



CARTA DEI SERVIZI al lavoro

generazione vincente

Agenzia per il Lavoro



GENERAZIONE VINCENTE

Generazione vincente S.p.A. Agenzia per il Lavoro fa parte di un gruppo che dal 1997 offre soluzioni globali per lo sviluppo del mercato del lavoro.

E' la prima Agenzia per il Lavoro completamente italiana che si distingue per competenza e affidabilità nell'erogazione di servizi integrati alle aziende su tutte le attività "labour-intensive" e per le persone che vogliono entrare nel mondo del lavoro o migliorarsi professionalmente.

Grazie alla sua rete di Filiali, generazione vincente S.p.A. garantisce una copertura del servizio su tutto il territorio Italiano. Le offerte che è in grado di sviluppare sono:

1. Somministrazione di lavoro a tempo determinato;
2. Staff Leasing;
3. Ricerca e selezione del personale;
4. Collocamento Privato Outplacement e Servizi al Lavoro;
5. Formazione.

OBIETTIVI

La carta dei servizi al lavoro è il documento con cui generazione vincente S.p.A, agenzia per il lavoro ed ente accreditato ai servizi al lavoro, descrive con trasparenza alla propria utenza, siano esse persone che imprese, finalità, principi e strutture attraverso cui il servizio è attuato, diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo.

FINALITÀ

La finalità specifica dei servizi per il Lavoro è quella di attuare tutti gli strumenti e le facilitazioni utili all'inserimento nel mondo del lavoro delle persone cosiddette "deboli" (coloro che cercano un'occupazione o coloro che sono a rischio di esclusione dal mercato del lavoro), alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro tra domanda e offerta di lavoro.



UTENTI

I servizi al lavoro si rivolgono a:

- Inoccupati o disoccupati, anche in Mobilità o in Cassa Integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro,
- Utenti segnalati dai Centri per l'Impiego provinciali, anche occupati, limitatamente alle attività di mantenimento del posto di lavoro.



PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali cui si ispirano i Servizi di generazione vincente S.p.A. sono:

I PRINCIPI SONO I SEGUENTI:

Accesso: tutti gli utenti possono accedere liberamente ai Servizi senza alcuna discriminazione. L'accesso ai servizi è favorito dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di ricevimento agli sportelli o su appuntamento.

Centralità dell'utente: garantire la massima attenzione ai bisogni specifici dell'utente al fine di fornire risposte a atte a definire un progetto personalizzato.

Eguaglianza e trasparenza e pari opportunità: garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, di pari opportunità e di trasparenza nell'ambito dell'offerta del servizio.

Partecipazione: garantire all'utenza la possibilità di esprimere la propria valutazione sui Servizi utilizzati, di proporre suggerimenti e di sporgere reclami.

Efficacia ed efficienza: garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico.

Riservatezza: assicurare la riservatezza delle informazioni raccolte in occasione delle operazioni compiute.

Continuità: l'erogazione dei servizi è, nei limiti del possibile, continua nel tempo e in caso di eventuale interruzione o funzionamento irregolare dei servizi, gli utenti saranno informati preventivamente.

Gratuità: tutti i Servizi sono erogati a titolo gratuito.



SERVIZI DISPONIBILI

I servizi che generazione vincente S.p.A. mette a disposizione degli utenti sono:



ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

Garantire informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Garantire accessibilità ed usabilità dei servizi e delle informazioni.

Modi e durata di erogazione del servizio

- attività di informazione a sportello di breve durata,
- supporto all'auto-consultazione del materiale predisposto;
- prenotazione appuntamento.

Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello (max 30 minuti). **Durata del colloquio:** 10-15 minuti circa.

CONSULENZA ORIENTATIVA

Sostenere l'utente nella scelta di un percorso professionale mirato all'inserimento occupazionale o al rafforzamento delle competenze specifiche con percorsi formativi ad hoc.

Modi e durata di erogazione del servizio attività di consulenza specialistica di durata variabile da 1 a 4 ore a seconda della tipologia di utenza.



MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA / OFFERTA

Garantire a tutti i cittadini disoccupati e alla ricerca di lavoro, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

Modi e durata di erogazione del servizio

- attività di consulenza specialistica di durata variabile da 1 a 3 ore a seconda della tipologia di utenza.

FORMAZIONE

Favorire l'acquisizione e/o il potenziamento delle competenze per favorire l'adattamento produttivo nell'ambiente di lavoro. L'attività di formazione si può svolgere in aula, on the job, in azienda attraverso tirocini formativi e di orientamento, outdoor o a distanza.

Modi e durata di erogazione del servizio

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



RISORSE E STRUTTURE DEDICATE

Generazione vincente S.p.A. dispone di un gruppo di operatori esperti e di idonee strutture dedicate appositamente ai servizi al lavoro. Le strutture sono dotate di appositi spazi che garantiscono la riservatezza durante i colloqui e delle necessarie attrezzature per lo svolgimento dei servizi con possibilità di accesso ai sistemi informativi e alle banche dati regionali.

COMUNICAZIONE

Generazione vincente S.p.A. mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione:

- contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori;
- sito web istituzionale con sezione dedicata e bacheca virtuale per incrocio tra domanda e offerta di stage e lavoro;
- promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio;
- info-desk per aziende ed enti interessati;
- modulistica per suggerimenti e reclami.

DIRITTI E DOVERI

I servizi al lavoro si fondano sul principio della trasparenza e degli impegni reciproci che l'utente e l'ente erogatore concordano. I diritti e i doveri fondamentali delle due parti sono elencati di seguito.

Generazione vincente:

- tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;
- garantisce la riservatezza durante i colloqui con i cittadini essendo gli stessi individuali ed alla presenza del solo operatore.
- si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

L'utente:

- si impegna a fornire tempestivamente a generazione vincente S.p.A. eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- può recedere dal servizio concordando le modalità con il
- Tutor; deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

CUSTOMER SATISFACTION E RECLAMI

Customer Satisfaction

Generazione vincente S.p.A. considera centrale il tema della QUALITA' DEI SERVIZI resi, in quanto ritiene che per favorire concretamente l'incontro delle esigenze degli operatori con quella dei cittadini e per un'efficace azione volta all'inserimento delle persone

nel mondo del lavoro, sia essenziale il mantenimento di standard qualitativi sempre elevati.

La *customer satisfaction* di generazione vincente S.p.A. si pone quindi quale strumento di comunicazione finalizzato a raccogliere e comprendere i reali bisogni sia delle aziende che delle persone, con l'obiettivo di mantenere sempre alto il livello di soddisfazione finale degli utenti.

Con la *customer satisfaction* generazione vincente s.p.a. si pone l'obiettivo di: - recepire e rilevare le esigenze degli Utenti; - analizzare ed interpretare i dati ottenuti; - verificare e valutare costantemente i risultati dell'indagine operata; - definire e ridefinire le modalità di erogazione dei servizi resi.

Generazione vincente S.p.A. attraverso l'utilizzo degli strumenti di indagine (rilevazioni; interviste, etc.) effettua un monitoraggio dei dati e valuta in maniera ponderata il grado di soddisfazione.

Periodicamente gli operatori compilano un report per documentare l'attività realizzata, i risultati raggiunti, le eventuali criticità riscontrate e le proposte di miglioramento.

Reclami

Generazione vincente S.p.A. informa che i reclami che dovessero pervenire da parte degli Utenti in relazione ai servizi al lavoro offerti vengono gestiti dal personale interno e/o da collaboratori a seguito di valide richieste o segnalazioni che dovranno avvenire a mezzo dell'indirizzo: reclami@generazionevincente.it

Dati societari

Generazione vincente S.p.a.

Agenzia per il lavoro
Aut.Min.Lav. Prot.1110 – SG
26/11/04

Via G.Porzio Centro
Direzionale di Napoli Isola E7,
80143 Napoli

CF e P.IVA 07249570636
CCIAA: Napoli n.596569

Tel. 0817509011
Fax. 0817509043

generazione vincente

Agenzia per il Lavoro



Generazionevincente.it