

## SERVIZI AL LAVORO

### CARTA DEI SERVIZI

**MAGNOLIA SRL** è Ente Accreditato alla Formazione Continua dalla Regione Veneto dal 2012 e Organismo accreditato dalla Regione Veneto ai Servizi al Lavoro dal 2015. L'azienda è inoltre certificata UNI EN ISO 9001:2015 settore EA 37 dal 2011. **Magnolia S.r.l.** nello sviluppare i Servizi al Lavoro, interviene direttamente sulla persona, al fine di rilevarne i bisogni ed accrescerne conoscenze e competenze, in relazione al sistema produttivo locale e regionale, affinché tramite le azioni di politica attiva al lavoro si possano da un lato favorire l'occupazione e dall'altro lo sviluppo del sistema socio-economico del nostro territorio.

#### LA CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO MAGNOLIA SRL

**Magnolia S.r.l.** ha predisposto la propria Carta dei Servizi al Lavoro al fine di informare opportunamente l'utenza su quali sono le modalità, i criteri, gli obiettivi e, non ultimo, le strutture attraverso cui i Servizi al Lavoro sono prestati e garantiti da **Magnolia S.r.l.**

#### SERVIZI AL LAVORO SVOLTI DA MAGNOLIA SRL E LORO FINALITA'

**Numerose sono le attività che Magnolia S.r.l.** svolge nell'ambito dei Servizi al Lavoro: contatti e colloqui di orientamento individuali e di gruppo, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, attività di orientamento, corsi di formazione/aggiornamento e riqualificazione professionale. Tutte queste attività hanno come obiettivo comune quello di agevolare e stimolare l'incontro della domanda con l'offerta di lavoro.

**Magnolia S.r.l.** svolge quindi un ruolo attivo, sia per chi cerca occupazione e sia per chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, nell'accompagnamento nella ricerca di un lavoro e nel miglioramento/riqualificazione della professionalità.

#### A CHI SONO RIVOLTI I SERVIZI AL LAVORO DI MAGNOLIA SRL

I Servizi al Lavoro si rivolgono a:

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di nuova occupazione;
- soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale;
- lavoratori immigrati;
- lavoratori in stato di mobilità e cassa integrazione;
- tutti coloro che sono alla ricerca di un nuovo impiego o che intendano acquisire nuove competenze anche volte all'autoimpiego.

## PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI AL LAVORO DI MAGNOLIA SRL

Diversi sono i principi fondamentali cui ci ispiriamo per svolgere al meglio e con responsabilità il compito di accompagnare gli utenti nel migliorare la loro condizione lavorativa e professionale. Fra questi citiamo:

- **centralità dell'utente nell'erogazione del servizio:** significa porre al centro del servizio la persona, operare attivamente per favorire la ricerca attiva di lavoro nonché porre le condizioni per la prevenzione della perdita del lavoro e della disoccupazione di lunga durata ;
- **informazione e formazione:** gli utenti devono ricevere adeguate e pertinenti informazioni sul tessuto socio-economico locale nonché sull'offerta formativa esistente volta all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione;
- **parità e imparzialità :** significa garantire a tutti gli utenti condizioni di parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e imparzialità nell'erogare lo stesso;

## SERVIZI GARANTITI DISPONIBILI DI MAGNOLIA SRL

I Servizi garantiti sono:

- **Informazione sul mercato del lavoro e opportunità esistenti:** informazioni sul mercato del lavoro e opportunità occupazionali; informazioni sugli strumenti di politica attiva e in ordine alle opportunità disponibili nella rete dei Servizi per il Lavoro; informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso; informazioni in merito ad altri servizi territoriali ed invio agli stessi qualora ritenuto opportuno.
- **Colloquio di orientamento e diagnosi:** colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un piano professionale personalizzato.
- **Raccolta e diffusione dei curricula:** raccolta e diffusione dei curriculum vitae nonché delle diverse posizioni offerte e provenienti dalle imprese; preselezione dei candidati, verifica disponibilità e gestione del contatto diretto con l'impresa.
- **Stesura e definizione di un Piano di Azione Individuale per l'accompagnamento al lavoro:** incontri e consulenza attiva finalizzata alla redazione di un Piano di Azione Individuale condiviso di inserimento o reinserimento lavorativo; accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.

## DIRITTI E DOVERI FONDAMENTALI DELLE PARTI COINVOLTE NEI SERVIZI AL LAVORO

I diritti e i doveri fondamentali delle due parti sono:

- Tutela della privacy del destinatario del servizio operata dall'ente erogatore, nel rispetto della normativa vigente;
- L'Ente erogatore informa il destinatario del servizio sulle modalità attraverso le quali può recedere dal servizio;
- L'utente del servizio garantisce il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale;

## GESTIONE DEI RECLAMI

Magnolia S.r.l., nell'ottica del miglioramento continuo dei propri servizi ed in particolare per la loro specificità quelli legati ai Servizi al Lavoro, raccoglie suggerimenti, segnalazioni e reclami da parte degli utenti.

Diverse sono le possibilità previste per evidenziarci suggerimenti e segnalazioni: posta elettronica, posta ordinaria o consegnati a mano presso la sede legale.

Tali reclami e suggerimenti devono essere indirizzati al Responsabile del Servizio.

Magnolia S.r.l. ha predisposto un indirizzo e-mail [servizilavoro@magnoliapartner.it](mailto:servizilavoro@magnoliapartner.it), creato appositamente per gestire le diverse problematiche afferenti i Servizi al Lavoro.

L'ente erogatore si impegna ad analizzare con tempestività e attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti nel rispetto del proprio Sistema Qualità.

In particolare Magnolia S.r.l. gestisce eventuali reclami, provvede a registrarli e, se possibile, la segnalazione viene processata con tempi di risposta rapidi non superiori a 3 giorni lavorativi.

Nei casi più complessi e delicati, che richiedono attenta valutazione di approfondimento, il reclamo viene gestito entro 15 giorni lavorativi.

## RISORSE, STRUTTURE, MONITORAGGIO, SISTEMI INFORMATIVI E PRIVACY

**Operatori.** Gli operatori sono collaboratori che gestiscono l'inserimento lavorativo o il mantenimento del posto di lavoro. Trattasi di operatori dell'accoglienza ed operatori del mercato del lavoro. La struttura può contare anche sull'apporto di professionisti esterni per consulenze specialistiche.

**Strutture.** Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in uffici e ambienti adeguati per l'espletamento dei servizi e in attrezzature informatiche adeguate e dedicate alla gestione delle attività.

**Monitoraggio:** Il Responsabile del Servizio monitora costantemente l'andamento delle azioni rivolte agli utenti del servizio, attivando all'uopo misure correttive e /o integrative.

**Sistemi Informativi e Privacy.** I Sistemi Informativi sono alla base della gestione dell'utenza, sia tramite i collegamenti con IDO, sia tramite la rete Internet ed Intranet. L'accesso alle informazioni ed alla gestione delle pratiche avviene tramite password per livelli, nel rispetto della normativa della privacy. Il rispetto della normativa in materia di protezione di dati personali (Legge Privacy) rappresenta infatti per **Magnolia S.r.l.** un aspetto importante sia per poter offrire un adeguato supporto alle Imprese e ai Lavoratori. **Magnolia S.r.l.** pone particolare attenzione nella gestione dei data-base contenenti i curricula vitae ed i dati sensibili legati a particolari utenze, trattando tali dati in conformità con i principi di riservatezza.

## RIFERIMENTI ED ORARI

- Indirizzo della sede: Via Torino,186 - 30172 Venezia/Mestre
- Orari di apertura del servizio : martedì dalle 9:00 alle 13:00 e giovedì dalle 9:00 alle 13:00
- Tel 041/5322874 • Fax 041/81064562
- e-mail: [servizilavoro@magnoliapartner.it](mailto:servizilavoro@magnoliapartner.it)
- Responsabile del Servizio: Federico Sambuco
- Responsabile dell'Unità Operativa: Federico Sambuco