OGGI LAVORO SPA –
Agenzia per il

# CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO REGIONE VENETO

Revisione n.2
28/07/2022

# SOMMARIO

## Contenuto

Premessa _____ 1
Principi della Carta dei Servizi _____ 2
Descrizione dei Servizi _____ 3
Diritti e Doveri dell'Utente _____ 8
Monitoraggio, segnalazioni e soddisfazione del servizio _____ 9

# Premessa

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' OGGI LAVORO SPA - AGENZIA PER IL LAVORO

L' Agenzia per il Lavoro Oggi Lavoro nasce nel 2005 in Piemonte, nel Canavese. È un'agenzia specializzata nella ricerca, selezione e somministrazione di personale e nei servizi di consulenza del lavoro.

Le filiali si impegnano ogni giorno per offrire ai candidati il lavoro che desiderano e alle aziende le persone giuste per migliorare i loro obiettivi di business. Unendo le competenze di professionisti ed imprenditori con una trentennale esperienza nel campo della consulenza del lavoro a quelle di giovani manager del settore delle agenzie per il lavoro, Oggi Lavoro si propone come partner competente e affidabile per una consulenza integrata nel campo delle risorse umane. Infatti, oltre ai servizi tradizionalmente erogati dalle agenzie di questo tipo, Oggi Lavoro cura per le aziende anche molteplici attività come quelle relative agli aspetti legali, fiscali, contributivi e sindacali dei contratti di lavoro stipulati.

Oggi Lavoro si contraddistingue per la gestione efficiente e rapida delle procedure standardizzate, l'elevata competenza e la grande flessibilità, la continua innovazione dei servizi e dei processi aziendali. Da sempre l'agenzia impegna la sua professionalità per costruire insieme ai clienti e ai candidati opportunità preziose per il loro futuro. Si precisa che l'agenzia Oggi Lavoro è autorizzata ad operare con tutte le tipologie di intervento previste dal D. Lgs. 276/2003 (Legge Biagi), Cod. Autorizzazione Definitiva 13/I/0023403 del 10/10/2007.

## LA CARTA DEI SERVIZI: contenuti e finalità

La Carta dei Servizi al Lavoro di Oggi Lavoro è uno strumento di comunicazione destinato agli utenti che desiderano usufruire dei servizi in essa presentati. Nella carta dei servizi sono declinati gli impegni che le Apl si assumono nei confronti dell'utenza alla quale viene chiesto di condividere il Patto di Servizio. La Carta dei Servizi di Oggi Lavoro contiene i principi e le finalità fondamentali, i servizi disponibili e le modalità di erogazione, i criteri e le strutture attraverso i quali i servizi vengono attuati, i diritti e doveri degli utenti, il monitoraggio e il controllo del servizio, la raccolta e la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La Carta dei Servizi in sintesi:

- è uno strumento di informazione e comunicazione per gli utenti;
- è l'atto con cui si dichiara l'impegno a mantenere elevati standard di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati;
- ha lo scopo, attraverso i servizi offerti, di informare e di supportare l'utente nell'inserimento nel mercato del lavoro;
- è destinata a persone disoccupate, inoccupate o occupate che sono alla ricerca di nuova occupazione.

La Carta dei Servizi potrà essere sottoposta a revisione in conseguenza di nuove indicazioni normative, scelte organizzative e segnalazioni da parte dell'utenza.

# Principi della Carta dei Servizi

Nell'erogazione dei Servizi al Lavoro, Oggi Lavoro SPA si ispira ai seguenti principi:

- *Centralità dell'utente e personalizzazione del servizio.*
  Al centro del servizio viene posta la persona con gli obbiettivi di sviluppare un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata e favorire la ricerca attiva di lavoro.
- *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.
- *Miglioramento delle professionalità.*
  Offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.
- *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 obbiettivi dei servizi attraverso un'attività di monitoraggio periodico.
- *Riservatezza.*
  Oggi Lavoro SPA garantisce la riservatezza delle informazioni di cui è messo a conoscenza nello svolgimento della propria attività. I destinatari trattano dati e informazioni aziendali esclusivamente nell'ambito delle proprie attività lavorative e non divulgano dati e informazioni previo specifico consenso dell'interessato.

# Descrizione dei Servizi

## I SERVIZI

L'obiettivo è quello di agevolare, per tutte le persone in cerca di occupazione, l'accesso ai servizi per il lavoro in modo mirato rispetto al bisogno espresso favorendo l'incontro tra domanda e offerta e contrastando la disoccupazione o consentendo il reinserimento nel mondo del lavoro.

## A) SERVIZI OFFERTI ALLE PERSONE:

- A.1 Accoglienza e informazione
- A.2 Orientamento professionale;
- A.3 Consulenza orientativa;
- A.4 Accompagnamento al lavoro;
- A.5 Incontro domanda/offerta di lavoro.

### A.1 ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

#### FINALITÀ

Sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili nell'orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata.

Analizzare il bisogno dell'utente e articolare un primo percorso di politica attiva.

#### ATTIVITA'

- Informazioni sul sistema dei servizi offerti dalla rete regionale per la ricerca di lavoro e formazione e sulle modalità di accesso
- Rinvio, laddove necessario, ad altri servizi specialistici della rete (per lo svantaggio, per la formazione etc.)
- Messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro
- Analisi della domanda e dei bisogni espressi dall'utente
- Aggiornamento dei dati
- Presentazione delle modalità e funzionamento della presa in carico nell'ambito dei servizi al lavoro

#### MODALITA' DI ACCESSO

Diretto e gratuito in orario di sportello

## A.2 ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

### FINALITÀ

Sostenere la persona nella costruzione e definizione del proprio percorso professionale, per promuovere il proprio inserimento/re-inserimento nel mondo del lavoro o migliorare la sua posizione sul mercato.

### ATTIVITA'

- Colloqui di orientamento di I° livello
- Valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente
- Supporto nella redazione del curriculum vitae

### MODALITA' DI ACCESSO

Diretto e gratuito in orario di sportello e/o organizzato su appuntamento

## A.3 CONSULENZA ORIENTATIVA

### FINALITÀ

Sostenere la persona che necessita di servizi di supporto per l'individuazione dell'obiettivo professionale, al fine di definire il percorso personalizzato utile a promuoverne attivamente l'inserimento o il reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato del lavoro

### ATTIVITA'

- Colloqui di orientamento di II° livello - specialistico
- Proporre attività di bilancio di competenze o percorsi strutturati per l'ascolto e la comprensione della storia personale, scolastica, formativa e professionale dell'individuo, delle sue capacità ed aspirazioni professionali, valutandone le competenze e costruendo un progetto professionale
- Fornire supporto circa la redazione del curriculum vitae.
- Individuare interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientare verso servizi specialistici e formativi.

### MODALITA' DI ACCESSO

Diretto e gratuito in orario di sportello e/o organizzato su appuntamento

## A.4 ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO E INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

### FINALITÀ

Supportare la persona nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di migliorarne l'occupabilità, mediante misure di formazione e tirocinio.

Sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende

### ATTIVITA'

- Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al curriculum vitae
- Preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro
- Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo
- Supportare all'autopromozione;
- Assistere nell'adeguamento del progetto formativo e/o delle competenze di partenza;
- Promuovere convenzioni per l'avvio di tirocini e stage;
- Tutelare i percorsi di tirocinio e di stage;
- Fornire consulenza per la creazione di impresa e rimandare ai servizi competenti.
- Accompagnamento nella fase di scouting e promozione dell'utente nei confronti
- delle imprese
- Individuazione delle opportunità lavorative
- Accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione
- Svolgimento della fase di pre-selezione

### MODALITA' DI ACCESSO

Diretto e gratuito in orario di sportello e/o organizzato su appuntamento

## B) SERVIZI OFFERTI AI DATORI DI LAVORO:

- B.1 Promozione e scouting;
- B.2 Informazione e accesso ai servizi;
- B.3 Consulenza;
- B.4 Incontro domanda/offerta dí lavoro

### B.1 PROMOZIONE E SCOUTING

FINALITA': Promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incrocio D/O

ATTIVITA': Attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale

MODALITA' DI ACCESSO: Presso l'impresa o presso gli uffici dell'Agenzia per il Lavoro
TEMPI: In orario di sportello o presso l'impresa previo appuntamento concordato.

### B.2 INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI

FINALITA': Fornire informazioni all'impresa sui servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'impresa e illustrazione dei possibili ambiti di supporto

ATTIVITA': Accogliere, illustrare i servizi erogati (requisiti e regole di accesso) e fornire informazioni relative a incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative, apprendistato, tirocini, stage e formazione, contrattualistica e normativa in materia di lavoro, compilare la scheda aziendale e rilevare il fabbisogno professionale.

MODALITA' DI ACCESSO: Presso l'impresa o presso gli uffici dell'Agenzia per il Lavoro
TEMPI: In orario di sportello o presso l'impresa previo appuntamento concordato.

## B.3 CONSULENZA

FINALITA': Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane

ATTIVITA': Assistenza ai datori di lavoro in tema di interpretazione della normativa e della contrattualistica di riferimento, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati. Attività di orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali, sostegno alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane, accompagnamento nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, Ispettorato del Lavoro).

MODALITA' DI ACCESSO: Presso l'impresa o presso gli uffici dell'Agenzia per il Lavoro

TEMPI: In orario di sportello o presso l'impresa previo appuntamento concordato.

## B.4 INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

FINALITA': Supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi

ATTIVITA': Individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca, raccolta e verifica di auto-candidature, presentazione ai datori di lavoro delle candidature pre-selezionate, registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo.

MODALITA' DI ACCESSO: Presso l'impresa o presso gli uffici dell'Agenzia per il Lavoro.

TEMPI: In orario di sportello o presso l'impresa previo appuntamento concordato.

# Diritti e Doveri dell'Utente

Ogni utente che intende accedere al servizio rilasciando i propri dati e compilando la scheda di candidatura ha il diritto alla tutela della privacy e alla protezione dei propri dati che l'organizzazione garantisce tramite la procedura aziendale in vigore e sulla base delle istruzioni operative interne.

Il consenso al trattamento dei dati viene raccolto contestualmente all'accesso al servizio tramite la scheda di candidatura ove l'utente rilascia o nega il proprio consenso e appone la propria firma.

L'utente che accede al servizio si impegna a fornire tutte le informazioni utili alle finalità dei servizi e ad aggiornare tempestivamente l'agenzia su variazioni del proprio stato.

Nell'ambito del percorso individuale e nel reciproco rispetto del patto di servizio condiviso, l'utente deve garantire l'osservanza degli impegni presi.

# Monitoraggio, segnalazioni e soddisfazione del servizio

## MONITORAGGIO E CONTROLLO

L'attuazione dei principi contenuti nella Carta dei Servizi e il monitoraggio della qualità dell'erogazione dei servizi in essa contenuti viene garantita dal Responsabile dell'Unità Organizzativa con la collaborazione e il supporto degli organismi aziendali preposti.

L'attività realizzata è rendicontata con relativo esito tramite apposito report periodico che consente il monitoraggio dei risultati, dall'analisi dei quali è possibile cogliere eventuali criticità e attivare le conseguenti azioni di miglioramento.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'agenzia OGGI LAVORO SPA, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti e clienti. A questo proposito garantisce l'opportunità di segnalare eventuali non conformità del servizio attraverso l'indirizzo e-mail direzione@oggilavoro.eu, creato appositamente per garantire elevati standard qualitativi e valutare il grado di soddisfazione dei nostri clienti e utenti.

Si precisa che nella comunicazione occorre indicare:

- il motivo della segnalazione o del reclamo;
- nominativo e recapito del segnalante.

Attraverso questa modalità l'Agenzia gestisce eventuali reclami, provvede a registrarli e, se possibile, la segnalazione viene risolta nei tempi più brevi possibili e comunque non oltre 15 giorni lavorativi.

## VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

L'agenzia OGGI LAVORO SPA, nell'ottica del miglioramento continuo e del monitoraggio costante del processo, somministra ad un campione di lavoratori transitato prsso la filiale, un Questionario di Customer Satisfaction.

I risultati ottenuti rispetto al grado di soddisfazione, permettono di effettuare analisi, valutazionie, nel caso, apporre correttivi per migliorare il servizio offerto per ciascuna delle attività svolte.

# Le filiali di Oggi Lavoro in Veneto: Belluno(BL) – Oderzo (TV) – Monselice (PD) – Montebelluna (TV)– Feltre (BL)- Cassola (VI)-Conegliano (TV)

L'agenzia OGGI LAVORO srl eroga i servizi declinati nella carta dei servizi al lavoro nella Regione Veneto attraverso le **proprie filiali accreditate di Belluno (BL) e Oderzo (TV)**

Filiale di Belluno
Via Vittorio Veneto 278
32100 Belluno (BL)
Tel. +39 0437 949582
Fax +39 0124.41.80.15
E-mail belluno@oggilavoro.eu

Orari di apertura:

lunedì - venerdì:
dalle 09.00 alle 13.00
e dalle 14.00 alle 18.00
Responsabile di sede: Dedja Romina

Filiale di Oderzo (TO)
Via Maddalena 1
31046 Oderzo (TO)
Tel. +39 0422713823
Fax +39 0124.41.80.15
E-mail oderzo@oggilavoro.eu

Orari di apertura:

lunedì - venerdì:
dalle 09.00 alle 13.00
e dalle 14.00 alle 18.00

Responsabile di sede:Perin Francesco

Mappa di Oderzo(TV)

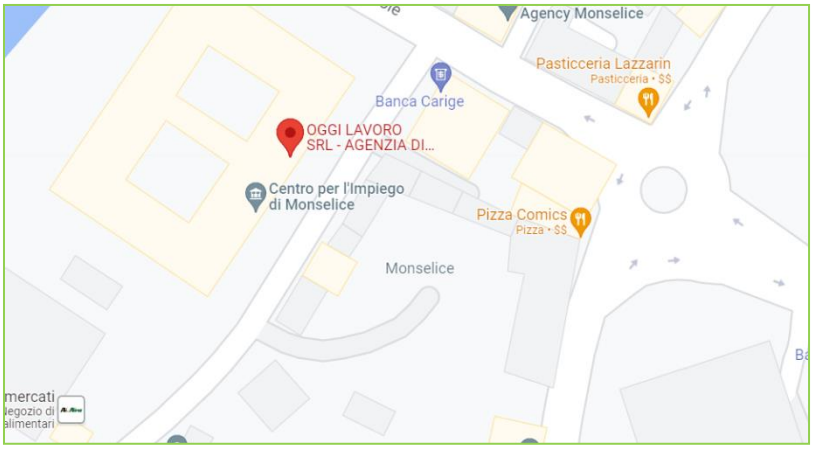
# LE FILIALI DI OGGI LAVORO IN VENETO: BELLUNO(BL) – ODERZO (TV) – MONSELICE (PD) – MONTEBELLUNA (TV)– FELTRE (BL)- CASSOLA (VI)- CONEGLIANO (TV)

## Filiale di Monselice

Via Squero 10/B
35043 Monselice (PD)
Telefono: +39 04291901199
Fax: +39 0124.41.80.15
E-mail monselice@oggilavoro.eu

Orari di apertura:

lunedì - venerdì:
dalle 09.00 alle 13.00
e dalle 14.00 alle 18.00
Responsabile di sede: Leeta Maria Onofri



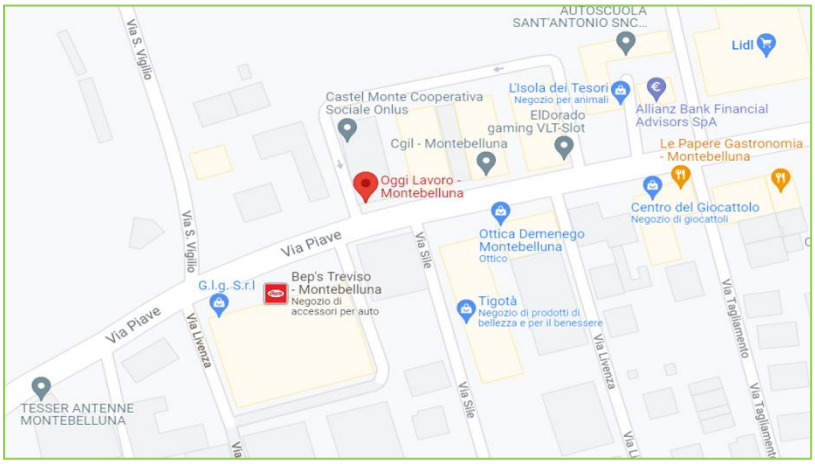

Mappa di Monselice (PD)

## Filiale di Montebelluna

Piazza Parigi 4
31044 Montebelluna (TV)
Telefono: +39 0426602574
Fax: +39 0124.41.80.15
E-mail montebelluna@oggilavoro.eu

Orari di apertura:

lunedì - venerdì:
dalle 09.00 alle 13.00
e dalle 14.00 alle 18.00
Responsabile di sede: Irene Baù



# LE FILIALI DI OGGI LAVORO IN VENETO: BELLUNO(BL) – ODERZO (TV) – MONSELICE (PD) – MONTEBELLUNA (TV)– FELTRE (BL)- CASSOLA (VI)- CONEGLIANO (TV)

Mappa di Montebelluna (TV)

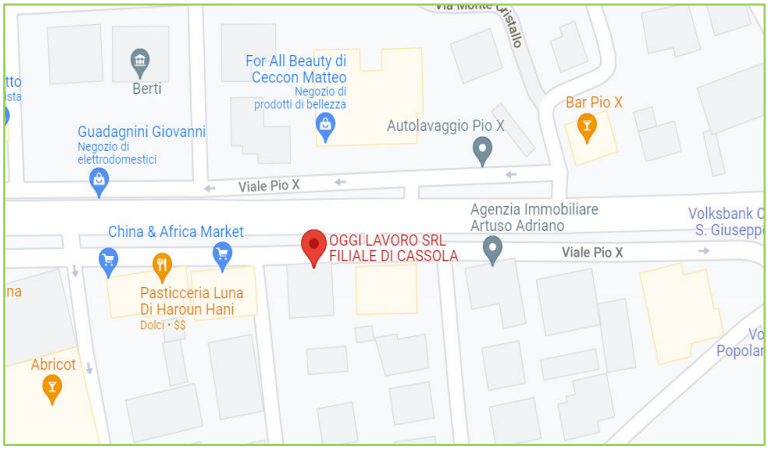
Filiale di Feltre
Via Monte Grappa 42
32032 Feltre (BL)
Telefono: +39 04392464
Fax: +39 0124.41.80.15
E-mail feltre@oggilavoro.eu

Orari di apertura:

lunedì - venerdì:
dalle 09.00 alle 13.00
e dalle 14.00 alle 18.00
Responsabile di sede: Ylenia Ricetti

Mappa di Feltre (BL)

Filiale di Cassola
Viale Pio X, 70,
36022 Cassola (VI)
Telefono: +39 0424 189 1997
Fax: +39 0124.41.80.15
E-mail bassanodelgrappa@oggilavoro.eu
Orari di apertura:
lunedì - venerdì:
dalle 09.00 alle 13.00
e dalle 14.00 alle 18.00
Responsabile di sede: Ylenia Ricetti



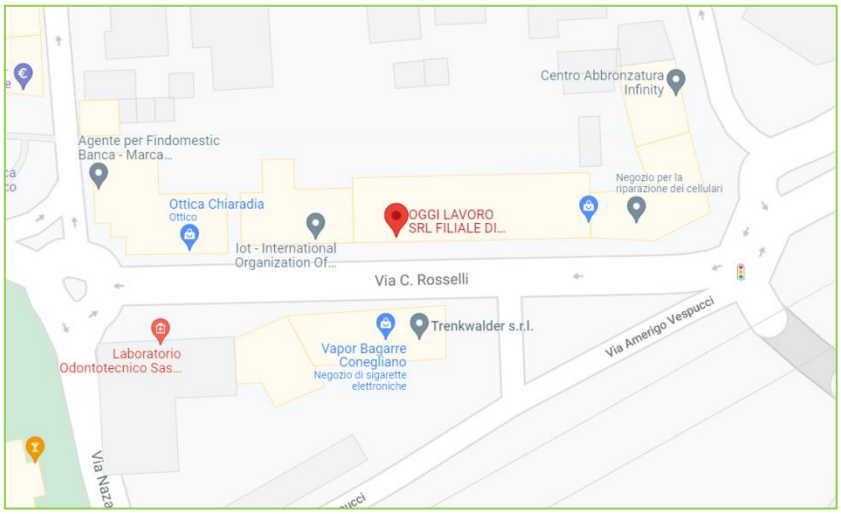

Mappa di Cassola (VI)

# LE FILIALI DI OGGI LAVORO IN VENETO: BELLUNO(BL) – ODERZO (TV) – MONSELICE (PD) – MONTEBELLUNA (TV)– FELTRE (BL)- CASSOLA (VI)- CONEGLIANO (TV)

Filiale di Conegliano
Via C. Rosselli 21
31015 Conegliano (TV)
Telefono: +39 0438412904
Fax: +39 0124.41.80.15
E-mail conegliano@oggilavoro.eu

Orari di apertura:

lunedì - venerdì:
dalle 09.00 alle 13.00
e dalle 14.00 alle 18.00
Responsabile di sede: Chiara Rainone




Mappa di Conegliano (TV)

Le strutture rispettano i requisiti logistici e funzionali previsti per l'erogazione dei servizi al lavoro, nel dettaglio è presente in ogni sede:

- spazio di accoglienza/attesa
- spazio per colloqui individuali
- area per lo svolgimento delle attività di gruppo
- supporti informatici per lo svolgimento delle attività
- una postazione individuale per accedere a sistemi informativi e banche dati regionali per la ricerca di lavoro e corsi di formazione

LE SEDI GARANTISCONO SERVIZI IGIENICI ACCESSIBILI AI DISABILI

**ORGANIZZAZIONE DELLE SEDI OPERATIVE:**

La struttura si compone di:

- REFERENTE DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI con esperienza documentata nell'attività di diagnosi dei bisogni e di orientamento personale e professionale
- REFERENTE DELL'INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA con esperienza nella gestione dell'accoglienza, prima informazione e colloqui orientativi di primo livello