



CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

Aprile 2023

Humangest S.p.A. Società Gruppo SGB Humangest Holding S.r.l.

SEDE LEGALE Via Manzoni, 37 - 20121 MILANO tel. +39 02 94393401 | fax +39 02 94393020

SEDE AMMINISTRATIVA Via Vomano, 6 - 65129 PESCARA tel. +39 085 450891 | fax +39 085 4541572

SOMMARIO

PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

HUMANGEST: I PRINCIPI FONDAMENTALI

I SERVIZI

RISORSE E STRUTTURE DEDICATE

I DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

MODALITA' DI VERIFICA PERIODICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Carta dei Servizi al Lavoro

La **Carta dei Servizi** descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo. Costituisce uno strumento di trasparenza che mette l'utente in condizione di valutare la qualità dei servizi e di offrire suggerimenti per il miglioramento continuo degli stessi.

La Carta dei Servizi si pone come una sorta di "patto" tra soggetto erogatore e i propri utenti in relazione a: informazione, standard di qualità, meccanismi di partecipazione, tutela dei diritti di cittadini e imprese.

La Carta dei Servizi descrive con semplicità il funzionamento e le modalità di accesso ai servizi offerti.

Rappresenta lo strumento per comunicare efficacemente con i clienti/utenti al fine di informarli ma anche di renderli consapevoli del contributo che essi stessi possono dare al miglioramento della qualità delle prestazioni.

La Carta dei Servizi

- informa in modo trasparente e completo per aumentare negli interlocutori la conoscenza;
- favorisce la partecipazione degli utenti ai servizi, garantendo il diritto di accesso alle informazioni;
- facilita l'accesso ai servizi offerti;
- accoglie suggerimenti e reclami volti al miglioramento dei servizi e all'aumento della soddisfazione di cittadini e imprese.

L'obiettivo è quello di avviare un processo di costruzione di servizi mirato alla soddisfazione delle aspettative degli utenti.

SERVIZI AL LAVORO I servizi al lavoro hanno la finalità di accompagnare nella ricerca di un lavoro e nel miglioramento della propria professionalità chi cerca occupazione o chi 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 consulenza qualificata, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, incrocio tra domanda e offerta di lavoro. I servizi al lavoro si rivolgono a: inoccupati, disoccupati, anche in mobilità, utenti in cassa integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, occupati relativamente alle attività di mantenimento del posto di lavoro.

Humangest SpA - Humangest è un'Agenzia per il Lavoro – Aut. Min. n. 13/I/22415 fondata nel 2005 da donne e uomini con un'esperienza consolidata nel settore HR e della consulenza manageriale.

La forza di Humangest risiede nella profonda conoscenza delle tendenze e delle abitudini socioeconomiche del territorio in cui opera. La filosofia è quella di fondere i valori della tradizione e la passione per la modernità con la ricerca di un modo di lavorare più umano, allegro, intenso e più vicino alle persone.

Il servizio Humangest ha dunque tutti i segni e le caratteristiche del “locale” ma deriva da un'esperienza maturata a livello nazionale e internazionale. Un approccio globale che si dimostra vincente e che ha consentito lo sviluppo repentino della Società, presente oggi in 14 Regioni con 51 filiali in Italia.

Con la consapevolezza che il valore di un'impresa non viene misurato solo sulla base della qualità dei servizi offerti, ma anche in relazione alla sua correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività aziendali, il Consiglio di Amministrazione ha approvato, con delibera del 8 novembre 2011, il proprio Codice Etico.

La Carta dei Servizi di Humangest Spa si ispira ai seguenti principi fondamentali, così come richiamati dalla Direttiva del 1994.

Eguaglianza: Humangest spa eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religioni e opinioni politiche.

Imparzialità: I rapporti instaurati con l'utenza seguono i criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

Continuità: Humangest spa si impegna a offrire i propri servizi con continuità nel tempo e senza interruzioni. In caso in cui venga a mancare questa condizione, verranno adottate le misure idonee per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: Se consentito dalla legislazione attuale, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione: Humangest Spa garantisce la partecipazione degli utenti ai servizi offerti al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione e per permettere la valutazione dei servizi stessi e gli eventuali reclami volti al loro miglioramento.

Efficienza ed efficacia: Il continuo miglioramento è una delle finalità che Humangest Spa si prefigge di raggiungere utilizzando le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia.

Trasparenza: Al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni di erogazione delle attività e dei servizi Humangest mette a disposizione per la consultazione del sito web la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi.

I servizi di politica attiva al lavoro offerti dalla Humangest hanno come obiettivo quello di garantire l'inserimento e/o il reinserimento al lavoro mediante l'azione sinergica di una serie di attività a tal fine orientate che delineano percorsi professionalizzanti dei candidati.

Infatti Humangest spa offre servizi pubblici per cittadini e imprese, al fine di:

- prevenire e contrastare la disoccupazione
- migliorare la qualità dell'occupazione
- favorire la crescita del capitale umano
- sostenere lo sviluppo locale.

L'utente è fulcro e perno dei servizi al lavoro resi. L'utente è inserito in un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro o alla ricerca attiva del lavoro. L'obiettivo è di agevolare tutte le persone in cerca di occupazione, attraverso 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.

I soggetti coinvolti sono coloro in cerca di una occupazione o coinvolti in contesti di ristrutturazione aziendale con potenziale esclusione dal mercato del lavoro, in particolare:

- Inoccupati e Disoccupati
- Lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali
- Persone segnalate dal Centro per l'Impiego e/o da altri Enti

-

-

- I SERVIZI

- Gli strumenti e servizi utilizzati sono:

- Informazione e accoglienza;

- Colloqui di analisi;

- Percorsi di orientamento individuale e di gruppo;

- Piani formativi individuali e di gruppo;

- Piani formativi di aggiornamento e riqualificazione;

- Pianificazione di percorsi di ricerca attiva del lavoro mediante azioni continuative e di sistema.

1) ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

Primo contatto conoscitivo tra operatore e utente finalizzato ad una presa di coscienza delle reciproche professionalità mediante la presentazione del servizio da parte dell'operatore e del bisogno da parte dell'utente.

2) COLLOQUI DI ANALISI

Funzionali all'individuazione del percorso di assistenza, delle opportunità formative ed occupazionali sulla base della professionalità proposta e delle opportunità offerte dal territorio in funzione di un piano che possa favorire l'inserimento e/o il reinserimento nel mercato del lavoro.

3) PERCORSI DI ORIENTAMENTO INDIVIDUALE E DI GRUPPO

Colloqui orientativi finalizzati alla ricostruzione di un progetto professionale e/o di un piano formativo che parta dalle competenze acquisite attraverso l'esperienza per giungere, attraverso l'analisi dei bisogni, ad un corretto inquadramento delle reciproche esigenze individuali e del mercato del lavoro. Condivisione delle competenze dell'utente e possibilità di una loro valorizzazione nel mercato del lavoro territoriale.

4) PIANI FORMATIVI INDIVIDUALI E DI GRUPPO

Individuazione di percorsi formativi ad hoc definiti in funzione di una riqualificazione delle competenze. Monitoraggio dell'efficacia mediante un monitoraggio continuo attraverso il bilancio delle competenze.

5) PIANIFICAZIONE DI RICERCA ATTIVA DEL LAVORO MEDIANTE AZIONI CONTINUATIVE E DI SISTEMA

Supporto nella ricerca attiva delle opportunità di lavoro, azione di scouting aziendale, affiancamento nella presa di contatto con l'azienda, verifica delle criticità dei colloqui non andati a buon fine e monitoraggio continuo delle opportunità offerte dal mercato del lavoro.

RISORSE E STRUTTURE DEDICATE

Humangest dispone di filiali poste sul territorio nazionale dotate di strumenti e professionalità dedicate ai servizi al lavoro.

Tutte le Filiali sono oggi autorizzate a livello Ministeriale, mentre a livello locale è in corso un processo di accreditamento a livello regionale in Piemonte, Lombardia, Veneto, Toscana, Marche, Lazio, Abruzzo, Campania e Puglia .

I riferimenti di tutte le filiali sono sul sito www.humangest.it.

Le unità operative accreditate in Regione Puglia (codice pratica PGGXZB5) sono:

I 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.

Ha inoltre diritto di essere accolto in strutture idonee all'attività di informazione e servizi al lavoro durante gli orari di apertura 09:00 - 13:00 / 14:00 - 18:00.

MODALITA' DI VERIFICA PERIODICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

L'attuazione dei principi contenuti nella Carta dei Servizi e il monitoraggio della qualità dell'erogazione dei servizi viene garantita da attività di monitoraggio e controllo interno che Humangest spa effettua periodicamente al fine di:

- porre in essere azioni per il miglioramento del servizio offerto;
- comunicare alla Regione o ad altri enti pubblici dei dati sull'attività svolta e sui risultati conseguiti;
- comunicare alla Regione o ad altri enti pubblici le informazioni strategiche rilevate durante lo svolgimento dell'attività, al fine di contribuire ad un efficace funzionamento del mercato del lavoro.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Nell'ottica del miglioramento continuo, Humangest Spa raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

In ogni momento all'utente è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga non soddisfatto del servizio erogato, presentandosi presso l'unità operativa o formalizzando reclami e/o suggerimenti alla Direzione Aziendale sull'account di posta elettronica appositamente dedicato info@humangest.it.

Si precisa che nella comunicazione occorre indicare:

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

Humangest Spa


Firmato da: Barbara Gardoli
EMail: barbara.gardoli@sgbholding.it
Ora/data firma: 18-03-2022 13:29:00
Indirizzo IP: 89.96.185.69