

CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

1. PREMESSA

- 1.1. Presentazione della Società
- 1.2. Struttura della Carta dei Servizi

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1. Principi di riferimento
- 2.2. Utenza di riferimento
- 2.3. Diritti e doveri dell'utenza

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

- 3.1. Aree, modalità e finalità di intervento
- 3.2. Verifica dei servizi erogati
- 3.3. Struttura operativa
- 3.4. Sedi accreditate ai Servizi per il Lavoro - Regione Veneto

1. PREMESSA

La carta dei servizi è il documento mediante il quale In Job S.p.A. si presenta alle istituzioni, alle aziende, ai cittadini, ed in generale a tutti gli stakeholders fruitori dei servizi offerti, garantendo comunicazione trasparente.

1.1. Presentazione della Società

In Job è un'**azienda internazionale** con sede a Verona e uffici in Europa, Russia, Asia e Stati Uniti.

Ci occupiamo di **ricerca di professionisti qualificati** e di **placement** in azienda con soluzioni contrattuali temporary o permanent. Siamo esperti nella selezione di alti potenziali, specialisti, managers e middle executives con un percorso di studi specialistico e una concreta esperienza nel ruolo.

Abbiamo una pluriennale esperienza nel mercato del lavoro, **consulenti con conoscenze settoriali** approfondite e recruiter **per aree funzionali**. Nel corso degli anni abbiamo trovato impiego a più di 100.000 persone.

Siamo in grado di offrire le condizioni e i contatti necessari per una continua crescita professionale di chi si affida a noi.

Siamo iscritti all'Albo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

1.2. Struttura della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di In Job S.p.A. è suddivisa in due sezioni:

- nella prima sono indicati i principi generali ai quali la società si riferisce nell'erogazione dei servizi e le tipologie di utenze alle quali i servizi stessi sono rivolti;
- nella seconda sono descritti i servizi erogati.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. Principi di riferimento

Nell'erogazione dei Servizi al Lavoro In Job S.p.A. si ispira ai seguenti principi:

- a. Centralità 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.
- b. 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.
- c. Partecipazione e coinvolgimento attivo
Favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.
- d. Efficacia ed efficienza
Garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico.
- e. Riservatezza
In Job S.p.A. 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.

2.2. Utenza di riferimento

I servizi al lavoro sono indirizzati a qualsiasi cittadino in cerca di prima occupazione, disoccupati anche in Mobilità o in Cassa Integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, oltre che ad occupati che desiderano cambiare professione.

2.3. Diritti e doveri dell'utenza

In Job S.p.A. garantisce i propri servizi a tutti gli utenti che ad essa si rivolgono: aziende e persone, senza discriminazione alcuna, nel rispetto nella normativa vigente in materia di pari opportunità.

In Job S.p.A. svolge i propri servizi senza alcun onere per i candidati/lavoratori interessati, nel rispetto delle disposizioni vigenti del Regolamento UE n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali e nel rispetto altresì del divieto di indagine sulle opinioni e delle altre previsioni di cui agli art. 8, 9, 10 e 11 del D.Lgs 276/2003.

In Job dedica da sempre grande attenzione all'assistenza di clienti e lavoratori, attraverso un servizio puntuale, trasparente e altamente professionale.

In Job ha attivato un sistema finalizzato al trattamento dei reclami e delle segnalazioni provenienti dai clienti. La prassi prevede che eventuali reclami vengano segnalati tramite comunicazioni scritte a mezzo mail all'indirizzo formazione@injob.com, fax allo 0458287638 o tramite posta a In Job Spa Via Germania 1 37136 Verona. In Job si impegna a dare risposte scritte o tramite incontro entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione. Ogni reclamo sarà inoltrato e gestito dal responsabile di area.

Nella comunicazione è necessario indicare:

- Motivo della segnalazione
- Nominativo e recapiti del segnalante (necessari per acquisire ulteriori informazioni e/o dare risposta alle richieste inoltrate)

Con riferimento al trattamento e alla protezione dei dati personali delle persone fisiche, evidenziamo altresì che In Job, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento UE n. 679/2016, ha designato un Responsabile per la Protezione dei Dati, contattabile tramite:

- posta ordinaria all'indirizzo: Via Germania, 1 – 37136 Verona (Italia) c.a. Responsabile della protezione dei dati;
- e-mail all'indirizzo: dpo@injob.com.

Nello specifico, potranno essere indirizzate al Responsabile per la Protezione dei Dati richieste inerenti l'esercizio da parte dell'interessato dei diritti di cui agli artt. 15 – 22 del Regolamento UE n. 679/2016, come meglio precisato nella privacy policy aziendale disponibile all'indirizzo: <https://www.injob.com/it/it/privacy-policy>.

In Job ha adottato il modello organizzativo e gestionale ex D.Lgs 231/01 e il codice etico, entrambi disponibili all'indirizzo <http://www.injob.com/it/it/231>.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

3.1. Aree, modalità e finalità di intervento

In Job S.p.A. opera con l'obiettivo di attuare ed attivare tutti gli strumenti utili all'inserimento nel mondo del lavoro, alla valorizzazione professionale e all'incontro domanda/offerta nei confronti dei cittadini e delle imprese del territorio nel quale sono dislocate le sue unità operative.

a. Accesso e informazione

Finalità:

- diffondere sul territorio la conoscenza del servizio;
- analizzare 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 candidato/lavoratore su eventuali altri servizi offerti dalla struttura (per esempio formazione di base o professionalizzante) se più in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento lavorativo.

Modalità:

- pubblicare informazioni sui servizi disponibili e modalità di accesso
- informare l'utenza in merito alla situazione del mercato del lavoro e opportunità occupazionali

b. Valutazione del caso individuale

Finalità:

- informare e presentare le principali caratteristiche del servizio;
- raccogliere Curriculum Vitae ed eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente;
- approfondire tramite colloquio la raccolta delle informazioni di corredo al CV utili alla definizione di un possibile percorso di inserimento/reinserimento; tenendo sempre conto della centralità della persona e della personalizzazione del servizio.

Modalità:

- colloquio individuale finalizzato alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro

c. Mediazione per l'incontro domanda offerta

Finalità:

- garantire al candidato disoccupato e/o alla ricerca di lavoro opportunità in linea con il proprio profilo professionale;
- sostenere il candidato nella ricerca dell'impiego con strumenti che ne migliorano l'autopromozione.

In Job ricerca, seleziona e assume il personale secondo le esigenze del cliente, e si occupa di tutte le pratiche legate all'amministrazione. **L'Azienda** sceglie il candidato da inserire, sottoscrivendo un contratto di somministrazione a tempo determinato con In Job. Il **Lavoratore** è dipendente di In Job, presta la sua attività lavorativa sotto la direzione e il controllo dell'Azienda utilizzatrice, è stipendiato da In Job, che provvede a versare i contributi.

Modalità:

- raccolta e diffusione delle candidature;
- ricerca e segnalazione delle posizioni vacanti;
- preselezione, verifica disponibilità e gestione amministrativa del contatto.
-

d. Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro

Finalità:

- definire con il candidato un percorso personalizzato allo scopo di migliorare le possibilità di collocazione/ricollocazione professionale nel mercato del lavoro.

Modalità:

- 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.

e. Formazione ed addestramento dei lavoratori finalizzati all'inserimento lavorativo dei candidati e dei prestatori di lavoro somministrati e/o selezionati alle aziende clienti

Obiettivi dei corsi di formazione di base e dei corsi professionalizzanti:

- migliorare la possibilità occupazionali della persona nel Mercato del Lavoro Territoriale;
- aggiornare le competenze professionali;
- fornire conoscenze e competenze coerenti con le richieste delle aziende sul territorio.

Obiettivi dei corsi di formazione "on the job":

- fornire ai lavoratori assunti con contratto di somministrazione temporaneo le specifiche competenze affiancati da docenti e tutor aziendali, per apprendere direttamente "sul campo" le abilità necessarie a svolgere specifiche mansioni.

Modalità:

- le attività formative, suddivise in moduli, sono personalizzate sulla base delle esigenze dell'utente e quindi potranno avere durata e contenuti variabili.

3.2. Verifica dei servizi erogati

Periodicamente, come previsto dal Sistema Qualità, l'organizzazione verifica la qualità dei servizi erogati, tramite sistemi di auditing che possono essere esterni, tramite la somministrazione di questionari di soddisfazione, che vengono successivamente analizzati dal Servizio Qualità.

3.3. Struttura operativa

In Job S.p.A. mette a disposizione per il servizio specifico propri spazi. Ogni struttura si compone di:

- **Responsabile Unità Organizzativa.** Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie. Supervisiona la manutenzione e gestione del servizio nonché le relazioni locali con imprese, istituzioni e attori locali. Promuove il servizio, attua il monitoraggio delle azioni e gestisce il sistema informativo.
- **Operatore del Mercato del Lavoro.** Gestisce l'accoglienza e lo screening dell'utenza, fornisce la prima informazione e la consulenza di primo livello e infine supporta all'auto consultazione. Opera per la diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento. Analizza ed eventualmente ridefinisce la domanda di orientamento; analizza le esperienze formative, professionali e sociali dell'utenza. Individua con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative formative e professionali, con particolare riguardo al contesto sociale. Identifica con l'utente le competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne da individuare, supporta l'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni. Sottoscrive e gestisce il patto di servizio e il piano di azione individuale, monitora le azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valuta la loro conformità al piano di azione individuale.

Nelle sedi dislocate nel territorio sono disponibili locali per l'attesa e l'erogazione dei servizi, sono dotati di attrezzature tecnico informatiche e piattaforme software utili allo svolgimento delle attività.

I locali garantiscono la riservatezza durante i colloqui individuali, che si svolgono in apposita area riservata.

3.4. Sedi accreditate ai Servizi per il Lavoro - Regione Veneto

Di seguito è riportato l'elenco delle sedi accreditate alla Regione Veneto, con relativi indirizzi:

- **PADOVA**, Piazza Aldo Moro, 10, 35129 – Tel. 049/8765702 – Mail. padova@inob.com - apertura al pubblico su appuntamento - Responsabile di sede: Cristian Schio.
- **TREVISO**, Piazza delle Istituzioni 49/50 – 31100 – Tel. 0422/541169 – Mail. treviso@inob.com - apertura al pubblico su appuntamento – Responsabile di sede: Alice Bortolan.
- **VERONA**, Via Germania 1, 37136 – Tel. 045/8015614 – Mail. verona@inob.com - apertura al pubblico su appuntamento - Responsabile di sede: Michele Meneghinello.
- **VICENZA**, Via della Meccanica 1/a 36100 –Tel. 0444/526433 – Mail. vicenza@inob.com - apertura al pubblico su appuntamento - Responsabile di sede: Erica Ferrari.