare la propria posizione lavorativa.

L'attività dell'Area intende favorire l'occupazione, la realizzazione personale e sostenere una partecipazione attiva della popolazione "in economie e società basate sulla conoscenza" secondo le linee della "Strategia Europea dell'Occupazione".

I principi di riferimento per l'erogazione del Servizio sono:

Eguaglianza: trasparenza durante l'erogazione del servizio, un uguale trattamento e nessuna discriminazione sono garantiti a tutti gli utenti e alle loro famiglie senza discriminazione alcuna rispetto al sesso, alla razza, all'etnia, alla nazionalità, alla religione, all'opinione politica, alla lingua, alla condizione psico fisica e socio economica.

Imparzialità: obiettività, giustizia e imparzialità sono i criteri che ispirano l'azione dell'Area.

Continuità: è garantita la continuità e la regolarità del servizio senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno adottate misure per arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Centralità dell'utente e personalizzazione del servizio: porre al centro del servizio la persona, sviluppare un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata, favorire la ricerca attiva di lavoro.

Partecipazione: favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo e responsabile degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.

Efficienza ed efficacia: l'Area adotta misure idonee per raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia del servizio.

3. Definizione e organizzazione del servizio: obiettivi, finalità e modalità di accesso

Accompagnare chi cerca occupazione ed è a rischio di esclusione dal Mercato del Lavoro attraverso:

- contatti iniziali,
- colloqui di orientamento individuali e di gruppo,
- corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione,
- attività di orientamento e consulenza qualificata,
- stimolo alla ricerca attiva del lavoro,
- incrocio tra domanda e offerta di opportunità di lavoro.

I servizi al lavoro si rivolgono a:

- inoccupati o disoccupati, anche in Mobilità o in Cassa Integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro,
- utenti segnalati dai Centri per l'Impiego provinciali, anche occupati, limitatamente alle attività di mantenimento del posto di lavoro.

3.1 Servizi Disponibili

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

Obiettivi:

- diffondere sul territorio la conoscenza del servizio;
- favorire il matching più opportuno tra caratteristiche, esperienze lavorative pregresse e necessità di inserimento/reinserimento del lavoratore con le caratteristiche e le opportunità che il servizio può offrire all'utenza;
- orientare il lavoratore su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se più in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento lavorativo.

Modi di accesso al servizio:

- informazioni e presentazione delle principali caratteristiche del servizio;

- raccolta del Curriculum Vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente;
- realizzazione di incontri informativi di gruppo per la presentazione in dettaglio dei progetti e colloquio breve per la raccolta di informazioni di corredo al CV utili per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento.

Valutazione e qualità:

- sessione informativa breve, individuale, con modalità di erogazione a sportello;
- sessione informativa di gruppo, per analizzare in dettaglio le opportunità del servizio;
- sessione finalizzata alla raccolta dati dell'utente potenziale e all'analisi del CV.

COLLOQUI PRELIMINARI PER LA PIANIFICAZIONE DEI PERCORSI PERSONALIZZATI**Obiettivi:**

- favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso di inserimento/reinserimento lavorativo tra l'utente e l'operatore, definito Case Manager;
- fornire all'utente, fin dalla prima fase di presa in carico, un riferimento unico del servizio: il Case Manager. Tale risorsa rappresenta l'Ente e garantisce all'utente la qualità del servizio offerto in tutte le fasi del percorso di inserimento.

Modi di accesso al servizio:

- attività di consulenza qualificata con un esperto del Mercato del Lavoro territoriale o con il titolare dell'Ente che, sulla base del CV e delle informazioni fornite, concorda con l'utente un Piano di Azione personalizzato.

L'accordo impegna la struttura ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività concordate.

Valutazione e qualità:

- una sessione personalizzata di durata variabile da 1 a 3 ore a seconda della tipologia di utenza.

FORMAZIONE PER L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE E PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO**Obiettivi:**

- migliorare la possibilità di occupazione della persona nel Mercato del Lavoro Territoriale;
- aggiornare le competenze professionali della persona;
- fornire conoscenze e competenze in linea con le richieste delle aziende sul territorio.

Modi di accesso al servizio:

- le attività formative, suddivise in moduli, sono personalizzate sulla base delle esigenze dell'utente e quindi potranno avere durata e contenuti variabili.

Valutazione e qualità:

- attività formative per massimo 18 persone, con un docente e un tutor di aula;
- l'avvio della formazione avviene entro 30 giorni dalla stipula del Piano di Azione Individuale.

TUTORAGGIO PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO**Obiettivi:**

- favorire e aiutare la ricerca attiva dell'utente;
- informare le aziende sulle persone che il servizio sta seguendo;
- attivare le reti formali/informali presenti sul territorio ai fini di aumentare le opportunità di ricollocazione dell'utente.

Modi di accesso al servizio:

- pianificazione delle attività in accordo con l'utente;
- monitoraggio periodico delle attività realizzate e analisi degli esiti;
- promozione del profilo dell'utente e del suo CV verso le aziende e le reti territoriali finalizzate all'inserimento lavorativo.

Valutazione e qualità:

- resoconto mensile sull'esito del monitoraggio delle attività condiviso con l'utente.

4. Risorse e Strutture dedicate**RISORSE DEDICATE**

- Risorse interne dedicate alla gestione del servizio accoglienza.
- Operatore del Mercato del Lavoro per la gestione del percorso di inserimento lavorativo o per il mantenimento del posto di lavoro.
- La titolare dell'Ente nel caso in cui l'operatore OML non possa essere presente

STRUTTURE DEDICATE

- Uffici e ambienti della sede operativa di Xamar Consulting dedicati alla gestione del servizio, alla formazione e alla consulenza personalizzata.
- Attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività.

5. Osservazioni, Reclami, Ricorsi

XAMAR CONSULTING mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione:

- contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori;
- sito web istituzionale con sezione dedicata e bacheca virtuale per incrocio tra domanda e offerta di stage e lavoro;
- promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio;
- modulistica per suggerimenti e reclami.

XAMAR CONSULTING tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio e si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Gli utenti possono far pervenire osservazioni e suggerimenti, verbalmente, in forma scritta o per posta elettronica.

Nel caso di mancanze od omissioni rispetto a quanto contenuto nella Carta dei Servizi possono essere presentati reclami.

La procedura di gestione dei reclami rientra nel Sistema di Gestione per la Qualità di XAMAR. I reclami verbali e telefonici devono successivamente essere presentati in forma scritta utilizzando esclusivamente la scheda di reclamo che può essere ritirata presso la segreteria dell'ente di formazione.

Ogni scheda può contenere un solo reclamo e deve riportare generalità, indirizzo e reperibilità di chi lo presenta.

L'Amministrazione garantisce entro 20 giorni una risposta scritta al reclamo.

MONITORAGGIO E CONTROLLO

E' prevista l'erogazione di due questionari, uno destinato agli utenti e uno per l'Operatore del Mercato del Lavoro (che è garante della qualità del percorso di riqualificazione) allo scopo di raccogliere le reciproche impressioni e di permettere un'analisi comparata dei giudizi attribuiti.

Periodicamente l'OdL compila un report per documentare l'attività realizzata, i risultati ed eventuali criticità e proposte di miglioramento.

Almeno una volta l'anno L'OdL si riunisce con il responsabile del servizio per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi.

Responsabile dell'ente: Baggio Maria

Orari di apertura:

Venerdì 9.00 – 13.00