

Nuovi Orizzonti s.c.s.

Agenzia accreditata dalla Regione Puglia per i Servizi al Lavoro

(Avviso Pubblico approvato con A.D. 1367 del 20/07/2015)

Estremi iscrizione:

Operatore legittimato all'erogazione dei servizi al lavoro della
Regione Puglia con A.D. n. 396 del 11/10/2016 e n. 1762 del 20/11/2017
per Servizi di base e Servizi Specialistici
finalizzati all'inserimento lavorativo dei disabili,
delle donne e dei migranti

Sede di Gravina in Puglia (BA)

Via Istria n. 40

Tel/fax: 080/3210461

e-mail: lavoro@coopnuoviorizzonti.it

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

- Chi siamo
- La nostra Carta dei servizi
- I servizi offerti
- I diritti e i doveri dell'utente
- Reclami e segnalazioni
- Monitoraggio e controllo

Chi siamo

La “Nuovi Orizzonti” società cooperativa sociale si è costituita nel novembre 1993, da tutti i soci appartenenti al mondo del volontariato, impegnati fin dalla fine degli anni ottanta in progetti e attività a favore di soggetti svantaggiati. La cooperativa opera in diversi settori, tra cui quelli dei Servizi Sociali (erogando servizi in favore di disabili, minori, anziani ed immigrati), della Formazione Professionale e dei Servizi al Lavoro, creando la sua identità attorno al modello dell’impresa sociale e impegnandosi ogni giorno a perseguire il proprio scopo, grazie a una struttura organizzativa che contempera qualità e sostenibilità ed è costantemente orientata alla soddisfazione dei bisogni e delle attese dei suoi utenti.

La nostra Carta dei Servizi

La carta dei servizi è uno strumento di informazione che ha l’obiettivo di comunicare in modo trasparente all’utente i servizi disponibili, i criteri e le strutture attraverso cui vengono erogati, i diritti e doveri dell’utente, le procedure di reclamo e di monitoraggio della qualità del servizio, permettendo di valutare e offrire suggerimenti per il suo perfezionamento.

La finalità dei servizi offerti è quella di supportare l’utente nell’inserimento nel mercato del lavoro attraverso validi strumenti. Si rivolge, dunque, a persone disoccupate, inoccupate o occupate che sono alla ricerca di una nuova occupazione.

I servizi offerti

I servizi che la Nuovi Orizzonti offre agli utenti sono:

- Informazione e Accoglienza
- Colloquio di valutazione del caso individuale
- Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta
- Definizione di percorsi personalizzati di accompagnamento al lavoro

Informazione e Accoglienza

La Nuovi Orizzonti fornisce informazioni all'utente relative al mercato del lavoro (locale e nazionale) e consente l'iscrizione gratuita alla banca dati aziendale, permettendo in questo modo di avere accesso a tutte le opportunità di lavoro presenti e future.

Modalità di svolgimento:

- Accoglienza del candidato presso la nostra sede sul territorio
- Presentazione dei servizi che può fornire Nuovi Orizzonti
- Consegna ed illustrazione della scheda candidato
- Laddove necessario, assistenza all'utente durante la compilazione e ritiro del curriculum vitae con relativa documentazione
- Comunicazione in merito alle opportunità di lavoro nel territorio e a progetti, iniziative ed eventi organizzati da Nuovi Orizzonti

Colloquio di valutazione del caso individuale

Nuovi Orizzonti svolge un colloquio di valutazione all'utente volto a comprendere le conoscenze, le competenze, le attitudini e le aspirazioni professionali al fine di individuare l'opportunità di lavoro più adatta alle sue esigenze.

Attraverso l'approfondimento delle specifiche del curriculum vitae, l'operatore ricerca e valorizza le competenze inespresse o inutilizzate dall'utente sfruttabili nel mondo del lavoro.

Modalità di svolgimento:

- Analisi dati anagrafici
- Analisi percorso di studi
- Approfondimento delle esperienze di lavoro dell'utente con particolare attenzione, per ogni mansione, alla descrizione delle singole attività, ambiente di lavoro, competenze, capacità, comportamenti acquisiti
- Valutazione generale delle conoscenze, competenze, aspettative, e aspirazioni dell'utente
- Verifica della disponibilità e della motivazione a trovare/cambiare lavoro.

Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta

Nuovi Orizzonti permette all'utente di accedere al mercato del lavoro incrociando l'esigenza dell'utente con le proprie opportunità di lavoro.

Modalità di svolgimento:

- Proposizione opportunità di lavoro adeguate alle esigenze dell'utente
- Orientamento circa i principali canali di ricerca: web, giornali, relazioni personali, Centri per l'Impiego, Agenzie per il lavoro, Informagiovani
- Informazioni all'utente in merito ai possibili percorsi di formazione, iniziative e progetti

- Individuazione e presentazione dei candidati alle aziende clienti potenzialmente interessate ai profili in oggetto

Definizione di percorsi personalizzati di accompagnamento al lavoro

Nuovi Orizzonti cerca di individuare il percorso professionale più adeguato all'utente attraverso una proposta lavorativa, un corso di formazione o una consulenza orientativa adeguata alle esigenze della persona.

Modalità di svolgimento:

I percorsi possibili sono:

a) Dalla valutazione individuale emergono capacità, potenzialità e competenze dell'utente che portano all'individuazione dell'attività lavorativa più adatta al soggetto.

Da qui, attraverso un progetto individuale vengono stabiliti tempi, azioni, risorse per raggiungere l'obiettivo.

Se c'è un'opportunità, Nuovi Orizzonti mette l'utente nelle condizioni di affrontarla nel modo migliore, non solo spiegando la proposta in maniera dettagliata, ma anche preparando ed accompagnando la persona al colloquio con il referente aziendale.

b) Dalla valutazione individuale emerge la necessità di acquisire le giuste competenze per svolgere la mansione desiderata. Da qui, attraverso un progetto individuale vengono stabilite le tempistiche per un corso di formazione con l'obiettivo di fornire alla persona gli strumenti adatti a renderlo competitivo nel mercato del lavoro.

Nuovi Orizzonti supporta e accompagna l'utente, qualsiasi sia il percorso intrapreso, attraverso scouting e ricerca attiva del lavoro, formazione e consulenza orientativa.

I diritti e i doveri dell'utente

Nuovi Orizzonti opera secondo il principio di trasparenza, imparzialità e non discriminazione nel trattamento dei lavoratori e nel rapporto con i propri clienti allo scopo di valorizzare il merito e offrire un livello qualitativo di servizio elevato.

L'utente ha diritto ad essere accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e negli orari di servizio, ovvero dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:30, oltre che su appuntamento.

All'utente è garantita la tutela in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente (d.lgs196/03 e GDPR 679/16) e l'opzione di essere cancellato dalla banca dati dell'Agenzia chiedendo l'eliminazione tramite apposita comunicazione.

Di contro, l'utente ha il dovere di fornire informazioni precise e veritiere all'Agenzia sulle proprie condizioni socio economiche e di salute, di comunicare eventuali aggiornamenti del proprio stato occupazionale, garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale, dalla presa di accordi per finalità di presentazione alla stipula di contratti, rispettare le disposizioni in materia di privacy relativamente agli accordi e alla documentazione sottoscritta in Agenzia.

Reclami e segnalazioni

Nuovi Orizzonti offre all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti al fine di migliorare continuamente la qualità del servizio.

Per procedere in tal senso è necessario che l'utente faccia pervenire la comunicazione al Responsabile dell'Unità Operativa che, confrontandosi con la Direzione Risorse Umane, esaminerà la richiesta e svolgerà le opportune verifiche.

Monitoraggio e controllo

Periodicamente il Responsabile dell'Unità Operativa provvede a compilare un report per documentare l'attività realizzata, i risultati raggiunti, le eventuali criticità e proposte di miglioramento che condividono con il Responsabile di funzione allo scopo di approntare eventuali azioni correttive e/o migliorative.