

Associazione  **OMINES NOVI**

Agenzia per il lavoro

Carta dei servizi

INDICE

| | |
|--|---------------|
| 1. CONTENUTI E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI | pag. 3 |
| 2. PRESENTAZIONE | pag. 3 |
| 3. SERVIZI | pag. 5 |
| 4. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE | pag. 6 |
| 5. DIRITTI E DOVERI | pag. 6 |
| 6. CONTROLLO E QUALITÀ | pag. 7 |
| 7. SEGNALAZIONI E RECLAMI | pag. 8 |
| 8. POLICI E PRIVACY | pag. 8 |
| 9. INDIRIZZI E RECAPITI | pag. 8 |

1. CONTENUTI E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi al lavoro dell'Associazione *Homines Novi* è uno strumento di comunicazione con gli utenti che vogliono usufruire dei servizi in essa presentati. Sono declinati gli impegni che l'Associazione *Homines Novi* si assume nei confronti degli utenti; contiene le finalità e i principi fondamentali, i servizi disponibili e le modalità d'erogazione, i criteri e le strutture attraverso i quali i servizi vengono attuati, i diritti e i doveri degli utenti, il monitoraggio e il controllo del servizio, la raccolta e la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La Carta dei Servizi è l'atto con cui si dichiara l'impegno ad adeguarsi agli standard di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati; ha lo scopo di informare e accompagnare l'utente nell'inserimento nel mercato del lavoro; è destinata a persone disoccupate, inoccupate o occupate, a coloro che sono disponibili alla ricerca di nuova occupazione.

Con la Carta dei servizi al lavoro, la *Homines Novi* stringe con ogni utente, un patto di reciproca serietà, fondato sulla conoscenza, sul controllo e monitoraggio del lavoro che si svolge.

La Carta dei Servizi potrà essere sottoposta a revisione in conseguenza di nuove indicazioni normative, scelte organizzative e sulla base delle considerazioni di osservazioni e segnalazioni dell'utenza.

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza e si ispira agli articoli della Costituzione Italiana che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose e impegna tutti gli operatori e la struttura al rispetto di tali principi.

Gli strumenti e le modalità per attuare tali presupposti si possono riassumere nel principio della centralità dell'utente: la persona viene posta al centro del servizio sviluppando un'azione attiva per coloro che sono in cerca di occupazione, accompagnandoli lungo un percorso di servizi qualificati e di attività concrete quali colloqui informativi, conoscitivi, valutativi e di orientamento, di formazione, supporto e accompagnamento al lavoro.

La Carta dei Servizi dell'Associazione *Homines Novi* è stata accreditata alla Regione Puglia all'erogazione dei Servizi del Lavoro D.D. n°635 del 24 Aprile 2020. Iscritta All'Albo Regionale come soggetto abilitato all'erogazione dei servizi i base.

2. PRESENTAZIONE

L'Associazione *Homines Novi* nasce con l'intento di:

- rilevare le tendenze sulle occupazioni locali e non, individuando i trend di crescita economica e sociale e cercando di coniugare ed incrementare il rapporto fra sapere e mercato del lavoro;
- soddisfare le esigenze formative di chi è alla ricerca di un lavoro;
- riqualificare professionalmente chi ha già un impiego nell'ottica della formazione continua;
- specializzare le competenze di liberi professionisti e personale della pubblica amministrazione.
- Intermediare tra richiesta e offerta al lavoro con finalità di promuovere e rafforzare l'occupazione.

L'attività svolta dall'Associazione si fonda principalmente sulla necessità di rispondere

concretamente alle richieste formative provenienti dagli utenti a partire da una costante attività di ricerca e monitoraggio dei "bisogni formativi e delle professionalità emergenti", che viene attuata attraverso l'utilizzo di strumenti opportunamente studiati anche grazie all'apporto di esperti e di istituzioni pubbliche e non operanti a vario titolo sul territorio locale e nazionale.

L'associazione persegue finalità istituzionali di formazione, di aggiornamento professionale. Sin dalle sue origini, ha utilizzato canali di finanziamento prevalentemente pubblici per il conseguimento dei suoi obiettivi istituzionali perché rivolge prevalentemente la sua azione a una utenza svantaggiata, debole e socialmente povera e disagiata.

Promuove e realizza progetti nell'ambito delle iniziative comunitarie, nell'ambito dei PON e del POR Puglia e, su commessa da parte di enti privati. La partecipazione alle precedenti iniziative e programmi comunitari, ha consentito all'associazione di disporre di una consolidata rete di partner privati, nazionali e stranieri.

L'Ente *Homines Novi* ha esperienze in ambito di:

- sociale sanitario ed educativo, grazie allo svolgimento di diversi percorsi formativi che consentono il conseguimento della qualifica di OPERATORE SOCIO SANITARIO, sia rivolti a soggetti disoccupati, sia a allievi frequentanti la III e IV classe degli Istituti scolastici superiori ad indirizzo socio sanitario, che a lavoratori in carico presso istituti pubblici e privati che hanno seguito un percorso di riqualificazione professionale per il riconoscimento del titolo.
- formazione rivolta ai disoccupati, rivolgendo la sua attenzione a diversi contesti socio economici della provincia di Taranto e non, in quanto ha tenuto corsi nel settore della saldatura, delle lavorazioni orafe, della lavorazione della ceramica, della logistica, ecc.. in funzione delle esigenze formative del territorio. E' importante evidenziare a tal proposito che l'Associazione *Homines Novi* è partner dell'A.T.S. Let's work together, per l'attuazione dell'Avviso MULTIMISURA GARANZIA GIOVANI, attraverso il quale oltre ai percorsi formativi, sono state erogate le misure 1C (Orientamento) e la misura 5 dei Tirocini, che vede ad oggi la gestione di 70 tirocini formativi attivati con collaborazione con le diverse realtà socio economiche che ne hanno fatto richiesta.
- formazione rivolta ai minori, con particolare riferimento alla prevenzione del disagio giovanile e al loro inserimento nel mondo del lavoro. L'Ente realizza, per fine istituzionale e per propria stessa Mission interventi formativi orientati: allo sviluppo del ruolo professionale (centrato su figure professionali nell'area sociale, sanitaria ed educativa), alla acquisizione di una qualifica professionale per minori in formazione iniziale o dell'area dello svantaggio, all'inclusione sociale di detenuti, diversamente abili, minori dell'area penale.
- L'Associazione *Homines Novi*, oggi è anche in grado di fornire tutti i servizi necessari alle aziende per una moderna gestione delle Risorse Umane. Attraverso una divisione specializzata, *Homines Novi*, si occupa di individuare nel mercato profili professionali necessari a supportare la crescita dei clienti: dall'operaio specializzato al giovane neo diplomato o neo laureato, all'impiegato con esperienza.

Le Politiche attive del lavoro

Da Aprile 2020 con il D.D. n°635 risulta iscritta All'Albo Regionale come soggetto abilitato all'erogazione dei servizi i base, in particolare l'Associazione *Homines Novi* intende, investire su tutte quelle iniziative messe in atto dalle istituzioni pubbliche per favorire l'emergere di domanda di lavoro, che possa portare a nuova occupazione. Queste iniziative sono promosse sia dalla Regione Puglia con il Ministero del Lavoro e l'Unione Europea, sia dalle Province e dagli attori sociali presenti nel territorio. L'Associazione *Homines Novi* si è accreditata come operatore ai servizi al lavoro nelle Regione Puglia, in un sistema di accreditamento a cui tutti gli Enti privati si associano per poter

erogare servizi di accompagnamento al lavoro e alla ricollocazione attraverso la somministrazione di lavoro, ricerca e selezione, formazione riqualificazione, valorizzazione del percorso professionale, orientamento al lavoro, tutoring, scouting e ricerca attiva. Così da contribuire, in una logica di cooperazione con le Amministrazioni Pubbliche e gli attori privati del mercato del lavoro e sviluppando reti e network territoriali, per rafforzare e moltiplicare le politiche attive di reinserimento di tutte quelle persone, giovani, adulti, donne, diversamente abili, che stanno vivendo la situazione di inoccupazione o disoccupazione.

3. SERVIZI

L'agenzia per il lavoro Associazione *Homines Novi* agevola:

1. le persone in cerca di occupazione che dichiarino l'immediata disponibilità all'attività lavorativa sul territorio,
2. l'accesso ai servizi per il lavoro in modo gratuito e mirato rispetto al bisogno espresso, favorendo l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e contrastando la disoccupazione o consentendo il reinserimento nel mondo del lavoro.

I Servizi offerti sono :

- **Accesso e accoglienza**

L'accesso e l'accoglienza comprendono le seguenti attività:

- consentire all'utente di iscriversi gratuitamente alla banca dati aziendale e rendere visibile il proprio curriculum vitae
 - dare informazioni relative al mercato del lavoro
 - assistere il candidato durante la compilazione e successivamente approfondire le specifiche del curriculum vitae e le informazioni relative alle opportunità di lavoro sul territorio
- **Colloqui di orientamento individuale o di gruppo.**

Tale attività consiste nel colloquio con un recruiter qualificato per approfondire le esperienze professionali pregresse, per valutare le competenze e le attitudini, per rilevare le aspettative e le motivazioni al lavoro o al reinserimento, per verificare le disponibilità registrandole nella scheda di candidatura. L'intervista favorisce lo scambio di informazioni utili per creare un percorso di inserimento/reinserimento lavorativo tra utente e l'operatore ed è finalizzata ad acquisire maggiori e più approfondite informazioni sull'utente.

- **Formazione professionalizzante o di inserimento.**

Tale attività consiste nel colloquio con un recruiter qualificato per approfondire le esperienze formative pregresse, per valutare le competenze e le attitudini, per rilevare le aspettative e le motivazioni alla formazione, per verificare le disponibilità registrandole nella scheda di candidatura. Le iniziative formative proposte sono orientate ed indirizzate allo sviluppo dell'occupazione attraverso corsi progettati per far acquisire competenze supplementari richieste dal mercato del lavoro. Le tipologie di corsi sono: base o professionale.

La formazione base permette l'accrescimento delle competenze trasversali dei candidati, facilitando l'occupabilità delle risorse umane.

La formazione professionale permette la specializzazione delle conoscenze e capacità delle risorse sulla base delle specifiche richieste del mercato del lavoro, inoltre le attività di accompagnamento al lavoro permettono ai candidati di acquisire conoscenze delle tecniche e delle strategie per stendere un cv, affrontare un colloquio e facilitare l'accesso al mondo del lavoro.

4. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

I luoghi destinati all'attività sono organizzati in modo da assicurarne un elevato livello qualitativo, per i colloqui individuali nel rispetto delle norme sulla privacy, per le postazioni informatiche, per la consultazione da parte dell'utenza di banche dati finalizzata alla ricerca di offerte di lavoro, tutto, rispettando i principi di accoglienza.

I locali della Struttura rispettano i requisiti di conformità alle prescrizioni di legge in materia di:

- Sicurezza;
- Accessibilità per i disabili;
- Antincendio;

Per l'esercizio delle attività, i locali rispettano i requisiti previsti in termini di adeguatezza dell'arredo per l'attesa dell'utenza e di riservatezza per i colloqui individuali:

- La struttura è dotata di attrezzature informatiche e piattaforme software adeguate alla gestione delle attività,
- Garantisce n. 30 ore settimanali di apertura degli sportelli al pubblico;
- In struttura è presente un Responsabile Unità Organizzativa, un addetto all'accoglienza, un tutor individuale, un esperto junior e un responsabile valutazione delle competenze.
- Sono presenti all'esterno dei locali, i seguenti elementi informativi: orario di apertura al pubblico e targa con indicazione dell'amministrazione che ha rilasciato l'accreditamento;
- La struttura possiede la certificazione di Qualità relativa al processo di erogazione dei servizi;

5. DIRITTI E DOVERI DELL' UTENTE

Ogni utente che intende accedere al servizio rilasciando i propri dati e compilando la scheda di candidatura ha il diritto alla tutela della privacy e alla protezione dei propri dati che l'organizzazione garantisce tramite la procedura aziendale in vigore e sulla base delle istruzioni operative interne. Il consenso al trattamento dei dati viene raccolto contestualmente all'accesso al servizio tramite la scheda di candidatura ove l'utente rilascia o nega il proprio consenso e appone la propria firma. L'utente che accede al servizio si impegna a fornire tutte le informazioni utili alle finalità dei servizi e ad aggiornare tempestivamente l'agenzia su variazioni del proprio stato. Nell'ambito del percorso individuale e nel reciproco rispetto del patto di servizio condiviso, l'utente deve garantire l'osservanza degli impegni presi.

6. CONTROLLO E QUALITÀ DEI SERVIZI

L'attuazione dei principi contenuti nella Carta dei Servizi e il monitoraggio della qualità dell'erogazione dei servizi in essa contenuti vengono garantiti dal Responsabile dell'unità organizzativa con la collaborazione e il supporto degli organismi centrali aziendali preposti.

La qualità del servizio svolto sarà monitorata, misurata e valutata secondo i seguenti principi e parametri:

- **ACCESSO AI SERVIZI:**

tutte le persone devono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione, la facilità di accesso immediato ai servizi deve essere assicurata dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di ricevimento e di definizione e modalità di comunicazione certa degli appuntamenti con i clienti. Deve essere garantita sempre l'apertura secondo gli orari di ufficio.

- **UGUAGLIANZA:**

a tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere ai Servizi deve essere assicurata equità di trattamento a prescindere dalle loro condizioni personali e sociali.

- **PARI OPPORTUNITÀ':**

nessun ostacolo a motivo del sesso, età, religione, handicap, nazionalità, orientamento sessuale, convinzioni personali, deve frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro

- **CONTINUITÀ':**

deve essere garantita la continuità e la regolarità nella erogazione dei servizi, fatto salvo situazioni non prevedibili.

- **COMUNICAZIONE E TRASPARENZA:**

agli utenti deve essere garantita un'ampia e chiara informazione sui servizi offerti e su procedure, tempi e regole di erogazione; la comunicazione deve essere efficace e adeguata ai vari livelli di comprensione degli utenti

- **RISERVATEZZA:**

il personale dei Servizi deve assicurare il rispetto della normativa sulla privacy e la disponibilità di spazi adeguati riservati ai colloqui con gli utenti.

- **INFORMATIZZAZIONE:**

il funzionamento dei servizi deve essere assicurato dall'adozione di tecnologie informatiche moderne e efficaci per il trattamento dei dati personali, con l'obiettivo di facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro e di ridurre i tempi di accesso e di fruizione dei servizi stessi.

7. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gli utenti possono far pervenire osservazioni e suggerimenti all'operatore verbalmente, in forma scritta o per posta elettronica sia al personale di agenzia che al Responsabile dell'unità organizzativa, il quale li raccoglierà e li veicolerà alla Direzione aziendale per la condivisione. In caso di mancanze od omissioni rispetto a quanto contenuto nella Carta dei Servizi possono essere presentati reclami in forma scritta tramite comunicazione inviata all'indirizzo di posta elettronica direzione@hominesnovi.it indicando l'identità del reclamante, l'oggetto del reclamo con una descrizione delle circostanze, la data e il luogo in oggetto. I reclami verbali o telefonici non possono essere presi in carico. Ogni comunicazione deve far riferimento ad un unico reclamo che verrà gestito dal referente individuato, il quale ne verificherà le dinamiche attivando le eventuali azioni correttive e garantendo una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

8. PRIVACY POLICY

L'Associazione *Homines Novi*, in qualità di titolare del trattamento di dati anche particolari, ha ritenuto di dotarsi di procedure interne volte a garantire la conformità dei processi di trattamento dei dati dei dipendenti, dei candidati ai progetti di orientamento al lavoro, dei clienti e dei fornitori alla normativa in materia di privacy, definita sia da fonti nazionali (D.L.gs 196/03 'Il nuovo codice della privacy' e D.L.gs 101/18) che di matrice europea (dal Reg. Ue. 2016/679 "General Data Protection Regulation").

9. INDIRIZZI E RECAPITI

ASSOCIAZIONE HOMINES NOVI

Sede Operativa : Viale Virgilio, 20/F – 74123 Taranto

Tel : 099.4596209 – **Fax** : 099.4535190

E-mail : direzione@hominesnovi.it

