

OGGI LAVORO SPA

CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO REGIONE PIEMONTE



OGGI LAVORO SPA è accreditata presso la Regione Piemonte per i Servizi al Lavoro.

Codice certificato di accreditamento: 0110/F1

Revisione n.3

SOMMARIO

Contenuto

Premessa	1
Principi della Carta dei Servizi	2
Descrizione dei Servizi	3
Diritti e Doveri dell'Utente	8
Monitoraggio e segnalazioni	9
Le filiali accreditate: Torino (TO) – Cuorgnè (TO) – Ivrea (TO) – Chivasso (TO) - Ciriè (TO) – Orbassano (TO)	10

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 nella Regione Piemonte 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 obiettivi 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 obiettivi 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

Le agenzie per il lavoro accreditate nella Regione Piemonte agevolano 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 Informazione;
- A.2 Accoglienza - primo filtro e/o presa in carico della persona;
- A.3 Orientamento professionale;
- A.4 Consulenza orientativa;
- A.5 Accompagnamento al lavoro;
- A.6 Incontro domanda/offerta di lavoro.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

A1 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

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

MODALITA' DI ACCESSO

Diretto e gratuito in orario di sportello

A2 ACCOGLIENZA - PRIMO FILTRO E/O PRESA IN CARICO DELLA PERSONA

FINALITÀ

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

ATTIVITA'

- Analisi della domanda e dei bisogni espressi dall'utente
- Aggiornamento dei dati presenti su SILP
- Presentazione delle modalità e funzionamento della presa in carico nell'ambito dei servizi al lavoro
- Sottoscrizione del Patto di servizio

MODALITA' DI ACCESSO

Diretto e gratuito in orario di sportello

A.3 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 curriculumvitae

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

MODALITA' DI ACCESSO

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

A.4 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
- 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.5 ACCOMPAGNAMENTO AL 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

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.

MODALITA' DI ACCESSO

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

A.6 INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

FINALITÀ

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'

- 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 di lavoro

B.1 PROMOZIONE E SCOUTING

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

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

MODALITÀ 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.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

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 e segnalazioni

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, 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.

LE FILIALI ACCREDITATE: TORINO(TO) – CUORGNÈ(TO) – IVREA(TO) – CHIVASSO (TO) – CIRIÈ (TO) – ORBASSANO (TO)

Le filiali accreditate: Torino(TO) – Cuorgnè(TO) – Ivrea(TO) – Chivasso (TO) – Ciriè (TO) – Orbassano (TO)

L'agenzia OGGI LAVORO SPA eroga i servizi declinati nella carta dei servizi al lavoro nella Regione Piemonte attraverso le proprie filiali di Torino (TO), Cuorgnè (TO), Ivrea (TO), Chivasso (TO), Ciriè (TO), Orbassano (TO). I.

Filiale di Cuorgnè

Via Torino 28

10082 Cuorgnè (TO)

Tel. +39 0124 659201

Fax +39 0124 652028

E-mail cuorgne@oggilavoro.eu

Orari di apertura:

lunedì - venerdì:
dalle 10.00 alle 12.00
e dalle 15.00 alle 17.00



Mappa di Cuorgnè (TO)

Filiale di Torino (TO)

Corso Ferrucci 44

10138 Torino (TO)

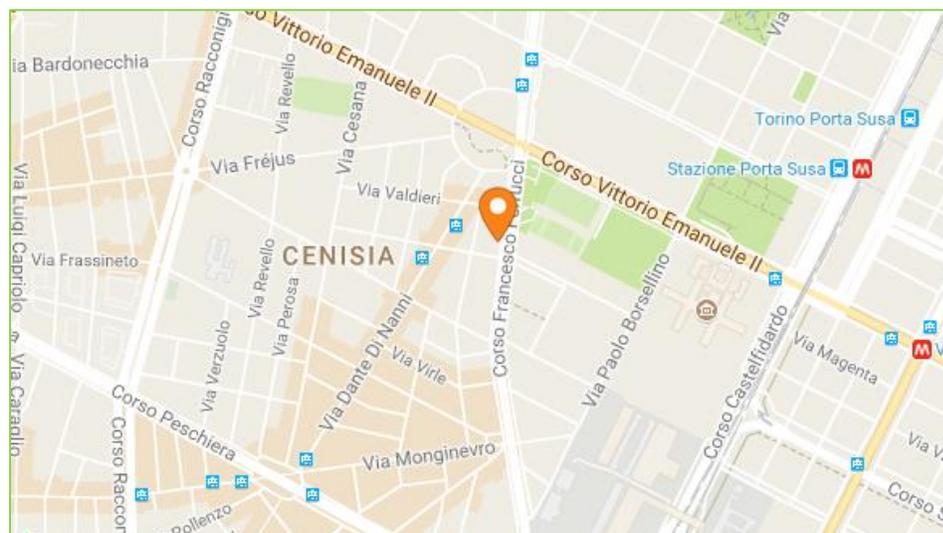
Tel. +39 0116598218

Fax +39 0116595153

E-mail torino2@oggilavoro.eu

Orari di apertura:

lunedì - venerdì:
dalle 09.00 alle 13.00



Mappa di Torino

LE FILIALI ACCREDITATE: TORINO(TO) – CUORGNÈ(TO) – IVREA(TO) – CHIVASSO (TO) – CIRIÈ (TO) – ORBASSANO (TO)

Filiale di Ivrea

Via C. Olivetti 10

10015 Ivrea (TO)

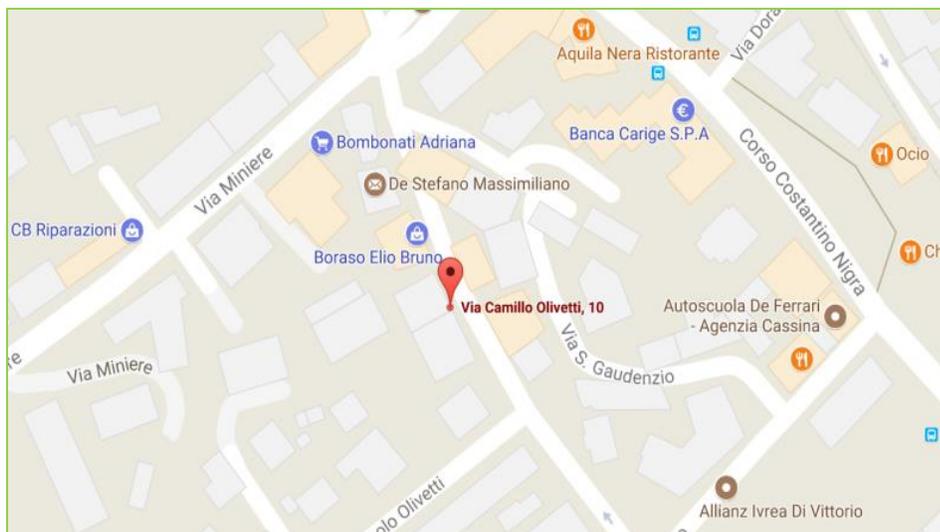
Telefono: +39 0125.58.318

Fax: +39 0125.42.16.14

E-mail ivrea@oggilavoro.eu

Orari di apertura:

lunedì - venerdì:
dalle 10.00 alle 12.00
e dalle 15.00 alle 17.00



Mappa di Ivrea(TO)

Filiale di Chivasso

Corso Galileo Ferraris, 28

10034 Chivasso (TO)

Telefono: +39 011.9114182

Fax: +39 011.9136831

E-mail chivasso@oggilavoro.eu

Orari di apertura:

lunedì: dalle 09.00 alle 18.00
martedì – giovedì: 09.00 – 13.00
venerdì su appuntamento



Mappa di Chivasso (TO)

LE FILIALI ACCREDITATE: TORINO(TO) – CUORGNÈ(TO) – IVREA(TO) – CHIVASSO (TO) – CIRIÈ (TO) – ORBASSANO (TO)

Filiale di Ciriè

Via Paolo Braccini, 6

10073 Ciriè (TO)

Telefono: +39 011.9210643

Fax: +39 011-9202715

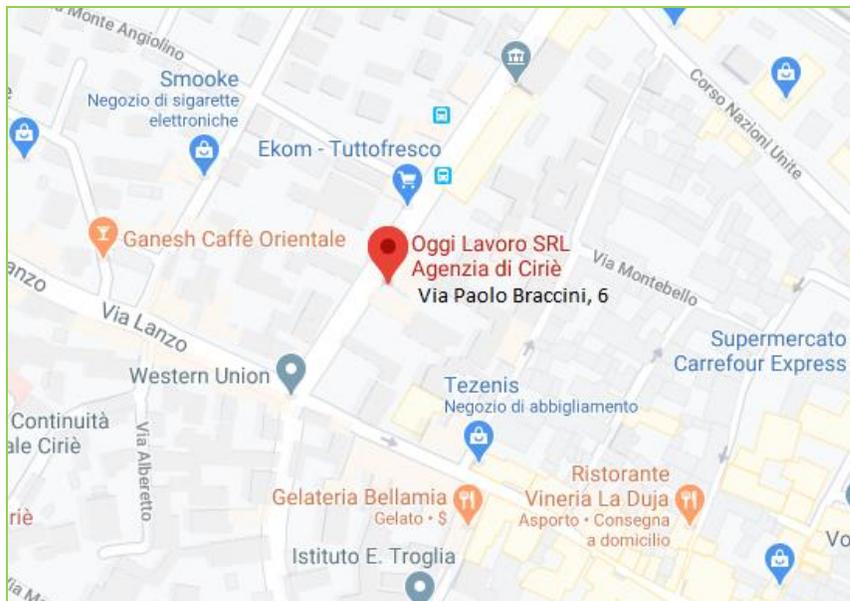
E-mail cirie@oggilavoro.eu

Orari di apertura:

lunedì: dalle 09.00 alle 18.00

martedì – giovedì: 09.00 – 13.00

venerdì su appuntamento



Mappa di Ciriè (TO)

Filiale di Orbassano

Strada Torino 43 c/o EUROPALACE

10043 Orbassano (TO)

Telefono: +39 011.02.52.291

Fax: +39 011-9202715

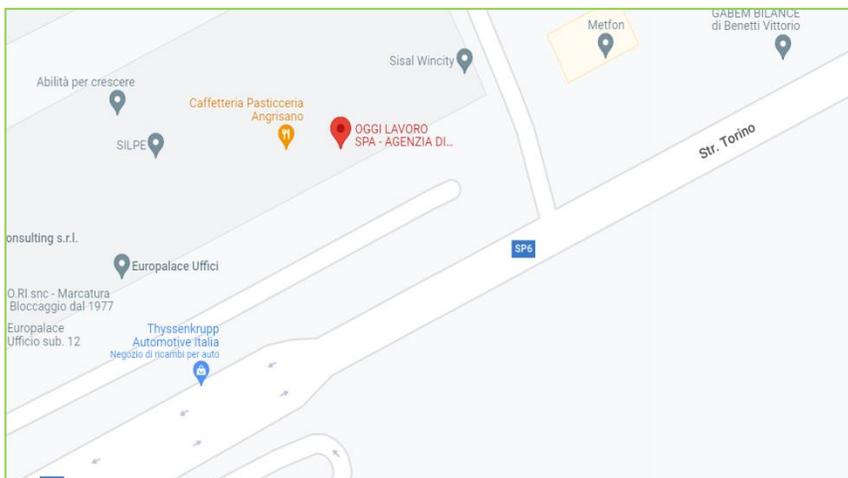
E-mail orbassano@oggilavoro.eu

Orari di apertura:

lunedì: dalle 09.00 alle 18.00

martedì – giovedì: 09.00 – 13.00

venerdì su appuntamento



Mappa di Orbassano (TO)



LE FILIALI ACCREDITATE: TORINO(TO) – CUORGNÈ(TO) – IVREA(TO) – CHIVASSO (TO) – CIRIÈ (TO) – ORBASSANO (TO)

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 per almeno 4 persone
- 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 A PERSONE DISABILI

ORGANIZZAZIONE DELLE SEDI OPERATIVE:

CUORGNE' (sede principale):

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

TORINO:

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

IVREA:

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

LE FILIALI ACCREDITATE: TORINO(TO) – CUORGNÈ(TO) – IVREA(TO) – CHIVASSO (TO) – CIRIÈ (TO) – ORBASSANO (TO)

CHIVASSO:

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

CIRIÈ:

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

ORBASSANO:

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

La struttura dei Servizi al Lavoro si compone inoltre di:

- COORDINATORE GENERALE dei servizi al lavoro con esperienza documentata nelle attività di pianificazione strategica, coordinamento e monitoraggio dei servizi formativi e di orientamento professionale
 - REFERENTE DELLA GESTIONE AMMINISTRATIVO-CONTABILE con esperienza documentata nella gestione di risorse finanziarie pubbliche
 - RESPONSABILE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO che coordina le risorse dedicate alla gestione ed erogazione di progetti di orientamento e ricollocazione nonché alla supervisione della gestione dei tirocini che OGGI LAVORO SPA può attivare in qualità di soggetto promotore.
-