

SOMMARIO

- 1 PREMESSA**
- 2 CARTA DEI VALORI**
- 3 FINALITÀ**
- 4 RISORSE UMANE**
- 5 SEDI ED ORARI**
- 6 SERVIZI ALLE PERSONE**
 - 6.1 ACCESSO E INFORMAZIONE**
 - 6.2 VALUTAZIONE DEL CASO INDIVIDUALE**
 - 6.3 MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO**
 - 6.4 DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE**
- 7 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**
- 8 SERVIZI ALLE IMPRESE**
 - 8.1 SEGNALAZIONE DI CURRICULA**
 - 8.2 VALUTAZIONE DEI FABBISOGNI FORMATIVI**
- 9 DIRITTI E DOVERI DELLE AZIENDE**
- 10 MODALITÀ DI RECLAMO**
- 11 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**
- 12 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA DIDATTICA**

INFOLINGUE SRL

via Del Credito, 26/6
31033 - Castelfranco Veneto (TV)

0423 572764

info@infolingue.com | www.infolingue.com

1. PREMESSA

L'art. 25 della L.R. 3/2009 "Disposizioni in materia di occupazione e servizi per l'impiego" istituisce nella Regione Veneto il sistema di accreditamento per i servizi per il lavoro. Tale sistema, definito dal D.Lgs. 276/2003, è stato introdotto per assicurare ai lavoratori in cerca di occupazione una rete di servizi adeguati, per competenze e professionalità, ai propri bisogni.

In base a tali disposizioni Infolingue srl è stata riconosciuta quale operatore idoneo ad essere presente nel mercato del lavoro erogando servizi riferiti in particolare all'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, anche mediante l'utilizzo di risorse pubbliche in ambito regionale.

Infolingue srl attraverso l'emanazione della Carta dei Servizi, intende esplicitare la propria azione all'interno del mondo del lavoro e dell'orientamento. Realizzata conformemente alle disposizioni della normativa regionale, nazionale e comunitaria vigente, la Carta dei Servizi è segno tangibile del doppio filo che lega la formazione allo sviluppo della professionalità.

2. CARTA DEI VALORI

Infolingue srl in coerenza con le proprie strategie, ritiene prioritario:

- perseguire e garantire il soddisfacimento del cliente attraverso la loro collaborazione in relazione alle domande e alle singole esigenze;
- mantenere ed accrescere un elevato standard qualitativo nel rispetto delle richieste espresse dal mercato;
- garantire l'impegno al soddisfacimento dei requisiti del cliente e al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

3. FINALITÀ

La Carta dei Servizi è il documento mediante il quale Infolingue srl si presenta alle istituzioni, alle aziende e ai cittadini fruitori dei servizi offerti, garantendo comunicazione trasparente. La Carta dei Servizi contiene i principi e le finalità fondamentali, i servizi disponibili e le modalità di erogazione, i criteri e le strutture attraverso i quali i servizi vengono attuati, i diritti e doveri degli utenti, il monitoraggio e il controllo del servizio, la raccolta e la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La Carta dei Servizi potrà essere sottoposta a revisione in conseguenza di nuove indicazioni normative, scelte organizzative e segnalazioni da parte dell'utenza.

INFOLINGUE SRL

via Del Credito, 26/6
31033 - Castelfranco Veneto (TV)

0423 572764

info@infolingue.com | www.infolingue.com

4. RISORSE UMANE

Responsabile Unità Organizzativa (RUO)

Aree di attività del RUO:

- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali;
- promozione dei servizi;
- attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività;
- gestione del sistema informativo.

Addetto all'accoglienza e all'informazione

Aree di attività dell'addetto all'accoglienza e all'informazione:

- gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- consulenza informativa di primo livello;
- fornire all'utente le prime informazioni sulle opportunità formative e occupazionali, in base a un'analisi orientativa delle sue esigenze;
- gestione della fase di accoglienza nel rispetto delle specifiche caratteristiche personali, sociali e culturali dell'utenza.

Operatore MdLI (Mercato del lavoro locale)

Aree di attività dell'OML:

- diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento;
- analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento;
- analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti;
- individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale;
- identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate;
- supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni (obiettivi, tempi, azioni, risorse);
- sottoscrizione e gestione del patto di servizio e del piano di azione individuale;
- monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al piano di azione individuale.

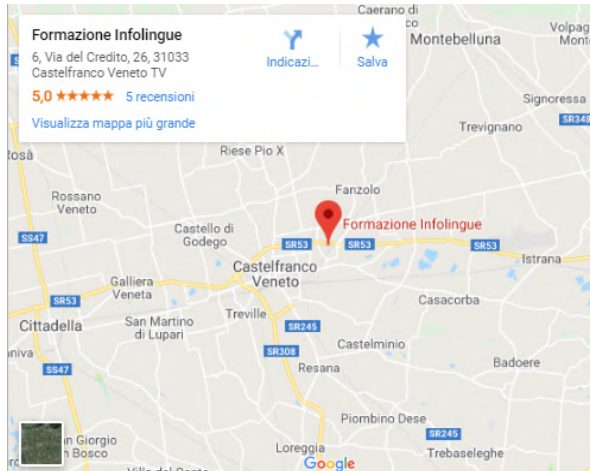
INFOLINGUE SRL

via Del Credito, 26/6
31033 - Castelfranco Veneto (TV)
0423 572764

info@infolingue.com | www.infolingue.com

5. SEDI E ORARI

Sede amministrativa e unità operativa principale:

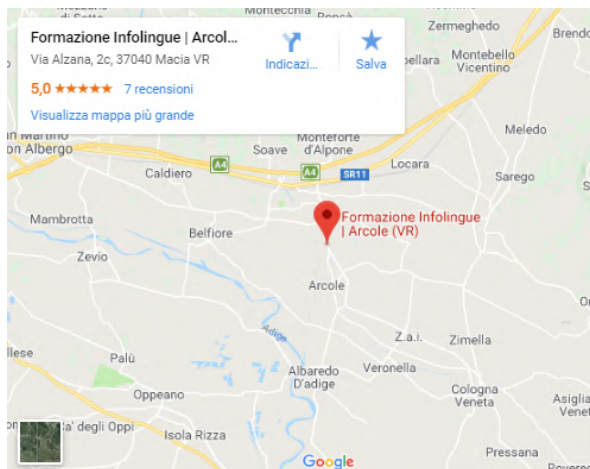


via del Credito, 26/6
31033 **Castelfranco Veneto (TV)**

La sede è aperta il **lunedì, martedì e giovedì** con orario dalle **9.00** alle **17.00**. Possono essere concordati appuntamenti in altri giorni/orari previ accordi telefonici.

RUO:
Milani Tiziano
cell: 348 703 9048

Unità operativa secondaria 1:



via Alzana, 2C
37040 **Arcole (VR)**

La sede è aperta il **mercoledì** dalle **15.30** alle **19.30**. Possono essere concordati appuntamenti in altri giorni/orari previ accordi telefonici.

RUO:
Milani Tiziano
cell: 348 703 9048

Le sedi rispettano i requisiti logistici e funzionali previsti per l'erogazione dei servizi al lavoro, nel dettaglio è presente in ogni sede:

- spazio di accoglienza/attesa;
- locali per colloqui individuali;
- aule per lo svolgimento delle attività di gruppo;
- attrezzature tecnico informatiche e piattaforme software utili allo svolgimento delle attività.

INFOLINGUE SRL

via Del Credito, 26/6
31033 - Castelfranco Veneto (TV)

0423 572764

info@infolingue.com | www.infolingue.com

6. SERVIZI ALLE PERSONE

Tutti i cittadini possono accedere indiscriminatamente ai servizi offerti da Infolingue srl per l'orientamento, la formazione e l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro.

I servizi che vengono offerti, conformemente a quanto stabilito dalla D.G.R. 1445 del 19 maggio 2009, sono:

- accesso e informazione;
- valutazione del caso individuale;
- mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro;
- definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo.

6.1 ACCESSO E INFORMAZIONE

Finalità ed obiettivi

I servizi di accoglienza, accesso ed informazione consistono in un iniziale approccio con l'utente, finalizzato a fornirgli indicazioni sui servizi disponibili e modalità di accesso, informazioni sul mercato del lavoro e opportunità occupazionali, orientare il candidato/lavoratore su eventuali altri servizi territoriali, se più in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento lavorativo, al fine di soddisfare le prime richieste della persona di tipo informativo.

Modalità di erogazione

Il servizio si concretizza in un **colloquio individuale informativo** finalizzato all'individuazione delle opportunità orientative, formative e professionali per l'utente.

Tempi e modalità di accesso

I lavoratori possono presentarsi allo sportello durante i normali orari di apertura e richiedere un appuntamento per effettuare il colloquio individuale.

6.2 VALUTAZIONE DEL CASO INDIVIDUALE

Finalità ed obiettivi

Il servizio nasce per analizzare la domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona.

INFOLINGUE SRL

via Del Credito, 26/6
31033 - Castelfranco Veneto (TV)
0423 572764

info@infolingue.com | www.infolingue.com

Il servizio mira a favorire l'inserimento occupazionale dei candidati a partire da un bilancio di competenze che tenga conto delle caratteristiche della persona, delle sue capacità, delle sue aspirazioni ed inclinazioni, in relazione alle dinamiche del mondo del lavoro.

Modalità di erogazione

Il servizio si concretizza in un **colloquio individuale diagnostico** finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro. Verranno utilizzati in questa fase strumenti e tecniche per:

- effettuare un bilancio delle competenze possedute dai candidati;
- mappare le abilità dei candidati, le loro aspirazioni ed inclinazioni;
- strutturare un quadro chiaro delle potenzialità individuali;
- individuare i servizi e le modalità di inserimento professionale più idonee al caso specifico.

Tempi e modalità di accesso

I lavoratori possono presentarsi allo sportello durante i normali orari di apertura e richiedere un appuntamento per effettuare il colloquio individuale. La richiesta di colloquio individuale potrà avvenire a seguito di registrazione e informazione.

6.3 MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

Finalità ed obiettivi

Il servizio mira a garantire a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali di buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino la capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

Modalità di erogazione

Il servizio si concretizza nelle attività di:

- raccolta e diffusione dei curriculum vitae;
- ricerca e segnalazione delle vacancies;
- preselezione, verifica della disponibilità e gestione del contatto.

L'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro potrà avvenire solamente in un momento successivo alla valutazione del caso individuale. Rientra nel servizio la messa in atto di strumenti che migliorino la capacità di autopromozione del singolo:

INFOLINGUE SRL

via Del Credito, 26/6
31033 - Castelfranco Veneto (TV)

0423 572764

info@infolingue.com | www.infolingue.com

supporto nella stesura di lettere di presentazione e curriculum, individuazione dei punti di forza del lavoratore, preparazione mirata in vista di colloqui e selezioni.

Tempi e modalità di accesso

Al termine della valutazione del caso individuale i curricula raccolti verranno diffusi coerentemente con i profili professionali emersi ed ai candidati verranno segnalate posizioni interessanti disponibili nei settori di loro competenza. I tempi e le modalità di erogazione del servizio saranno pertanto molteplici.

I candidati verranno contattati telefonicamente o via e-mail e le posizioni disponibili saranno illustrate attraverso dei colloqui individuali. L'attività di ricerca si considererà conclusa solamente con l'occupazione del candidato.

6.4 DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE

Finalità ed obiettivi

Il servizio garantisce l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.

Modalità di erogazione

Il servizio si concretizza nelle seguenti azioni:

- consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI);
- accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.

I professionisti di Infolingue srl saranno a disposizione dei candidati per fornire loro strumenti e conoscenze per affrontare il processo di inserimento e reinserimento lavorativo. Con particolare riguardo per coloro che da tempo non affrontano la ricerca di occupazione, verranno organizzati momenti orientativi e formativi sia individuali che collettivi e verranno predisposti tempi e spazi per l'illustrazione delle modalità di accesso e di utilizzo di ulteriori servizi per l'inserimento professionale.

Tempi e modalità di accesso

Il servizio avrà luogo in una fase successiva alla valutazione del caso individuale in momenti che verranno segnalati da Formazione Infolingue attraverso telefono e/o

INFOLINGUE SRL

via Del Credito, 26/6
31033 - Castelfranco Veneto (TV)

0423 572764

info@infolingue.com | www.infolingue.com

e-mail. I candidati verranno tempestivamente informati dell'organizzazione di attività di orientamento e di formazione coerenti con il loro profilo e le loro aspettative di inserimento professionale. Momenti di orientamento e formazione potranno essere richiesti/proposti direttamente dai candidati.

7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Accedendo ai servizi di Infolingue srl, gli utenti hanno diritto a:

- parità di trattamento rispetto agli altri utenti, in maniera indipendente da sesso, età, razza, religione ed altri fattori potenzialmente discriminanti;
- accedere ai propri dati personali e richiederne la modifica o la cancellazione dal database di Infolingue srl;
- ricevere informazioni e consulenze, su richiesta, coerenti con il proprio profilo professionale e le proprie aspettative di carriera, conformemente alle disponibilità del mercato;
- reclamare in caso di difformità del servizio rispetto a quanto dichiarato nella presente carta dei servizi o all'interno di contratti e/o patti individualmente stipulati ed avere risposte coerenti in merito a tali reclami. È possibile inviare il reclamo all'indirizzo e-mail info@infolingue.com. Infolingue srl garantisce una risposta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso;
- aggiornamenti periodici sullo stato delle proprie pratiche.

Gli utenti sono altresì tenuti a:

- comunicare tempestivamente ogni variazione dei propri dati personali entro 10 giorni lavorativi dalla suddetta, così come ad informare Infolingue srl di qualsiasi variazione intercorsa nella propria situazione professionale entro i suddetti termini;
- inviare comunicazione a Infolingue srl in caso di interruzione o rinuncia al servizio entro 10 giorni lavorativi in forma scritta con una modalità che certifichi la data e l'esito della spedizione;
- rispettare scadenze ed appuntamenti con i consulenti di Infolingue srl o con i referenti delle aziende interessate al loro profilo, dando comunicazione di eventuale disdetta con almeno 48 ore di anticipo sull'appuntamento in questione;
- rispettare principi di onestà e chiarezza nelle informazioni fornite a Infolingue srl, comunicando esclusivamente dati veritieri e non celando informazioni importanti ai fini di una ricollocazione professionale;
- comunicare a Infolingue srl gli esiti di eventuali colloqui o incontri di selezione avvenuti presso aziende segnalate dall'Ente, così come la natura ed i risvolti di tali contatti;
- rispettare ogni altra disposizione contenuta nei contratti/patti stipulati individualmente.

INFOLINGUE SRL

via Del Credito, 26/6
31033 - Castelfranco Veneto (TV)

0423 572764

info@infolingue.com | www.infolingue.com

8. SERVIZI ALLE IMPRESE

8.1 SEGNALAZIONE DI CURRICULUM VITAE

Il servizio si propone di favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro attraverso la segnalazione, alle aziende che ne facciano richiesta, di curriculum con profili professionali in linea con le strategie di sviluppo aziendale. In questo modo i curriculum dei candidati verranno diffusi esclusivamente presso aziende realmente interessate alla loro professionalità e le imprese, d'altra parte, potranno venire in contatto con personale selezionato e realmente qualificato.

Le aziende, sia come naturale completamento di un percorso di consulenza, sia per altri interessi, potranno richiedere l'attivazione di tale servizio. Infolingue srl invierà alle aziende iscritte i curriculum pervenuti che risultano in linea con le strategie di sviluppo della singola realtà imprenditoriale. La segnalazione potrà avvenire via email. Il primo contatto tra l'azienda ed il candidato verrà mediato da Infolingue srl. Possono richiedere l'attivazione del servizio le aziende che desiderano essere aggiornate sui profili più competitivi alla ricerca di occupazione e che intendono avvalersi della mediazione di Infolingue srl nella gestione della prima fase del contatto del candidato.

Le aziende potranno richiedere l'attivazione del servizio inviando una richiesta scritta via e-mail all'indirizzo info@infolingue.com, contenente l'indicazione del profilo ricercato. Durante un appuntamento con un responsabile di Infolingue srl presso la propria sede, l'azienda avrà modo di esplicitare ulteriormente le caratteristiche del lavoratore ricercato. A partire dal momento della definizione del profilo, l'azienda verrà contattata per le segnalazioni. Se l'azienda deciderà di incontrare i candidati, il primo incontro verrà concordato con gli esperti di Infolingue srl.

8.2 VALUTAZIONE DEI FABBISOGNI FORMATIVI

Il servizio si rivolge alle aziende che desiderano aggiornare la propria competitività attraverso una formazione costante delle risorse umane. La formazione, grazie a Infolingue srl, verrà pianificata e strutturata in maniera da rispondere alle esigenze concrete dell'impresa e dare così valore aggiunto all'organizzazione.

L'analisi dei fabbisogni formativi, a titolo esemplificativo, potrà essere richiesta dall'azienda in concomitanza di:

INFOLINGUE SRL

via Del Credito, 26/6
31033 - Castelfranco Veneto (TV)

0423 572764

info@infolingue.com | www.infolingue.com

- riorganizzazione delle risorse umane;
- avanzamenti di carriera;
- ingresso di nuovi collaboratori;
- lancio di nuovi prodotti/servizi;
- gestione picchi di lavoro;
- sostituzioni a tempo determinato per maternità/malattia;
- introduzione di nuovi processi/nuove lavorazioni.

Il servizio si concretizza in una consulenza finalizzata all'individuazione dei fabbisogni formativi, a tutti i livelli, delle risorse umane presenti in azienda. Attraverso incontri pianificati con un calendario flessibile, si procederà al bilancio delle competenze già presenti nell'impresa ed alla mappatura delle capacità richieste dai processi aziendali. Dall'eventuale discrepanza tra i due quadri emergeranno aree di criticità che verranno colmate con la pianificazione di interventi formativi ad hoc.

La valutazione dei fabbisogni formativi potrà riguardare tutte le funzioni aziendali o solo una parte, a seconda delle necessità aziendali.

Possono richiedere l'attivazione del servizio le aziende che desiderano puntare sul fattore umano quale chiave imprescindibile di sviluppo.

9. DIRITTI E DOVERI DELLE AZIENDE

Nel momento in cui accedono formalmente ai servizi le aziende hanno diritto a:

- richiedere la modifica o la cancellazione dei propri dati dai database di Infolingue srl, così come hanno diritto a conoscere le modalità e gli strumenti normalmente utilizzati per il trattamento degli stessi;
- segretezza nel trattamento dei propri dati e di tutte le informazioni acquisite da Infolingue srl nell'ambito della realizzazione dei servizi richiesti. Tutti i dati verranno utilizzati nel rispetto della normativa vigente e coerentemente con gli obiettivi del servizio;
- ricevere tempestive comunicazioni in merito ad ogni variazione della propria pratica;
- reclamare in caso di servizio difforme da quanto dichiarato nella presente carta dei servizi.

Le aziende sono altresì tenute a:

- rispettare quanto previsto nelle convenzioni sottoscritte ed ottemperare gli obblighi come prescritto dalla legge;
- fornire in tempo utile a Infolingue srl tutti i dati e le informazioni richiesti ai fini di una

INFOLINGUE SRL

via Del Credito, 26/6
31033 - Castelfranco Veneto (TV)
0423 572764

info@infolingue.com | www.infolingue.com

efficace erogazione del servizio;

- fornire a Infolingue srl dati veritieri e non nascondere informazioni rilevanti ai fini dell'erogazione di un servizio efficace e di qualità;
- comunicare a Infolingue srl gli esiti di eventuali colloqui di selezione o incontri conoscitivi pianificati con candidati segnalati da Infolingue srl, così come ad informare Infolingue srl di eventuali altri contatti, di qualsiasi natura, intercorsi con candidati segnalati dalla struttura erogante durante il periodo di erogazione del servizio;
- informare Infolingue srl in caso di chiusura delle posizioni disponibili nell'organico anche non dovuta a candidati segnalati da Formazione Infolingue, che in questo caso interromperà la ricerca di profili professionali;
- rispettare ogni altra disposizione contenuta nei contratti/patti/incarichi stipulati individualmente.

10. MODALITÀ DI RECLAMO

Si definisce reclamo una situazione di insoddisfazione da parte del cliente (privato o azienda) segnalata in modo scritto all'indirizzo e-mail info@infolingue.com. Alla presentazione del reclamo, il cliente deve fornire tutte le informazioni indispensabili per l'identificazione dell'istanza, compresa l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

I reclami del cliente vengono trattati da Infolingue srl come una non conformità nell'ambito del sistema qualità riferito alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Entro 10 giorni lavorativi il cliente riceverà comunicazione scritta in merito al proprio reclamo, contenente i risultati della valutazione effettuata da Infolingue srl e la proposta di azioni correttive per ripristinare un reciproco accordo.

11. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Infolingue srl in conformità a quanto stabilito in attuazione del sistema qualità, rileva il grado di soddisfazione dei clienti analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con gli utenti;
- i contenuti delle osservazioni e dei reclami pervenuti;
- le risposte ai questionari di soddisfazione e di valutazione.

Sulla base delle attività precedenti Infolingue srl si impegna a:

- valutare il grado di soddisfazione dei clienti;
- affrontare eventuali situazioni problematiche per trovare quanto prima appropriate soluzioni;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi adeguando i processi aziendali al fine di migliorare gli standard correnti.

INFOLINGUE SRL

via Del Credito, 26/6
31033 - Castelfranco Veneto (TV)

0423 572764

info@infolingue.com | www.infolingue.com

12. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA DIDATTICA

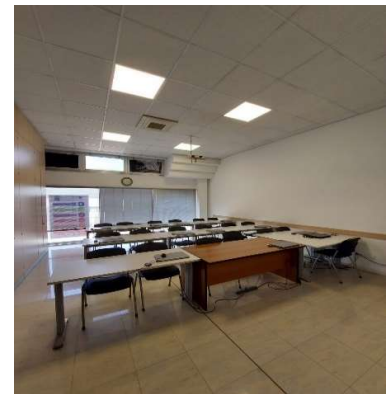
A seguire una presentazione della scuola:



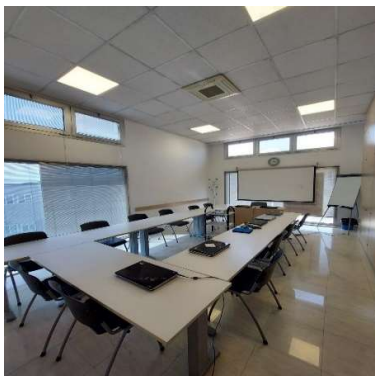
Ingresso con area ristoro



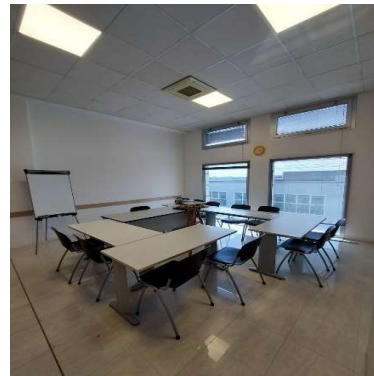
Front Office



Aula 1



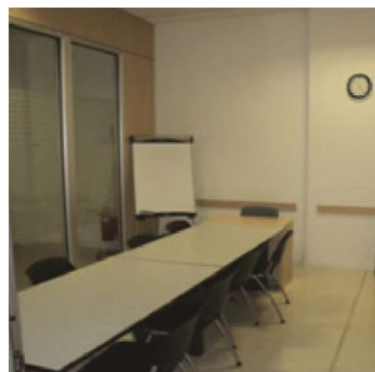
Aula 2



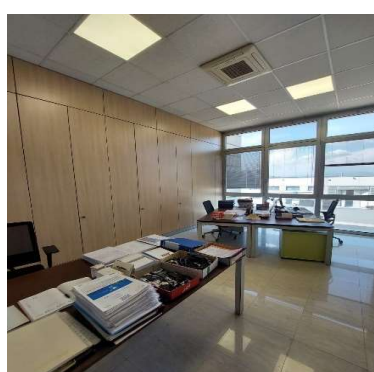
Aula 3



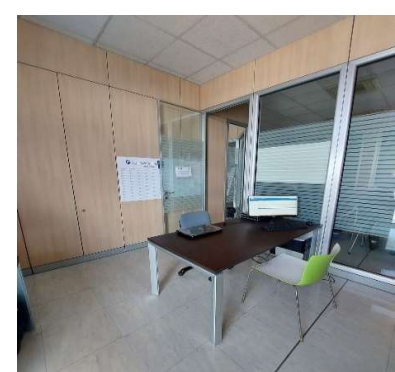
Aula 4



Aula docenti



Ufficio Amministrativo



Aula attività individuali

INFOLINGUE SRL

via Del Credito, 26/6
31033 - Castelfranco Veneto (TV)

0423 572764

info@infolingue.com | www.infolingue.com

