



generazione vincente®

Job Opinion Leader

“

**La sfida di essere
qualcosa in più**

Carta dei servizi

Generazione Vincente S.p.A.

Agenzia per il lavoro dal 1998

Da oltre 25 anni affianchiamo aziende e lavoratori promuovendo trasparenza, inclusività e il rispetto delle normative, tra cui il **D.Lgs. 231/2001** e il nostro **Codice Etico**. Supportiamo aziende e lavoratori con un approccio innovativo e personalizzato.

35+

Filiali in
tutta Italia

100+

Consulenti
specializzati

7.000+

Lavoratori
attivi ogni mese

500+

Annunci di
lavoro al mese

Certificazioni di qualità, sostenibilità e sicurezza:



**Rating di
legalità**



La nostra banca dati

Con oltre 1 Mln di CV, non è solo un archivio ma un motore di selezione attiva che anticipa le esigenze del mercato, offrendo soluzioni rapide e su misura. Il nostro database cresce a un tasso annuo di circa il 25%, con una media di oltre 35 candidature per ogni annuncio.

+25%

**tasso di
crescita** annuo

+1MLN

CV in banca
dati

3MLN

Visualizzazioni
mensili degli
annunci

+35

Candidature
per annuncio

I Servizi Core

► **Somministrazione di Lavoro:** Garantiamo parità di retribuzione, welfare aggiuntivo (Ebitemp) e formazione (Forma.Temp).

► **Ricerca e Selezione del Personale:** Assicuriamo il "perfect match" tra candidati e aziende, ottimizzando il processo di reclutamento.

► **Formazione:** Offriamo percorsi per l'immediata operatività e l'aggiornamento continuo delle competenze.

► **Politiche Attive per il Lavoro:** Guidiamo l'utente nella scelta di un percorso professionale con soluzioni formative e occupazionali che valorizzino e rafforzino le competenze.

► 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.

Iscriviti alla nostra newsletter, vai su: **generazionevincente.it**

Seguici su: **f** **ig** **in**

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.

► **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

Dove Siamo

TEAM ROVIGO

VIA DELLA COOPERAZIONE, 6 - CAP 45100
TEL. 04251548299 - FAX 04251548206
e-mail: rovigogenerazionevincente.it

Responsabile Unità Operativa:
Federica Avarino

orario di apertura: dal lunedì al venerdì
dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle
ore 14.00 alle ore 17.00

TEAM MARGHERA

Via Cesare Beccaria 46/D-E - CAP 30175 Venezia (VE)
Tel. 041 3012920 – Fax 041 3012928
e-mail: margheragenerazionevincente.it

Responsabile Unità Operativa:
Francesca Boaretto

orario di apertura: dal lunedì al venerdì
dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle
ore 14.00 alle ore 17.00

TEAM PADOVA

VIA SAN CRISPINO 36 – CAP 35127
TEL. 049 8945178 - FAX 049 8704952
e.mail: padovagenerazionevincente.it

Responsabile Unità Operativa:
Francesca Boaretto

orario di apertura: dal lunedì al
venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle
ore 14.00 alle ore 17.00

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
generazionevincente.it