

## Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Job Select è un documento che definisce:

- I principi fondamentali ai quali l'agenzia ispira la propria attività
- Gli obiettivi ai quali dovranno tendere i servizi proposti
- I fattori di qualità che rendono il servizio soddisfacente
- Gli strumenti per valutare l'attività svolta e mettere in atto azioni migliorative ed eventuali correttivi
- I mezzi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni o per effettuare proposte

### 1. Job Select

#### 1.1. Il nostro profilo

#### 1.2. I nostri principi

#### 1.3. Finalità, modi, criteri

#### 1.4. La struttura

#### 1.5. Organigramma

#### 1.6. Diritti e doveri dell'utente

#### 1.7. Le politiche della qualità: procedure di controllo e reclamo

### 1.1 Il nostro profilo

L'Agenzia è autorizzata dal Ministero del Lavoro su tutto il territorio nazionale all'esercizio dell'attività di ricerca e selezione del personale, finalizzata alla risoluzione di una specifica esigenza dell'organizzazione aziendale, principalmente consistente nell'individuazione di candidature idonee a ricoprire una o più posizioni lavorative in seno all'organizzazione medesima attraverso:

- analisi della situazione del mercato del lavoro locale;
- individuazione e definizione delle esigenze delle organizzazioni aziendali locali;
- definizione del profilo di competenze e di capacità della candidatura ideale;
- pianificazione e realizzazione del programma di ricerca delle candidature attraverso una pluralità di canali;
- valutazione delle candidature individuate attraverso appropriati strumenti selettivi;
- formazione della rosa di candidature maggiormente idonee;
- progettazione ed erogazione di attività formative finalizzate all'inserimento lavorativo;
- assistenza nella fase di inserimento dei candidati;
- verifica e valutazione dell'inserimento e del potenziale dei candidati.

Le attività dell'agenzia sono altresì dedicate alla gestione di progetti regionali e/o provinciali consistenti in interventi di ricollocamento per soggetti espulsi dal mercato del lavoro. In tali attività l'agenzia opera in convenzione con Enti pubblici e adotta un codice etico condiviso con l'Ente stesso.

L'Agenzia Job Select, operante fino all'entrata in vigore del D. Lgs.276/03 in forma di Studio, si è adeguata costituendosi in società a responsabilità limitata nel 2005 secondo i requisiti giuridici e finanziari richiesti dallo stesso, con capitale sociale di 25.000€ i.v. e con sede legale in Padova, Via S. Marco 127.

Recapiti telefonici - 049.8936716 r.a. fax 049.8953974

## 1.2 I nostri principi

- L'accesso ai servizi erogati da Job Select è guidato dal principio di eguaglianza dei diritti dei committenti e degli utenti, senza discriminazioni di razza, di lingua, sesso, etnia, religione, ceto o opinione politica.
- Le attività dell'agenzia si ispirano a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- I servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, sono assicurati con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti nell'erogazione del servizio saranno comunicati in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione di ogni disagio e la ripresa dei servizi.
- Al fine di assicurarne l'efficace utilizzo da parte dell'utente, i servizi vengono erogati, nei limiti consentiti dal rispetto delle regole di buon funzionamento e della garanzia dei diritti di tutti gli utenti, ispirandosi al principio della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale.
- L'agenzia si impegna a garantire l'adeguata promozione e pubblicità di tutte le opportunità offerte e delle loro modalità di erogazione.
- Job Select si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi. In particolare, in un'ottica di continuo miglioramento, saranno ricercate tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto tra l'utente e il servizio e ad ottimizzare l'efficienza.
- I servizi sono improntati alla chiarezza e alla comprensibilità ed è assicurato un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.
- Job Select favorisce con tutti gli accorgimenti possibili il contatto con l'utente fondando i rapporti sul reciproco rispetto e cortesia e facilitando in ogni modo un'agevole identificabilità del personale anche nelle comunicazioni telefoniche ed epistolari.
- Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio si svolgeranno, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. In tal senso è garantita, con la predisposizione di appositi strumenti, la partecipazione degli utenti allo sviluppo e al miglioramento dei servizi.

### 1.3 Finalità, modi, criteri

L'obiettivo primario di Job Select è rappresentato dalla volontà di fornire un servizio in linea con le richieste del mercato e le aspettative degli utenti che implichino come conseguenza:

- la soddisfazione del committente/utente;
- stringere rapporti consolidati con il committente/utente;
- la fornitura di un servizio di elevata professionalità e qualità;
- favorire una più marcata e qualificata visibilità sul territorio del sistema delle agenzie per il lavoro accreditate.

Job Select intende stipulare e stringere alleanze e collaborazioni con altri partner o *stakeholder* per lo sviluppo di nuove politiche ed aprire in tal modo nuovi e più ampi spazi di mercato del lavoro.

Si propone di fornire al territorio:

- servizi di accesso e informazione
- valutazione del caso individuale
- mediazione per l'incontro di domanda e offerta di lavoro
- definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro

Intende erogare servizi di sperimentazione altamente qualificati e proporsi come partner per tutti coloro che operano nel settore e cercano un valido appoggio per lo sviluppo delle attività connesse ai suddetti ambiti.

Job Select ha la convinzione che ***“l'evoluzione e lo sviluppo del mercato del lavoro e la crescita personale e professionale degli utenti sia fonte di sviluppo della società e del territorio in cui opera”***.

Job Select assume questa convinzione quale propria mission d'azienda.

Il servizio di erogazione non si esaurisce quindi nella sua pura e semplice esecutività, ma intende fornire ai propri committenti e utenti una serie di plus che diano valore aggiunto al servizio proposto.

L'agenzia è alla costante ricerca di nuove metodologie in grado di rispondere alle esigenze di crescita professionale e culturale sia di chi è in attività sia di quanti invece nel mercato del lavoro devono inserirsi o reinserirsi.

Job Select si serve di personale altamente qualificato e di tecnologie aggiornate e innovative per rispondere concretamente ai reali bisogni dei propri utenti.

#### 1.4 La struttura

Lo stabile all'interno del quale ha sede l'Agenzia è un edificio di ottimo pregio architettonico – funzionale, trattandosi di una antica villa veneta ristrutturata e adeguata alle normative in vigore sita in centro abitato di grosso transito, di fronte alla strada statale principale e con una serie di servizi a pochi metri dalla porta di ingresso: fermata mezzi pubblici in entrambi i sensi, parcheggi, pubblici esercizi, servizi postali.

Si tratta di un ufficio indipendente al primo piano, di circa 220, adeguatamente arredato e predisposto alle nuove tecnologie informatiche / telefoniche, che hanno consentito di utilizzare la tecnologia “wi-fi” (“senza fili” comunemente detta) per l'interconnessione dei vari pc “client” a un unico “server” protetto su cui vengono allocati i documenti principali di utilizzo quotidiano per lo svolgimento dell'attività di incrocio tra domanda e offerta.

L'Agenzie ha arredo di buona finitura e consono all'ambiente professionale atto ad accogliere al meglio i propri operatori e persone esterne invitate a colloqui di selezione finalizzati al possibile inserimento – reinserimento nel mondo del lavoro.

#### **Sede:**

Padova - Via San Marco, 127

Si riceve dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

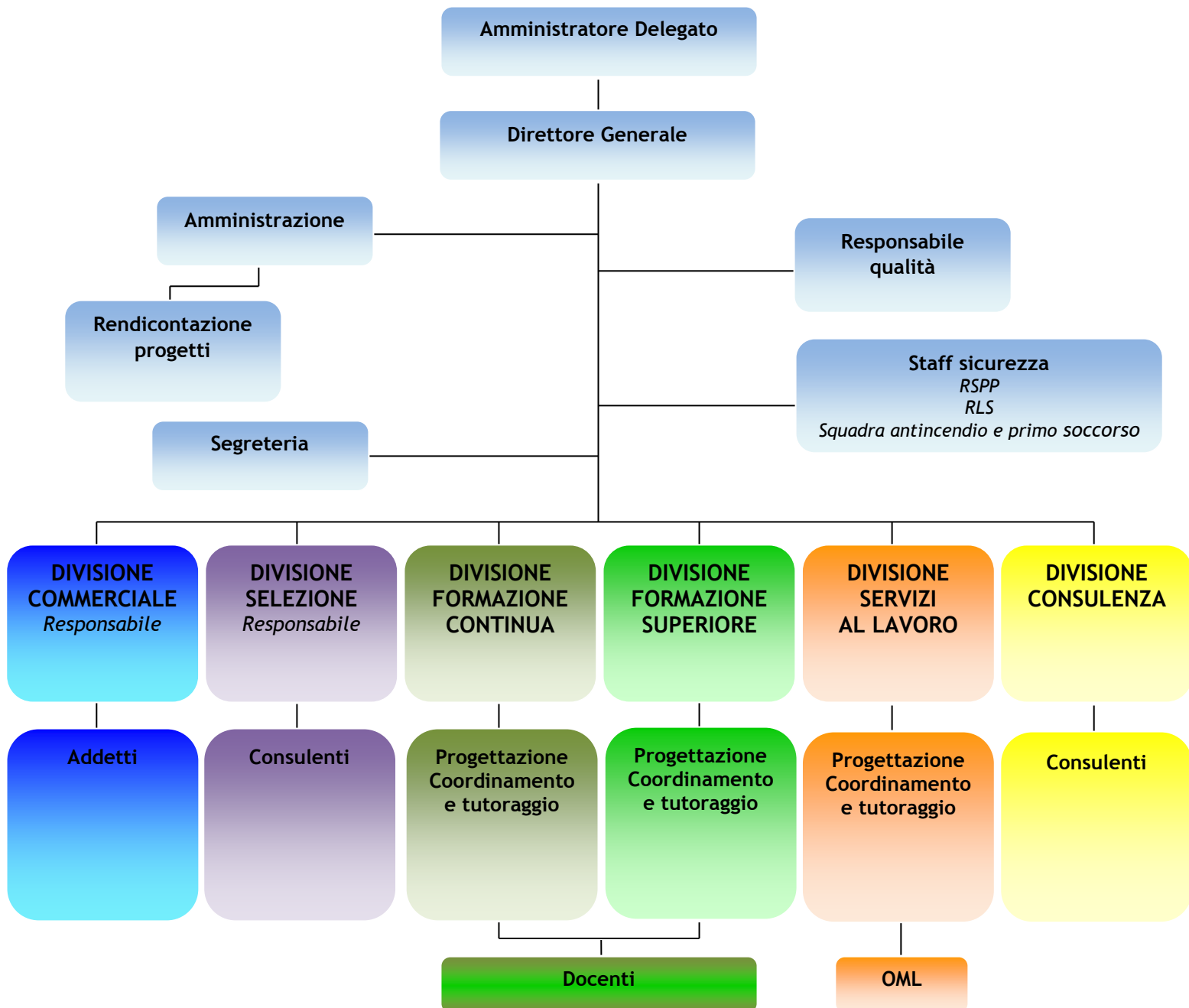
Responsabile sede operativa: Andrea Guarnieri

In caso di variazione di orario verrà data tempestiva comunicazione attraverso sito internet Job Select e cartellonistica all'ingresso della sede interessata.

La presente Carta dei Servizi viene diffusa, a cura di Job Select mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede di Job Select
- Pubblicazione sul proprio sito web
- Consegna copia cartacea all'accoglienza degli utenti

### 1.5 Organigramma



## 1.6 Diritti e doveri dell'utente

Job Select si impegna ad erogare i servizi per il lavoro conseguenti alla propria autorizzazione e previsti dal progetto personale che verrà predisposto. Gli utenti si impegnano a partecipare ai colloqui per l'elaborazione del piano individuale ed aderire alle proposte formative e di impiego formulate.

L'individuazione del contenuto concreto dei servizi che verranno erogati individualmente dall'agenzia per il Lavoro e delle attività a cui si impegna l'utente avverrà anche attraverso la stesura del PAI (Piano di azione individuale) così come dettato dalla normativa di riferimento.

In caso di mancata presentazione da parte dell'utente è ammesso un ritardo non superiore ai 15 giorni per impedimenti oggettivi. E' ammesso un ritardo più lungo dovuto a ragioni di salute certificate da una struttura pubblica.

Job Select comunicherà agli uffici pubblici competenti ai CPI di riferimento ed a ogni altro soggetto pubblico indicato dalla normativa di riferimento i casi di rifiuto di una occupazione o di altro inserimento.

Job Select effettuerà ogni comunicazione telefonicamente o per iscritto presso il domicilio dichiarato dal lavoratore. Il lavoratore è tenuto a comunicare per iscritto o personalmente o telefonicamente ogni variazione del recapito telefonico o del domicilio. Qualora il lavoratore trasferisca il proprio domicilio in una località non rientrante nell'ambito territoriale di pertinenza dell'Agenzia, dovrà rivolgersi ad enti autorizzati nel nuovo ambito di domicilio.

Job Select dichiara di rispettare tutte le previsioni del D. Lgs. 196/2003 sul trattamento dei dati personali.

## 1.7 La politica della Qualità : procedure di controllo e reclamo

A fronte della propria mission l'agenzia fonda la gestione delle sue attività sullo sviluppo di una politica della Qualità efficace ed efficiente e sul suo mantenimento vivo e diffuso a tutti i livelli aziendali. A tal fine, inoltre, Job Select sta formalizzando un Sistema Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015.

In quest'ottica le strategie messe in atto per conseguire gli obiettivi prefissati sono rappresentate da una gestione aziendale basata sul miglioramento continuo inteso come miglior impiego delle risorse, erogazione del servizio, gestione e misurazione del processo, anche attraverso la somministrazione di questionari di rilevazione del gradimento che raccolgono dati quantitativi e qualitativi atti alla rilevazione di punti di forza e di debolezza dei nostri servizi.

Per osservazioni o reclami è possibile inoltre inviare una mail all'indirizzo [info@jobselect.it](mailto:info@jobselect.it) o scrivere all'indirizzo

Via San Marco, 127  
35129 Padova.

Job Select srl assicura una risposta a mezzo scritto e/o tramite incontro entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.