

# CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

## Sommario

OBIETTIVI .....	2
FINALITA' .....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
SERVIZI DISPONIBILI .....	3
1. Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto .....	4
2. Mediazione incontro domanda/offerta lavoro .....	4
3. Colloqui individuali per la pianificazione dei percorsi personalizzati .....	4
4 Attività di orientamento .....	4
5. Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo.....	4
6. Tutoraggio per l'inserimento lavorativo .....	5
STRUTTURE DEDICATE.....	5
COMUNICAZIONE .....	5
RECLAMI E SUGGERIMENTI .....	5
DIRITTI E DOVERI .....	6

## 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:

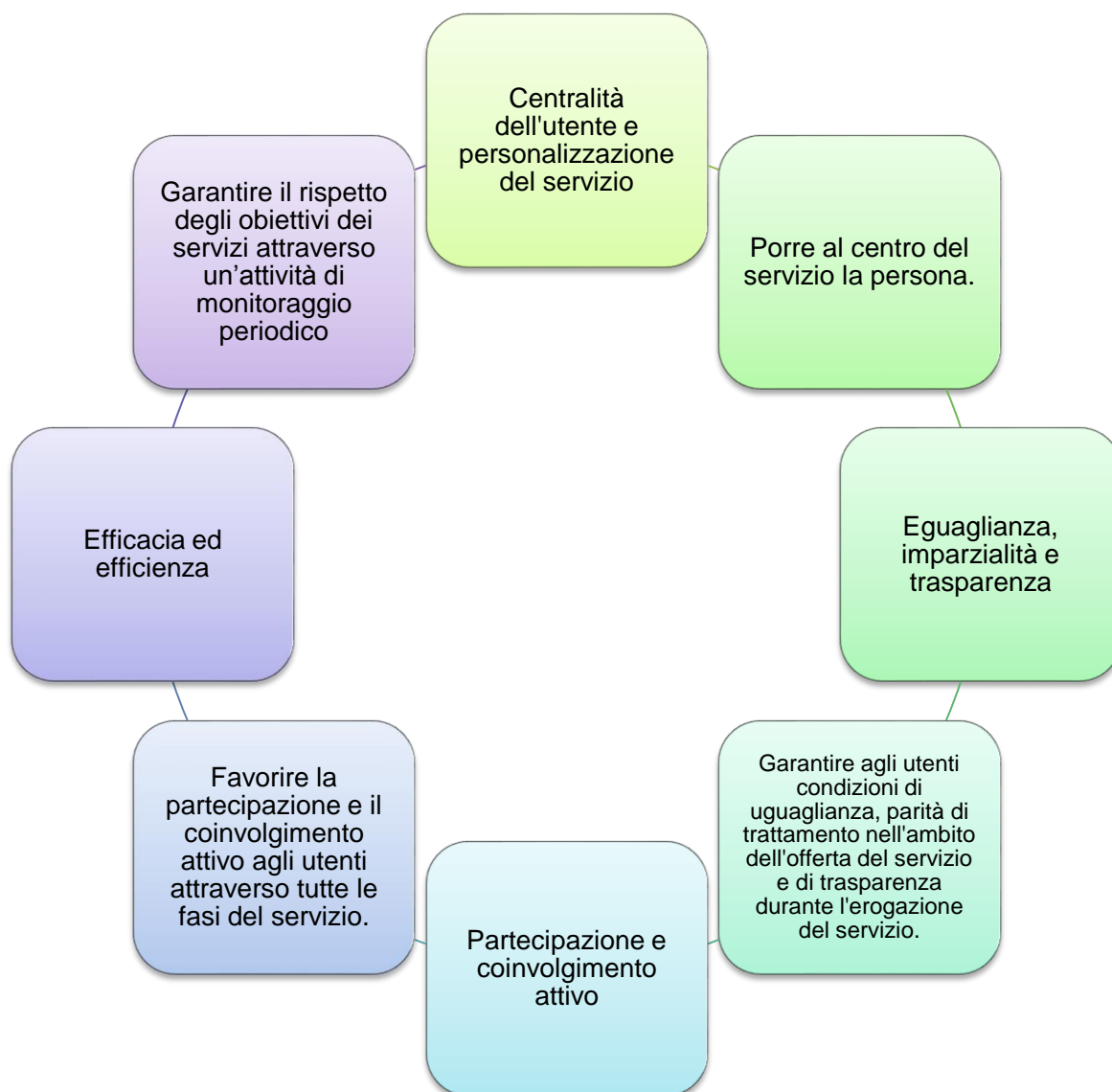
- Finalità e principi fondamentali
- Modi di erogazione servizi
- Strutture attraverso cui il servizio viene attuato
- Diritti e doveri dell'utente
- Procedure di reclamo e controllo
- Modalità per l'inoltro di suggerimenti e/o reclami
- Modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati

## 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



## SERVIZI DISPONIBILI

I Servizi erogati nelle sedi di Job Centre Srl, descritti a seguire, intendono comporre un sistema integrato di interventi a supporto della riqualificazione/reinserimento lavorativo degli utenti presi in carico.

Dei servizi descritti il primo è accessibile con modalità sportello ovvero previo appuntamento mentre i successivi vengono concordati e pianificati con un Operatore del mercato del lavoro sulla base dei fabbisogni specifici individuali e degli obiettivi professionali.

## 1. 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.

## 2. 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

## 3. 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

## 4 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)

## 5. 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.

## 6. 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, Piazza Luigi Da Porto 12**

Orario apertura: lun - ven 8:30 – 12:30 e 13:30 – 17:30

Responsabile Unità operativa: Elena Della Bella

## 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.

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

### **Job Centre Srl:**

Per inoltrare un reclamo e/o un suggerimento è possibile utilizzare i recapiti indicati al paragrafo precedente. E' inoltre a disposizione presso la reception apposita modulistica da

inserire in cassetta reclami. Verranno presi in considerazione tutti i reclami ricevuti dal personale di Job Centre sia in forma scritta che orale.

I reclami saranno inoltrati al responsabile del servizio ed esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 30 giorni dal ricevimento.

Al termine di ogni percorso verrà data la possibilità a tutti i partecipanti di esprimere il proprio livello di gradimento del servizio offerto attraverso strumenti codificati. I risultati di tali analisi fungono da elemento di valutazione e spunto di miglioramento continuo.

## DIRITTI E DOVERI

### **Job Centre:**

- tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio e si impegna ad osservare le disposizioni relative al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8,9,10 D.Lgs 276/2003.
- garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone ed imprese, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità con particolare attenzione alle categorie più deboli ed a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

### **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.