

*CARTA*

*DEI*

*SERVIZI*

VERSIONE 3 del 10.09.18



## Indice

Recruit srl	pag. 3
La Carta dei Servizi	pag. 3
I servizi per il lavoro rivolti alle persone: Finalità	pag. 4
1. Informazione e Prima Accoglienza	pag. 4
2. Colloquio di orientamento	pag. 4
3. Bilancio di competenze	pag. 5
4. Mediazione domanda/offerta lavoro	pag. 5
5. Orientamento e formazione alla ricerca attiva del lavoro	pag. 5
6. Tirocini di formazione e orientamento e tirocini di inserimento e reinserimento	pag. 6
7. Apprendistato	pag. 6
I servizi per le imprese: Finalità	pag. 7
1. Preselezione e selezione	pag. 7
2. Promozione di tirocini di formazione e orientamento e di inserimento e reinserimento	pag. 7
3. Promozione dell'apprendistato	pag. 7
Diritti e doveri dell'utente	pag. 8
Gestione dei reclami e delle segnalazioni	pag. 8
Monitoraggio e controllo dei servizi	pag. 9
Struttura e recapiti	pag. 9

## **RECRUIT SRL**

Recruit srl è un'Agenzia per il lavoro con autorizzazione ministeriale definitiva del 23/04/2014 Prot. 39/0005257/MA004.A003 autorizzata allo svolgimento delle attività di ricerca e selezione del personale di cui all'art.2, comma1, lettera c) del decreto legislativo del 10/09/2003 nonché, contestualmente, iscritta alla sezione IV dell'albo informativo delle Agenzie del Lavoro, ai sensi dell'articolo 4, comma1, lettera d) del decreto legislativo del 10/09/2003 n. 276 e articoli 2 e 4 del decreto ministeriale del 23/12/2003.

Inoltre Recruit srl è un'Agenzia per il lavoro con autorizzazione ministeriale provvisoria del 22/01/2018 all'esercizio dell'attività di intermediazione, di cui all'art. 2, comma1, lettera b ) del decreto legislativo n. 276 del 10/09/2003 e dispone, contestualmente, l'iscrizione alla sezione III dell'albo informatico Agenzie del Lavoro, ai sensi dell'articolo 4, comma1, lettera c) del decreto legislativo del 10/09/2003 n. 276 e articoli 2 e 4 del decreto ministeriale del 23/12/2003.

Recruit srl opera da 10 anni nel mercato del Lavoro, proponendosi come Agenzia autorizzata a svolgere la delicata funzione di raccordo tra le necessità delle aziende che necessitano di nuovo personale, e i lavoratori, che mettono a disposizione competenze, potenziale e talento.

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale Recruit srl presenta i servizi che offre agli utenti e alle imprese. Attraverso la Carta dei Servizi Recruit srl vuole informare gli utenti dei servizi disponibili, delle finalità e modalità di erogazione, strutture e personale attraverso cui il servizio viene erogato. La Carta dei Servizi contiene inoltre i diritti e i doveri degli utenti, le procedure di reclamo e di controllo.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta ai sensi della Dgr n. 2238 del 20.12.2011 –Allegato A – Capo IV art. 12 della Regione Veneto.

I servizi rivolti ai cittadini afferiscono alle tre aree di prestazione indicate nella normativa di riferimento sopra richiamata:

- Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto
- Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro
- Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro

Oltre ai servizi sopra indicati, Recruit srl offre servizi alle imprese:

- Ricerca e selezione del personale
- Promozione di tirocini di formazione e orientamento e di inserimento e reinserimento
- Promozione dell'apprendistato

## I SERVIZI PER IL LAVORO RIVOLTI ALLE PERSONE

### Finalità

L'obiettivo dei Servizi per il Lavoro è quello di supportare le persone che stanno cercando un'occupazione nella loro azione di ricerca attraverso la messa a disposizione di servizi di consulenza di base e specialistici.

I destinatari dei servizi al lavoro sono:

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di occupazione;
- occupati che intendono cambiare lavoro;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

### 1) Informazione e Prima Accoglienza

La fase dell'informazione e della prima accoglienza costituisce un primo momento di informazione sui servizi disponibili ed è destinato alla presa in carico degli utenti che sono interessati a intraprendere il percorso. Nel corso di questo servizio viene stipulato il Patto di Servizio che impegna la struttura e l'utente ad intraprendere un percorso per la ricerca attiva del lavoro.

#### Modalità di erogazione:

- Informazione e presentazione del servizio
- Raccolta della documentazione e verifica requisiti dell'utente
- Colloquio di accoglienza
- Analisi della domanda di orientamento
- Compilazione del Patto di Servizio che definisce gli obblighi reciproci tra servizio e l'utente
- Informazioni ed eventuale rinvio ad altri servizi sul territorio di riferimento
- Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali.
- Eventuale rinvio ad appuntamento per colloqui specialistici

### 2) Colloquio di orientamento

Nel colloquio di orientamento si indaga sulle problematiche e sulle caratteristiche del destinatario, si effettua l'analisi delle sue esperienze formative e professionali, si definisce una scheda individuale degli ambiti di sviluppo e si redige, se utile, il curriculum vitae in formato europeo. Il focus principale è l'accertamento delle competenze professionali acquisite dall'utente durante le precedenti esperienze lavorative e l'individuazione di eventuali punti di criticità per l'inserimento lavorativo. Successivamente si vagliano gli ambiti di disponibilità e le preferenze relativamente sia ai percorsi formativi che all'attività lavorativa. Sulla base delle informazioni raccolte si mette a punto un progetto professionale denominato PAI (Piano di Azione Individuale).

#### **Modalità di erogazione:**

- Presentazione approfondita del percorso e dei servizi
- Analisi delle esperienze formative e professionali, degli ambiti di interesse, degli obiettivi professionali
- Lettura cv, correzione del curriculum, ridefinizione del cv e riredazione
- definizione del percorso personalizzato e dei servizi di cui usufruirà l'utente sulla base degli obiettivi professionali e dei fabbisogni formativi/di orientamento e Formalizzazione e sottoscrizione del PAI.

### **3) Bilancio delle competenze**

Il servizio si articola in incontri individuali finalizzati a redigere la scheda individuale delle competenze al fine di progettare un piano di sviluppo professionale del destinatario. Il percorso consente all'utente di approfondire e mettere a fuoco le esperienze studio e formazione, le esperienze lavorative passate e presenti, le attività extra professionali.

#### **Modalità di erogazione**

- Analisi delle esperienze studio e formazione
- Ricostruzione percorso professionale
- Analisi delle esperienze lavorative passate e presenti
- Analisi delle attività extra professionali
- Analisi competenze tecniche e trasversali
- Analisi aree di interesse, valori, motivazioni
- Priorità lavorative
- Costruzione del proprio progetto professionale
- Stesura Bilancio di Competenze

### **4) Mediazione domanda/offerta di lavoro**

La mediazione domanda/offerta di lavoro indica una serie di azioni a supporto dell'utente per la definizione di un piano di ricerca di lavoro. Questo intervento si pone l'obiettivo della definizione del piano di ricerca attiva del lavoro ed assistenza nel contatto con l'azienda; raccolta e diffusione del c.v.; ricerca e segnalazione delle offerte di lavoro, preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto/visita in azienda.

#### **Modalità di erogazione:**

- Individuazione delle opportunità professionali
- Valutazione delle proposte di lavoro
- Invio delle candidature
- Monitoraggio degli esiti dei colloqui svolti

### **5) Orientamento e formazione alla ricerca attiva del lavoro**

Incontri finalizzati a fornire gli strumenti fondamentali per valorizzare il profilo dei destinatari.

#### **Modalità di erogazione:**

- Supporto nella preparazione e nell'apportare modifiche al curriculum vitae formato europeo dell'utente
- Consulenza su come creare autonomamente una lettera di presentazione
- Consulenza sulle varie tipologie di contratti di lavoro esistenti
- Consulenza sul mercato del lavoro
- Individuazione dei canali di ricerca: siti internet dedicati al lavoro, quotidiani, periodici dedicati, lista agenzie per il lavoro presenti sul territorio, elenco società di ricerca e selezione del personale, elenco centri per l'impiego
- Possibilità di usufruire della postazione internet per la ricerca di offerte di lavoro
- Supporto attraverso simulazioni nella gestione del colloquio di selezione in azienda dell'utente

#### **6) Tirocini di formazione e orientamento e tirocini di inserimento e reinserimento**

Gli utenti che usufruiscono di questo servizio vengono avviati ad un periodo di tirocinio in azienda al fine di agevolare la conoscenza del mondo del lavoro, facilitare le scelte professionali e far acquisire competenze professionali utili per l'accesso al lavoro.

#### **Modalità di erogazione:**

- Informazione sulle opportunità esistenti sul territorio
- Consulenza per la scelta del tirocinio più appropriato
- Obiettivi attivazione e monitoraggio tirocinio
- Attivazione stage tramite la segreteria
- Monitoraggio via mail, contatto telefonico o eventuali colloqui; questionario intermedio di monitoraggio stage e questionario finale di monitoraggio stage

#### **7) Apprendistato**

L'apprendistato è un contratto di lavoro a tempo indeterminato finalizzato ad acquisire una qualifica professionale. Recruit srl consente ai giovani di entrare in contatto con aziende che cercano apprendisti. Recruit srl si occupa inoltre della formazione trasversale obbligatoria.

#### **Modalità di erogazione:**

- Informazione sulle posizioni aperte
- Invio candidature alle aziende
- Formazione trasversale obbligatoria

## **I SERVIZI PER LE IMPRESE: Finalità**

### **1) Preselezione e Selezione**

Recruit srl si occupa di preselezioni per posizioni di stage (giovani con titolo di studio e nessuna esperienza lavorativa) e di selezioni per offerte di lavoro, in particolare per apprendistato, rivolte a profili junior (con esperienza lavorativa).

La metodologia adottata pone l'analisi delle esigenze aziendali come punto di partenza dell'intero processo di selezione.

Viene instaurata con l'azienda una partnership basata sull'attento ascolto e sulla comprensione delle esigenze del cliente, al fine di orientare i progetti di ricerca all'individuazione di candidature in linea con le aspettative aziendali.

Si approfondisce la conoscenza del cliente incontrandolo direttamente in azienda per condividere le specificità di business e per meglio cogliere ogni dettaglio del "clima" aziendale.

Responsabili di tutto il processo, i selezionatori affiancano il cliente nella definizione della posizione e del profilo, selezionando i giovani e seguendone l'inserimento in azienda.

Per portare a termine con successo le missioni di selezione i recruiter adottano un approccio omogeneo che combina più metodi: banca dati informatica, approccio diretto e web.

### **2) Promozione di tirocini di formazione e orientamento e di inserimento e reinserimento**

Recruit srl è ente promotore di stage e offre alle aziende assistenza in fase di attivazione, nelle procedure di convenzionamento, nella definizione del progetto formativo, del tutoraggio e assolvendo gli adempimenti di legge.

### **3) Promozione dell'apprendistato**

Recruit srl affianca le aziende nell'inserimento dei giovani con apprendistato professionalizzante (18-29 anni).

Il servizio offerto da Recruit srl per le imprese che intendono inserire giovani in Apprendistato si avvale della consulenza di professionisti esperti iscritti all'ordine degli avvocati e commercialisti:

- Ricerca e selezione dell'apprendista
- Redazione/revisione del contratto, bilancio di competenze dell'apprendista e stesura del PFI
- Formazione trasversale obbligatoria (40-80-120 ore)

- Assistenza alla formalizzazione della formazione interna in affiancamento all'azienda e documentazione di supporto
- Segnalazione di agevolazioni e bonus assunzionali previsti nel territorio di riferimento affiancamento nella gestione ed erogazione della formazione interna ed esterna dell'apprendista

## **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**

In accordo con art.3 della Costituzione Italiana Recruit Srl rispetta i principi di Parità e Uguaglianza di tutti i Cittadini senza distinzione di genere religione opinioni politiche e condizioni personali e sociali.

Il rapporto tra l'utente e l'Agenzia per il Lavoro si fonda sul principio della trasparenza e del rispetto degli impegni reciproci che vengono presi.

L'utente ha il diritto di ricevere i servizi secondo i contenuti e le modalità previsti dalla presente Carta dei Servizi e/o dalle normative che regolano la disciplina delle politiche attive del lavoro.

L'utente può effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti al fine di migliorare la qualità del servizio.

L'utente ha il dovere di rispettare quanto previsto dalle normative di riferimento e si impegna ad essere soggetto proattivo dei servizi proposti. Egli è tenuto a fornire tempestivamente all'Agenzia eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale e a garantire il rispetto degli impegni presi.

## **GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI**

In caso di reclami per disservizi, per carenze sulla qualità del servizio ricevuto o il mancato rispetto di quanto affermato nella presente Carta dei Servizi il cliente ha il diritto di segnalarli scrivendo a [info@recru.it](mailto:info@recru.it). Saranno valutati solo i reclami scritti nelle modalità sopraindicati, con indicazione chiara dello scrivente e dei suoi recapiti.

La società si è dotata di una procedura di gestione dei reclami che coinvolge il personale della sede e il Responsabile della stessa.

Recruit srl si impegna a prendere in carico e a rispondere allo scrivente in merito al reclamo ricevuto.

I reclami e le segnalazioni pervenute costituiscono oggetto di indagine ai fini del miglioramento del servizio erogato.



## **MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI**

Gli utenti dei servizi per il lavoro e le aziende clienti compilano questionari di soddisfazione del servizio che vengono periodicamente elaborati ai fini della valutazione complessiva dei servizi offerti.

E' prevista la raccolta semestrale delle segnalazioni e dei reclami da parte della Responsabile dell'Agenzia allo scopo di effettuare un'analisi comparata dei giudizi attribuiti.

I processi sono costantemente monitorati nell'ambito delle riunioni periodiche, durante le quali vengono prese in esame i servizi erogati, verificandone i risultati e definendone gli obiettivi successivi. Le riunioni sono un'occasione di condivisione delle attività tra i collaboratori.

Per alcuni servizi vengono utilizzati degli indicatori quantitativi mensili, che permettono di intervenire tempestivamente su eventuali problemi.

## **STRUTTURA E RECAPITI**

Recruit srl

Sede Operativa: Contrà Pasini 12 – 36100 Vicenza

Tel: 0444/330785

Mail: [infovicenza@sportellostage.it](mailto:infovicenza@sportellostage.it)

Sito: [www.recru.it](http://www.recru.it)

### **Responsabile Sede di Vicenza**

Dott.ssa Marina Verderajme

### **Operatore del Mercato del Lavoro Sede di Vicenza**

Dott. Lorenzo Moschin

### **Segreteria Sede di Vicenza**

Dott. Lorenzo Moschin

Orari di apertura: Mercoledì e Venerdì 9.00 -13.00 / 14.00 -18.00