



CARTA DEI SERVIZI

Euroconsulting S.r.l. nasce nel febbraio 1999 ed è oggi attivamente impegnata nella consulenza di direzione aziendale, nella formazione e nelle attività di training on the job delle risorse umane delle aziende.

Euroconsulting definisce i principi fondamentali, gli obiettivi, gli strumenti le risorse e i mezzi a disposizione volti ad attuare tutte le facilitazioni utili a fornire sul 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
- formazione

nei confronti dei clienti/utenti, delle imprese e degli enti pubblici del territorio con l'obiettivo di facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro.

I nostri principi:

- **ACCESSO:** tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna Discriminazione;
- **UGUAGLIANZA:** a tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere ai Servizi viene assicurata equità di trattamento a prescindere dalle proprie condizioni personali e sociali.
- **PARI OPPORTUNITÀ:** nessun ostacolo a motivo del sesso, età, religione, handicap, orientamento sessuale, convinzioni personali, deve frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro;
- **IMPARZIALITÀ:** i rapporti instaurati con gli utenti-clienti sono obiettivi e imparziali;
- **GRATUITÀ:** tutti i Servizi sono offerti senza alcun onere per il fruitore;
- **CONTINUITÀ:** l'erogazione dei servizi sarà, nei limiti del possibile, continua nel tempo; in caso di prevedibile interruzione o funzionamento irregolare dei servizi, gli utenti-clienti saranno informati preventivamente;
- **PARTECIPAZIONE:** all'utente-cliente viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui Servizi utilizzati mediante suggerimenti e reclami;
- **QUALITÀ:** l'organizzazione ha conseguito la certificazione ISO 9001:2000 nel 2003 ed ha ottenuto nel marzo 2009 la certificazione in seguito all'aggiornamento della revisione della norma secondo lo standard ISO 9001:2008
- **CORTESIA:** il personale dell'Organizzazione garantisce rispetto e cortesia nei confronti degli utenti-clienti



1 - Servizi di accesso e informazione

Finalità:

fornire informazioni su professioni, corsi di studio e di formazione, normativa sul lavoro, imprese in cerca di personale, concorsi pubblici e altri temi legati a formazione e lavoro.

Modalità di erogazione

Questi servizi possono essere erogati in autoconsultazione (spazio di documentazione che l'utente può utilizzare in autonomia), a distanza tramite sito web, email, telefono, di persona tramite brevi colloqui presso gli uffici.

Utenza:

- 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

Accesso al servizio:

immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello (max 15 minuti).
Durata del colloquio: 15 minuti circa

2 - Valutazione del caso individuale

2.1 - Consulenza orientativa

Finalità:

Colloquio con l'utente per fare il punto sulla propria situazione, sulle opportunità e consulenza sulle proprie scelte o problematiche formative o professionali.
Sostenere l'utente nel percorso di ricerca di un'occupazione.

Modalità di erogazione

Colloquio orientativo in cui si raccolgono le informazioni sulla storia professionale dell'utente e sulle sue aspettative e disponibilità per il lavoro.

Definizione di un programma di azioni volte a raggiungere l'occupazione e sottoscrizione del Patto di Azione Individuale (PAI).

Sostegno nella scelta di un'occupazione tra le offerte disponibili, o di un percorso formativo tra quelli esistenti nel territorio, o di un'esperienza pre-lavorativa (tirocini, lavori socialmente utili, piani di inserimento professionale, ecc.).

Utenza:

- 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

EUROCONSULTING s.r.l.

Sede Legale: via Enrico Toti 7 | **Montecatini Terme (PT)** | 51016 | p.Iva 04948820487 - REA Pistoia 166025 - Cap. Soc. 500.000,00 i.v.

Sede Amministrativa: Piazza Modin 12, int 16 | **Padova** | 35129 | tel. 049.89.35.156 - fax 049.89.57.954 - e.mail: amministrazione@ecgroup.it



Accesso al servizio:

- accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno (max 45 min.)
- tempo di attesa dell'utente alla sottoscrizione del PAI : max 15 - 30 giorni
- durata del primo colloquio orientativo con la compilazione del PAI: mediamente 1 ora
- consulenza orientativa individualizzata: uno o due colloqui della durata media di 1 ora ciascuno (consulenza orientativa solo su appuntamento, fissato entro 15 gg. dalla richiesta)

2.2 - Progetto individuale di accompagnamento al lavoro

Finalità:

informare l'utente su come individuare le imprese in cerca di personale, come meglio presentarsi alle imprese, come compilare un curriculum e una lettera di autocandidatura, come sostenere un colloquio di selezione, come rispondere e scrivere inserzioni, come programmare la propria ricerca di lavoro, etc

Modalità di erogazione

Incontri individuali e/o di gruppo con gli utenti durante i quali sarà fornito supporto su come individuare le imprese in cerca di personale, come meglio presentarsi alle imprese, come compilare un curriculum e una lettera di autocandidatura, come sostenere un colloquio di selezione, come rispondere e scrivere inserzioni, come programmare la propria ricerca di lavoro, etc.
Monitoraggio del Piano di Azione Individuale

Utenza:

- 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

Accesso al servizio:

- verifica dello stato di avanzamento delle azioni concordate: max ogni 4 mesi oppure alla fine delle specifiche azioni di accompagnamento al lavoro
- durata del PAI: 12 mesi, trascorsi i quali si riattiva il servizio di orientamento e di accompagnamento al lavoro (in questo caso il PAI ha validità per il tempo necessario, da definire di volta in volta)
- durata del colloquio per l'aggiornamento del PAI: mediamente 30 minuti

3 - Mediazione domanda/offerta di lavoro

Finalità:

Offrire un servizio d'incontro tra la domanda ed offerta di lavoro in grado di:



- raccogliere rispettivamente le candidature dei lavoratori e le richieste di personale dei datori di lavoro;
- rendere disponibili all'autoconsultazione le candidature dei lavoratori e le richieste di personale;
- supportare il Servizio di Accompagnamento al Lavoro nell'individuazione di offerte occupazionali da sottoporre ai propri utenti.
- gestire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro relativamente agli avviamenti a selezione di lavoratori nelle P.A. secondo criteri che coniughino la condizione di bisogno del lavoratore, la sua professionalità specifica e l'impegno verificato nell'attuazione del PAI.

Il servizio d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro garantisce al servizio di accompagnamento al lavoro segnalazioni di opportunità lavorative da offrire ai lavoratori che seguono un PAI.

Modalità di erogazione

- ricerca nel data base delle candidature proponibili alle aziende
- preselezione dei candidati (mediante colloqui telefonici o diretti) e invio dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate
- monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati.

Utenza:

- giovani in cerca di prima occupazione
- disoccupati in cerca di occupazione
- occupati che intendono cambiare lavoro
- chiunque sia alla ricerca di un impiego

Accesso al servizio:

- invio nominativi di candidati alle aziende: entro n. 7 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte dell'azienda
- eventuale colloquio in azienda entro 4 giorni dalla richiesta dei nominativi indicati dalla stessa
- eventuale colloquio diretto: 20 minuti circa
- gestione curricula: ogni curriculum pervenuto all'Ufficio o allegato al PAI viene immediatamente archiviato e rimane attivo per 1 anno (salvo aggiornamento ricevuto dall'utente) o per 1 mese in caso di curricula presentati per una specifica offerta di lavoro

MONITORAGGIO SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Euroconsulting ha predisposto la modulistica che consente di manifestare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio ottenuto, in particolare per quanto riguarda l'operatore con cui si è interagito (competenza, cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni ricevute), il servizio (tempestività delle prestazioni richieste/attese, comprensibilità dei documenti/moduli messi a disposizione), l'ambiente (comfort, dotazione di supporti informativi).



Lo stesso modulo sulla soddisfazione del cliente consente anche di formulare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il modulo è disponibile presso ogni Ufficio e/o sede di attività di Euroconsulting.

Altresì è stata predisposta modulistica che consente di sporgere eventuali reclami, specificandone i motivi e le circostanze.

Tutti i reclami verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative.

Su richiesta dell'interessato, verrà data puntuale risposta scritta ad ogni reclamo presentato (entro 15 gg. dalla presentazione del reclamo).

PRESENTAZIONE DI RICORSI

Chiunque può inoltrare un ricorso nei confronti di ogni atto o decisione, nei seguenti modi:

- rivolgendosi direttamente all'organizzazione Euroconsulting.
- secondo modalità e termini di legge.

A fronte di ogni ricorso presentato, seguirà risposta scritta entro 15 gg. dalla data di ricevimento del ricorso stesso.

La sede ubicata in Piazza Modin , 12 35129 – Padova, osserva il seguente orario di apertura: dal lunedì al venerdì 9:00–13:00 e 14:00–18:00

È inoltre possibile comunicare con la sede di Padova tramite i seguenti recapiti:

Telefono: 0498935156

FAX: 0498957954

Email: padova@ecgroup.it

Padova, 27/07/2015

Firma legale rappresentante

Omero Matteazzi