

Tale Carta dei Servizi è relativa alla filiale di Cittadella appartenente al Consorzio Idea Agenzia per il Lavoro – Società Cooperativa Sociale, sede dello Sportello Lavoro accreditato dalla Regione del Veneto, che opera nel territorio offrendo tutti i servizi di seguito descritti presso la sede di Via Ca' Nave, 63 a Cittadella (PD) con i seguenti orari:

- Lunedì dalle 14.00 alle 18.00
- Martedì dalle 14.00 alle 18.00 (solo su appuntamento)
- Mercoledì dalle 8.30 alle 12.30 (solo su appuntamento)
- Giovedì dalle 14.00 alle 18.00 (solo su appuntamento)
- Venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Per contattare la filiale i recapiti sono i seguenti: tel. 348 8131881, fax 049 9409210, e-mail: [cittadella@ideaagenziaperillavoro.it](mailto:cittadella@ideaagenziaperillavoro.it).

## **CARTA DEI SERVIZI DEL CONSORZIO IDEA AGENZIA PER IL LAVORO** **– SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

Le liberalizzazioni e le privatizzazioni, nonché la gestione in concessione dei servizi di pubblica utilità hanno determinato una **rivoluzione nel rapporto cittadino–pubblica amministrazione**.

Si è superato il concetto di “cittadino-contribuente-utente”, quindi soggetto passivo nella fruizione dei servizi, introducendo logiche di gestione “cliente-fornitore”.

Questo approccio, motivato dal **perseguimento dell'efficienza**, ha evidenziato anche i rischi legati a questa impostazione: il contenimento dei costi può avvenire a scapito della corretta erogazione dei servizi e, nel caso di servizi di pubblica utilità, ciò equivale a ledere diritti costituzionalmente riconosciuti.

Pur non essendovi alcun obbligo di legge, abbiamo deciso di offrire ai nostri clienti un ulteriore strumento per **conoscere e valutare in maniera trasparente** la nostra organizzazione. Questo documento ha l'obiettivo di **rassicurare** le aziende, le pubbliche amministrazioni, le persone che entrano in contatto con noi, circa le finalità che intendiamo perseguire, le modalità attraverso le quali abbiamo scelto di erogare i servizi a catalogo e, soprattutto, i **livelli di qualità** attesi.

Il **primo messaggio** che emerge con forza da questa **Carta dei Servizi** è che il nostro agire professionale mette **al centro il Cliente e la sua soddisfazione**.





Attraverso la descrizione dei servizi e l'indicazione degli standard di qualità, per la cui erogazione ci siamo dotati di un sistema di gestione per la qualità sul modello delle norme **ISO 9001:2008** che ci consente di pianificare, gestire, valutare e migliorare i processi aziendali descritti nel presente documento:

- aumentiamo la **consapevolezza del cliente** (cliente privato, utente, pubblica amministrazione) nella fruizione dei servizi;
- esplicitiamo le **attese**, soprattutto in termini di **qualità**;
- fissiamo dei criteri/parametri di **valutazione del servizio**.

Gli standard di qualità sopra enunciati valgono su tutto il territorio nazionale.

Il **secondo messaggio** che intendiamo trasmettere è che l'individuazione di **modalità condivise** consente alla nostra organizzazione di attuare uno **stile professionale condiviso**, che caratterizza **tutte** le nostre Filiali sul territorio nazionale.

## IL CONSORZIO IDEA AGENZIA PER IL LAVORO

**Idea Agenzia per il Lavoro** è un consorzio di cooperative sociali costituito nel novembre 2000 con oggetto esclusivo lo svolgimento di **servizi di incontro domanda/offerta di lavoro** e ha ottenuto l'autorizzazione del Ministero del Lavoro a tempo indeterminato n. 13/I/027850/03.03 del 27/11/2007 per svolgere **servizi di intermediazione al lavoro** (precedenti autorizzazioni a tempo determinato n. 2203/AM del 14/09/2001 ai sensi del D. Lgs. 469/97 art. 10 e n. 1310/INT del 23/02/05 ai sensi del D. Lgs. 276/03).

**Idea Agenzia per il Lavoro** è conforme alla norma per i sistemi di qualità Uni EN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008) per servizi di mediazione al lavoro ed erogazione di corsi di formazione e di orientamento e si è dotata di un sistema di organizzazione ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

**Idea Agenzia per il Lavoro** opera secondo i principi contenuti nel **Codice Etico** e nel **Sistema Disciplinare**, disciplina e documenta, in maniera trasparente, i processi di lavoro tramite la **Carta dei Servizi**.

**Idea Agenzia per il Lavoro è il primo esempio in Italia di organizzazione non profit che opera in questo settore.**

La sede legale è a Torino e le nostre Filiali sono così distribuite

Le nostre filiali sono a :

- Catania (CT)
- Cittadella (PD)
- Genova (GE)
- Lecce (LE)
- Milano (MI)
- Monza (MB)
- Napoli (NA)
- Pinerolo (TO)
- Pordenone (PN)
- Reggio Calabria (RC)



### 1. LA DIMENSIONE SOCIALE

La motivazione principale sottesa alla nascita di **Idea Agenzia per il Lavoro** è il desiderio di perseguire **politiche di inclusione lavorativa e sociale**. La missione del Consorzio è costruire **benessere sociale** promuovendo l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Coerentemente con la propria missione, la forma giuridica prescelta è quella di **consorzio di cooperative sociali**, in continuità con l'esperienza dei soci fondatori.

**Idea Agenzia per il Lavoro** ha fatto proprio il codice etico di Confcooperative Federsolidarietà, vincolando il proprio operato al **rapporto con le comunità locali**, alla specializzazione e aggiornamento delle **figure professionali**, alla **valorizzazione** delle risorse umane.

## 2. LA DIMENSIONE IMPRENDITORIALE

Grazie alla consolidata esperienza dei soci fondatori **Idea Agenzia per il Lavoro** può contare su:

- una profonda **conoscenza dei mercati** del lavoro locali e delle diverse tipologie di persone in cerca di occupazione;
- un'articolata e stabile **rete di relazioni** che coinvolge enti locali, associazioni, enti di formazione, rappresentanze datoriali e sindacati dei lavoratori;
- le finalità sociali sono perseguite attraverso modalità di gestione manageriali, improntate **all'efficacia** ed **all'efficienza organizzativa**;
- la presenza di un **unico database** cui le singole Filiali accedono via intranet è un chiaro esempio di **ottimizzazione delle risorse** a disposizione;
- le aziende e le persone in cerca di lavoro possono inserire i propri dati e le proprie richieste collegandosi al **sito [www.ideaagenziaperilavoro.it](http://www.ideaagenziaperilavoro.it)**

Ulteriore conferma dell'approccio imprenditoriale è la scelta del consorzio di dotarsi del già citato **sistema di gestione per la qualità**.

La pianificazione, il controllo ed il miglioramento continuo dei processi aziendali sono da intendersi come una solida garanzia della **costante attenzione alla soddisfazione del cliente**.

In quest'ottica, il personale di **Idea Agenzia per il Lavoro** viene **costantemente aggiornato** su ogni innovazione legislativo-contrattuale e sulle più moderne tecniche di intermediazione, al fine di costruire un *know-how* condiviso, vero patrimonio del Consorzio.

## I SERVIZI DEL CONSORZIO IDEA AGENZIA PER IL LAVORO

I servizi che il **Consorzio Idea Agenzia per il Lavoro** offre si basano su standard di qualità intesi come **parametri quantitativi** (es. tempi di attesa), **qualitativi** (soddisfazione utenti) o **impegni concreti**, che l'organizzazione intende perseguire in relazione ai fattori di qualità, ovvero agli aspetti del servizio che il cliente percepisce come rilevanti.

Gli standard contenuti in questo documento verranno verificati, aggiornati ed integrati con **frequenza annuale**, facendo riferimento all'esito del monitoraggio dei servizi ed al confronto con i clienti.

Nel definire le caratteristiche dei singoli servizi e i relativi standard di qualità, occorre tener presente che la valutazione espressa sul **Consorzio Idea Agenzia per il Lavoro** si fonda anche su aspetti più "generalisti", che prescindono quindi dal servizio attivato, ma si riferiscono all'organizzazione nel suo complesso.

STANDARD DI QUALITÀ		
<b>CLIENTI PRIVATI</b>	<b>RINTRACCIABILITÀ DELLE FILIALI</b>	Indirizzi inseriti sui principali mezzi informativi
	<b>ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI</b>	Possibilità di accedere ai servizi telefonicamente, via fax, via internet dal sito <a href="http://www.ideaagenziaperillavoro.it">www.ideaagenziaperillavoro.it</a>
	<b>TEMPESTIVITÀ NELLA RISPOSTA</b>	Tempo di attesa condizionato alla tipologia di richiesta. Prima risposta: entro 1 giorno dal contatto.
	<b>BANCA DATI AGGIORNATA</b>	L'aggiornamento avviene entro 6 mesi.
	<b>SEMPLIFICAZIONE GESTIONALE</b>	Espletamento di tutti gli adempimenti burocratici previsti.
<b>ENTI PUBBLICI</b>	<b>RINTRACCIABILITÀ DELLE FILIALI</b>	Indirizzi inseriti sui principali mezzi informativi.
	<b>PRECEDENTI ESPERIENZE</b>	Il Consorzio cresce grazie alla sinergia della sua compagine sociale, tutta composta da o.n.l.u.s., dalla quale eredita non solo le competenze ma il patrimonio di relazioni.
	<b>RADICAMENTO SUL TERRITORIO</b>	
<b>PERSONE IN CERCA DI LAVORO</b>	<b>CORTESIA E DISPONIBILITÀ</b>	Operatori formati sulla gestione delle dinamiche di relazione e di colloquio.
	<b>RINTRACCIABILITÀ DELLE FILIALI</b>	Indirizzi inseriti sui principali mezzi informativi.
	<b>ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI</b>	Possibilità di accedere ai servizi telefonicamente, via fax, via internet dal sito <a href="http://www.ideaagenziaperillavoro.it">www.ideaagenziaperillavoro.it</a> e di essere ricevuti anche su appuntamento.
	<b>ATTENZIONE AL CANDIDATO</b>	Saletta dedicata ai colloqui.

## I SERVIZI PER CLIENTI PUBBLICI E PRIVATI

Le pagine seguenti sono dedicate alla descrizione dei servizi erogati da **Idea Agenzia per il Lavoro** a Clienti Pubblici, Clienti Privati (aziende, famiglie etc.) e persone in cerca di lavoro.

### **1. SERVIZIO RICERCA CURRICULA**

#### **Finalità**

Per le Aziende che richiedono Curricula di candidati da valutare per provvedere in proprio ai colloqui di selezione.

#### **Modalità**

Gli operatori di **Idea Agenzia per il Lavoro** contattano i candidati verificando:

- stato attuale di occupazione;
- interesse alla proposta;
- eventuale aggiornamento del Curriculum;
- accertamenti specifici per il collocamento ex l. 68/99;
- **Idea Agenzia per il Lavoro** fornisce al Cliente una rosa di Curricula anonimi, proporzionale (rapporto 1 a 3) al numero di candidati ricercati;
- Il Cliente indica ad **Idea Agenzia per il Lavoro** quali candidati desidera incontrare e acquisterà solo i Curricula di questi candidati;
- Verifica/rilevazione gradimento del servizio.

**Tempo massimo di attesa per il ricevimento delle candidature, 3 giorni dalla conferma dell'ordine.**

### **2. SERVIZIO DI PRESELEZIONE**

#### **Finalità**

Per le aziende che richiedono una rosa di candidati pre-selezionati tramite attività/colloqui di gruppo.

#### **Modalità**

Gli operatori di **Idea Agenzia per il Lavoro**:

- Individuano i requisiti di accesso alla pre-selezione;
- Raccolgono le istanze e attivano le procedure di reclutamento;
- Predispongono gli strumenti di preselezione e avviano le attività/colloqui di gruppo;
- Per il collocamento ex l. 68/99, acquisizione della diagnosi funzionale per la verifica del potenziale di collocamento;
- Presentazione della rosa di candidati al cliente;
- Inserimento Lavorativo;
- Verifica/rilevazione gradimento del servizio.

**Tempo massimo di attesa per il ricevimento delle candidature, 10 giorni dalla conferma dell'ordine.**

### 3. SERVIZIO DI SELEZIONE - AZIENDE

#### **Finalità**

Per le aziende che vogliono presentata una rosa di candidati selezionati tramite colloqui individuali.

#### **Modalità**

Gli operatori di **Idea Agenzia per il Lavoro**:

- Individuano i requisiti di accesso alla selezione;
- Svolgono uno o più colloqui individuali con ciascun candidato;
- Se necessario somministrano test attitudinali, motivazionali, personalizzando l'intervento mediante l'attivazione di metodologie di selezione diversificate in base al profilo ricercato;
- Durata minima del colloquio di selezione: 45 minuti;
- Per il collocamento ex l. 68/99, supporto nell'espletamento delle procedure di assunzione e attività di tutoring (della durata di 1 mese inclusa nel prezzo, eventualmente integrabile con un servizio di tutoraggio), nella fase di inserimento dei lavoratori in azienda;
- Presentazione della rosa di candidati al cliente;
- Inserimento Lavorativo;
- Verifica/rilevazione gradimento del servizio.

**Tempo di attesa condizionato alla tipologia di richiesta. Prima risposta: entro 1 giorno dal contatto.**

### 4. SERVIZIO DI SELEZIONE – FAMIGLIE

#### **Finalità**

Per le famiglie che vogliono presentata una rosa di candidati selezionati tramite colloqui individuali.

#### **Modalità**

Gli operatori di **Idea Agenzia per il Lavoro**:

- Analizzano il bisogno della famiglia facendo, se possibile, un sopralluogo nell'abitazione dell'assistito;
- Individuano i requisiti di accesso alla selezione;
- Svolgono uno o più colloqui individuali con ciascun candidato valutando competenze, conoscenze, esperienze (referenze) e abilità nonché, per i cittadini stranieri, facendo tutte le verifiche che confermino la loro regolare presenza in Italia;
- Presentano la rosa di candidati al cliente;
- Inserimento Lavorativo;
- Verifica/rilevazione gradimento del servizio

**Tempo di attesa condizionato alla tipologia di richiesta. Prima risposta: entro 1 giorno dal contatto.**

## 5. SERVIZIO DI AMMINISTRAZIONE – FAMIGLIE

### **Finalità**

Per le famiglie che vogliono supporto nella gestione del complicato ruolo di datore di lavoro.

### **Modalità**

Gli operatori di **Idea Agenzia per il Lavoro**:

- Propongono alla famiglia il servizio amministrativo più idoneo alle loro esigenze;
- Gestiscono l'erogazione del servizio richiesto e supportano la famiglia per qualsiasi necessità connessa;
- Verifica/rilevazione gradimento del servizio.

## 6. SERVIZIO DI TIROCINIO

### **Finalità**

Per le aziende che vogliono offrire ai tirocinanti la possibilità di una esperienza nel mondo del lavoro e per conoscere e formare personale in vista di un possibile inserimento in organico.

Il rapporto che si instaura tra azienda e tirocinante non è un rapporto di lavoro subordinato, non comporta il sorgere di obblighi retributivi e previdenziali e non obbliga l'azienda ad assumere il tirocinante.

### **Modalità**

Gli operatori di **Idea Agenzia per il Lavoro**:

- Presentano una rosa di candidati (massimo 3 per ciascun tirocinio);
- Gestiscono l'intero iter burocratico relativo all'attivazione del tirocinio e al suo mantenimento in itinere;
- Attivano la copertura assicurativa INAIL e RCT;
- Mettono a disposizione un tutor, che si interfacerà con il tutor messo a disposizione dall'azienda. Il tutoraggio di **Idea Agenzia per il Lavoro** prevede 1 incontro iniziale di orientamento e 1 incontro mensile (2 per gli inserimenti ex l. 68/99) di verifica del lavoratore e del percorso di inserimento. Ciascun incontro è della durata di circa 1 ora. Utilizzo di strumenti di monitoraggio come, ad esempio, il "diario di bordo";
- Verifica/rilevazione gradimento del servizio.

**Tempo di attesa condizionato alla tipologia di richiesta. Prima risposta: entro 1 giorno dal contatto.**



## 7. CONSULENZA ALLE AZIENDE

### **Finalità**

La gamma dei Servizi qui presentati risponde alle diverse necessità di ricerca e selezione del personale, anche riguardo alle particolari esigenze legate all'assolvimento della legge 68/99 (norme per l'inserimento al lavoro dei disabili).

### **Modalità**

Gli operatori di **Idea Agenzia per il Lavoro**:

- Supportano le aziende per l'**assolvimento della L. 68/99** sull'assunzione di lavoratori disabili mettendo a disposizione i seguenti servizi:
  - servizi di **selezione** - identificazione di candidati idonei alle mansioni indicate dal Cliente attraverso ricerca, colloqui e test motivazionali,
  - **tutoring** - supporto al lavoratore disabile nella prima fase di inserimento, programmazione dei compiti affidatigli, colloqui e contatti telefonici con il referente aziendale e, se necessario, sostituzione dello stesso;
  - **formazione** per i responsabili del personale e i referenti aziendali per favorire l'inserimento del lavoratore disabile. Creazione di adeguati strumenti di osservazione e valutazione, apertura di canali di comunicazione con i lavoratori disabili e definizione delle strategie di intervento nelle situazioni critiche.
- Supportano le aziende nell'analisi e valutazione dei propri **fabbisogni professionali e formativi** dei propri dipendenti, nonché nelle decisioni relative alla gestione di eventuali situazioni di crisi aziendale anche con azioni di ricollocazione ( outplacement);
- Forniscono consulenza alle aziende nella **interpretazione e comprensione della normativa** in materia di lavoro (assunzioni, forme contrattuali, agevolazioni e incentivi) anche in relazione alle agevolazioni previste dalla legge 68/99;
- Forniscono **consulenza area impresa** (progettazione correlata alla richiesta di contributi ministeriali, regionali, provinciali e provenienti da fondazioni bancarie e non); valutazioni e preventivi circa l'inserimento in **somministrazione** di lavoratori, grazie alla collaborazione avviata con agenzie di somministrazione di lavoro;
- Forniscono consulenza e supporto alle aziende per le **convenzioni ex art.12bis** e successivi legge 68/99, per l'assunzione di persone disabili con particolari caratteristiche e difficoltà di inserimento lavorativo attraverso convenzioni per un inserimento di più lunga durata presso i soggetti ospitanti (cooperative sociali A e B) che provvederanno ad assumere direttamente la persona disabile per la durata della convenzione.

## **I SERVIZI PER LE PERSONE IN CERCA DI OCCUPAZIONE**

### **1. ACCOGLIENZA**

#### **Finalità**

Presentare l'agenzia e i suoi servizi agli utenti che si presentano spontaneamente in filiale; individuare i loro bisogni e obiettivi tramite breve colloquio, orientarli nella consultazione della bacheca e degli altri strumenti o materiali messi a disposizione (computer per l'inserimento dati, dépliant informativi).

Vengono espletate le attività previste per l'accreditamento nella Regione di riferimento, come, a solo titolo di esempio:

- Emissione della DID;
- Sottoscrizione del Patto di Servizio;
- Attivazione percorsi di Garanzia Giovani;

#### **Modalità**

Gli operatori di **Idea Agenzia per il Lavoro**:

- Raccolgono la domanda dell'utente;
- Danno informazioni generali riguardanti l'agenzia;
- Effettuano un colloquio con relativa compilazione di un'apposita scheda di raccolta dati;
- Espletano le operazioni richieste dall'accreditamento previsto a livello regionale;
- Erogano consulenza orientativa rispetto ai servizi dell'Agenzia e della rete territoriale e alle relative opportunità di inserimento nel mondo del lavoro.

### **2. INFORMAZIONE SULLE OPPORTUNITÀ DI LAVORO**

#### **Finalità**

Mettere a disposizione dell'utente il ventaglio di offerte e opportunità lavorative o di tirocinio pervenute in agenzia da parte di aziende e pubbliche amministrazioni.

#### **Modalità**

Gli operatori di **Idea Agenzia per il Lavoro**:

- Erogano informazioni in forma diretta o attraverso il rinvio a forme di consultazione autonoma;
- Assistono l'utenza nella consultazione del materiale informativo, predisposto in forma cartacea e, relativamente alle offerte di lavoro, anche in formato elettronico.

### 3. INSERIMENTO IN BANCA DATI

#### **Finalità**

Dare la possibilità di essere ammessi a tutti i servizi dell'Agenzia, quindi rendere reperibile l'utente tramite il matching informatico tra la domanda e offerta di lavoro.

#### **Modalità**

Gli operatori di **Idea Agenzia per il Lavoro**:

- Inseriscono nella banca dati informatizzata il profilo di ciascun utente. L'utente può inserirsi anche autonomamente, senza il supporto dell'operatore;
- Aggiornamento semestrale delle informazioni contenute in banca dati, ad opera di ciascun utente. Dopo 6 mesi, il mancato aggiornamento dei profili provoca la cancellazione automatica.

## IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Il **Consorzio Idea Agenzia per il Lavoro** pianifica e mette in atto processi di **monitoraggio**, di **misurazione**, di **analisi** e di **miglioramento**, anche attraverso l'uso di appropriate tecniche statistiche, allo scopo di:

- Dimostrare la conformità dei propri servizi;
- Assicurare la conformità del proprio sistema di gestione per la qualità;
- Migliorare in modo continuo l'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità.

Il **Consorzio Idea Agenzia per il Lavoro** ha predisposto e mantiene attiva la procedura PRO-NCR Procedura per la gestione delle Non Conformità, delle Azioni Correttive e Reclami che descrive le modalità e le responsabilità per l'esame delle Non Conformità (NC), sia di processo che nel servizio, e la persona autorizzata per decidere il relativo trattamento.

Il Referente Qualità in collaborazione con i Responsabili della Funzione in cui è stata rilevata la NC analizzano la NC stessa al fine di intraprendere la soluzione adeguata per eliminare la NC accertata. Essi hanno la responsabilità e l'autorità per le decisioni relative al trattamento della NC.

Trascorso il tempo necessario per la risoluzione della NC viene eseguita da parte del Referente Qualità una verifica per accertare che il trattamento adottato abbia dato il risultato desiderato.

I documenti relativi ad ogni NC costituiscono registrazioni e vengono conservati come descritto nella Procedura PRO-NCR. (Processo di monitoraggio e miglioramento del SGQ).

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede del Consorzio Idea Agenzia per il Lavoro di Cittadella o al 348 8131881. E' inoltre possibile inviare comunicazione scritta, tramite posta elettronica all'indirizzo mail **cittadella@ideaagenziaperillavoro.it**.

Chi riceve la segnalazione provvederà, se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 giorni dalla ricezione.

### 1. ANALISI DEI DATI

Attraverso adeguate **tecniche statistiche** vengono effettuate le analisi dei dati inerenti i diversi processi dell'organizzazione con particolare riferimento al processo primario di erogazione di servizi di mediazione al lavoro.

Dall'analisi dei dati è possibile avere un quadro preciso dell'organizzazione e pianificarne le adeguate **azioni di miglioramento**.

### 2. MIGLIORAMENTO

Il **Consorzio Idea Agenzia per il Lavoro** si propone di migliorare con continuità, attraverso un processo che richiede dei successivi passi di consolidamento, l'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità. Le azioni per il **miglioramento continuo** sono un **obiettivo permanente** dell'organizzazione comprendendo e utilizzando la politica per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive e i riesami da parte della direzione.

- **Azioni correttive:** sono intraprese per eliminare le cause di effettive non conformità, al fine di prevenire il loro ripetersi.
- **Azioni preventive:** hanno l'obiettivo di rimuovere le cause di potenziali problemi e condizioni pregiudizievoli per la qualità al fine di precluderne il verificarsi e di permettere il continuo miglioramento del Sistema di gestione per la Qualità nel soddisfare i requisiti stabiliti.