



LA CARTA DEI SERVIZI PER I SERVIZI AL LAVORO

La carta dei servizi per i servizi al lavoro è uno strumento di comunicazione con l'utenza e le istituzioni per presentare:

- finalità e principi fondamentali,
- modi e servizi disponibili,
- criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato,
- diritti e doveri dell'utente,
- procedure di reclamo e controllo.

La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità.

FINALITA' DEI SERVIZI

1. Affiancare realtà aziendali nella ricerca di personale qualificato attraverso:

- analisi approfondita, sistematica ed obiettiva dei settori e delle realtà aziendali,
- analisi delle esigenze,
- elaborazione job description e job profile,
- screening dei curricula vitae
- presentazione candidate per scelta finale

2. 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.

UTENTI DEI SERVIZI

I servizi al lavoro si rivolgono a:

- aziende che cercano personale
- 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.

FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI

SODDISFARE LE ESIGENZE AZIENDALI

Lavorare a stretto contatto con le aziende clienti per comprendere a pieno la cultura aziendale, il contesto competitivo ed i fattori di successo e per poter meglio concordare le caratteristiche del ruolo ed il profilo del candidato da ricercare.

MIGLIORAMENTO DELLE PROFESSIONALITA'

Offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo

Master srl
Via Don Luigi Peron 1/A 30100 Venezia Mestre
Iscr. Reg. Imp. Ve/Cod. Fisc./P.Iva 02283970271
Capitale Sociale € 45.000,00 i.v.

Tel. +39 041 5347646
Fax +39 041 3198007
info@masterfor.it
www.masterfor.it



CENTRALITA' 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

EGUAGLIANZA, IMPARZIALITA' 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 degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico

SERVIZI DISPONIBILI

RICERCA

Obiettivi:

Garantire la copertura del fabbisogno di risorse, nel rispetto dei ruoli e delle posizioni previste all'interno delle strutture organizzative, coerentemente alle cornici di budget organici predefinite, sulla base di regole comuni di gestione e di comportamento, nell'ottica di offrire un servizio di qualità al cliente.

Modi di erogazione del servizio:

- 1. Analisi dei bisogni e delle esigenze organizzative: si definisce il Job profile (mansioni, competenze, ...) da ricercare, si stabiliscono le tempistiche di inserimento e si sceglie il mezzo di reclutamento*
- 2. Analisi della posizione e definizione degli strumenti: si definiscono i contenuti dell'annuncio (cartaceo, web) per il reclutamento, si effettua una prima ricerca nel database esistente e si contattano i referenti dei media scelti*
- 3. Attivazione del servizio di ricerca: si svolge l'attività di analisi dei curricula pervenuti, l'elaborazione di una graduatoria, il contatto telefonico con le candidature prescelte, l'assessment center, la somministrazione di test psico-attitudinali, lo svolgimento dei colloqui individuali e la conseguente valutazione delle candidature (vedi di seguito nelle specifiche dei servizi rivolti agli utenti in cerca di occupazione "Colloqui preliminari – Attività di orientamento – ecc.)*
- 4. Presentazione della rosa di candidati in linea con il profilo ricercato: è la fase critica, nella quale si convocano le risorse prescelte direttamente presso il cliente, si affianca il Cliente nella fase di colloquio*
- 5. Scelta del candidato da parte del cliente: il cliente viene supportato nella fase finale, con schede di valutazione sui candidati e i report del materiale dei test, somministrato nelle fasi di colloquio e di assessment.*

Valutazione e qualità:

- *stesura della job description e del job profile*
- *screening dei curricula vitae*

Master srl
Via Don Luigi Peron 1/A 30100 Venezia Mestre
Iscr. Reg. Imp. Ve/Cod. Fisc./P.Iva 02283970271
Capitale Sociale € 45.000,00 i.v.

Tel. +39 041 5347646
Fax +39 041 3198007
info@masterfor.it
www.masterfor.it



- *piano di inserimento e sviluppo*

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 erogazione del 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;*
- *fornire all'utente, fin dalla prima fase di presa in carico, un riferimento unico del servizio: l'operatore. Tale risorsa rappresenta l'Ente e garantisce all'utente la qualità del servizio offerto in tutte le fasi del percorso di inserimento.*

Modi di erogazione del servizio:

- *attività di consulenza qualificata con un esperto del Mercato del Lavoro territoriale 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, a seconda della tipologia di utenza.*

ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO INDIVIDUALE E DI GRUPPO

Obiettivi:

- *trasferire le conoscenze sulle caratteristiche principali del Mercato del Lavoro territoriale;*
- *analizzare i canali di promozione più opportuni a seconda del profilo professionale dell'utente;*
- *predispone gli strumenti di self-marketing (CV, lettera di presentazione, colloquio di lavoro);*
- *favorire lo scambio di esperienze tra l'orientatore e l'utente ma anche all'interno del gruppo di lavoro.*

Master srl
Via Don Luigi Peron 1/A 30100 Venezia Mestre
Iscr. Reg. Imp. Ve/Cod. Fisc./P.Iva 02283970271
Capitale Sociale € 45.000,00 i.v.

Tel. +39 041 5347646
Fax +39 041 3198007
info@masterfor.it
www.masterfor.it



Modi di erogazione del servizio:

- *Sessioni individuali o di gruppo con uno o più operatori orientatori.*

Valutazione e qualità:

- *L'avvio dell'orientamento avviene successivamente alla stipula del Piano di Azione Individuale*

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 erogazione del 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 15 persone, con un docente e un tutor di aula.*

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 erogazione del 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 periodico sull'esito del monitoraggio delle attività condiviso con l'utente.*

RISORSE E STRUTTURE DEDICATE

RISORSE DEDICATE

- *Risorse interne dedicate alla gestione del servizio.*
- *Operatore per la gestione del percorso di inserimento lavorativo o per il mantenimento del posto di lavoro.*
- *Professionisti esterni per consulenze specialistiche.*

STRUTTURE DEDICATE

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

Il Responsabile della sede è il Legale Rappresentante Sig. Giuseppe Pisani.

Gli operatori del mercato del lavoro sono Pisani Giuseppe, Annamaria Zitarelli

Gli orari di apertura sono: dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.00/14.00-18.00

Master srl
Via Don Luigi Peron 1/A 30100 Venezia Mestre
Iscr. Reg. Imp. Ve/Cod. Fisc./P.Iva 02283970271
Capitale Sociale € 45.000,00 i.v.

Tel. +39 041 5347646
Fax +39 041 3198007
info@masterfor.it
www.masterfor.it



COMUNICAZIONE

COMUNICAZIONE ALL'UTENTE

La struttura mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione: contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori;

- 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

La struttura:

- 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 alla società eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- può recedere dal servizio concordando le modalità con l'operatore;
- deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

Reclami e suggerimenti:

- saranno inoltrati al responsabile dell'unità operativa utilizzando il modulo disponibile presso l'help desk;
- 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 un questionario agli utenti, allo scopo di raccogliere le impressioni e di permettere un'analisi dei giudizi attribuiti.

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

Almeno una volta l'anno gli operatori si riuniscono con il responsabile dell'unità operativa per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi.

Master srl
Via Don Luigi Peron 1/A 30100 Venezia Mestre
Iscr. Reg. Imp. Ve/Cod. Fisc./P.Iva 02283970271
Capitale Sociale € 45.000,00 i.v.

Tel. +39 041 5347646
Fax +39 041 3198007
info@masterfor.it
www.masterfor.it