



## **SOMMARIO**

- Obiettivi
- Finalità
- Principi fondamentali
- Servizi disponibili
- Strutture dedicate
- Comunicazione
- Diritti e doveri dell'utente
- Monitoraggio e controllo
- Verifica qualità servizi erogati
- Riferimenti

## **OBIETTIVI**

La Carta dei Servizi di Job Centre Srl per i Servizi al Lavoro è uno strumento di comunicazione con l'utenza e con le istituzioni per presentare:

- finalità e principi fondamentali
- modi di erogazione servizi
- strutture attraverso cui il servizio viene attuato
- diritti e doveri dell'utente
- procedure di reclamo e controllo
- modalità per l'inoltro di suggerimenti e/o reclami
- modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati

## **FINALITA'**

Garantire ai cittadini beneficiari:

- informazioni su tutti i servizi disponibili
- colloqui di accoglienza e orientamento
- corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione
- attività di consulenza e inserimento lavorativo attraverso redazioni di progetti personalizzati
- consulenza nella ricerca attiva del lavoro
- accompagnamento al lavoro e scouting aziendale
- mediazione per l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

- Centralità dell'utente e personalizzazione del servizio
- Porre al centro del servizio la persona.
- Eguaglianza, imparzialità e trasparenza
- Garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.
- Partecipazione e coinvolgimento attivo
- Favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo agli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.
- Efficacia ed efficienza
- Garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso un'attività di monitoraggio periodico.

## **SERVIZI DISPONIBILI**

Servizi erogati nelle sedi di Job Centre Srl:

### **Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto**

#### **Finalità:**

- diffondere sul territorio la conoscenza del servizio,
- garantire informazioni sugli strumenti di politica attiva del lavoro
- orientare il lavoratore sui servizi offerti dalla struttura o sui servizi online attivati dalla Regione Veneto.

## **Mediazione incontro domanda/offerta lavoro**

### **Finalità:**

- 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

## **Colloqui individuali per la pianificazione dei percorsi personalizzati**

### **Finalità:**

- favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso di inserimento/reinserimento lavorativo tra l'utente e l'operatore

## **Attività di orientamento**

### **Finalità:**

- trasferire le conoscenze sulle caratteristiche principali del mercato del lavoro
- analizzare i canali di promozione più opportuni a seconda del profilo professionale dell'utente
- predisporre gli strumenti di self-marketing (CV, lettera di presentazione, colloquio di lavoro)

## **Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo**

### **Finalità:**

- migliorare la possibilità di occupazione della persona nel mercato del lavoro,
- aggiornare le competenze professionali della persona,
- fornire conoscenze e competenze in linea con le richieste delle aziende sul territorio.

## **Tutoraggio per l'inserimento lavorativo**

### **Finalità:**

- 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.

## **STRUTTURE DEDICATE**

Uffici e ambienti dedicati alla gestione di tutti i servizi disponibili, alla formazione e alla consulenza personalizzata con attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività.

Presso le sedi di:

### **PADOVA, Via S. Crispino, 114**

- Orario apertura uffici: lun - ven 9 - 13 e 14 - 18
- **Orario apertura sportello Servizi al Lavoro : lun - ven 9 - 13 e 14 - 18**

## **COMUNICAZIONE**

Job Centre Srl mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione:

- contatto diretto, telefonico **049 8935206**;
- contatto via e-mail con gli operatori: **info@jobcentre.it**;
- sito web istituzionale: **www.jobcentre.it**
- promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio;
- info-desk per aziende ed enti interessati;
- modulistica per suggerimenti e reclami.

## **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE, RECLAMI E SUGGERIMENTI**

### **Job Centre Srl:**

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

### **L'utente:**

- si impegna a fornire tempestivamente ad Job Centre Srl eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale,
- deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Patto di Servizio

**Reclami e suggerimenti:**

- saranno inoltrati al responsabile del servizio utilizzando il modulo disponibile presso l'help desk di Job Centre Srl,
- saranno esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 20 giorni dal ricevimento.

**MONITORAGGIO E CONTROLLO**

E' prevista l'erogazione di due questionari, uno destinato agli utenti e uno per il tutor (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 i tutor compilano un report per documentare l'attività realizzata, i risultati ed eventuali criticità e proposte di miglioramento.

**VERIFICA QUALITA' SERVIZI EROGATI**

La struttura di cui dispone l'Ente è organizzata logisticamente e tecnologicamente secondo le strumentazioni più moderne di comunicazione e video proiezione. Tutte le attività all'interno dell'Ente vengono sottoposte a controlli e misurazioni in modo da apportare azioni correttive e preventive per garantire un continuo sviluppo sia nel campo dell'attività didattica sia nel campo della consulenza specifica.

**RIFERIMENTI**

Responsabile Unità operativa: Elena Della Bella