



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

ISCRITTA CON D.D. N. 340 DEL 16 SETTEMBRE 2016
NELL'ALBO REGIONALE DEI SOGGETTI ACCREDITATI ALLO
SVOLGIMENTO DEI SERVIZI AL LAVORO PER LA REGIONE
PUGLIA.

CARTA DEI SERVIZI

**Generazione Lavoro Società Cooperativa Sociale
Agenzia per il Lavoro**

Profilo aziendale.....	3
I valori.....	4
La cultura aziendale.....	5
La mission.....	5
La carta dei servizi.....	7
Finalità.....	7
Quadro Normativo.....	7
Servizi offerti.....	8
Accoglienza e informazione per l'accesso ai programmi nazionali e regionali per soggetti svantaggiati.....	10
Orientamento al lavoro.....	11
Mediazione fra domanda e offerta di lavoro.....	12
Attivazione tirocini di inserimento o reinserimento lavorativo.....	13
Ricerca e selezione personale per imprese.....	14
Sostegno alla mobilità geografica dei lavoratori.....	15
Strutture attraverso cui è attuato il servizio.....	16
Diritti e doveri dell'utente.....	16
Gestioni dei reclami e delle segnalazioni.....	16
Monitoraggio e controlli dei servizi.....	17

Profilo aziendale

Generazione Lavoro S.C.S. è un'Agenzia per il Lavoro Iscritta con D.D. n. 340 del 16 Settembre 2016 nell'Albo Regionale dei soggetti accreditati allo svolgimento dei servizi al lavoro per la Regione Puglia.

L'agenzia opera da due anni nel mercato del lavoro, proponendosi come Operatore autorizzato a svolgere la delicata funzione di raccordo tra le necessità delle Aziende che necessitano di incrementare la forza lavoro, e i lavoratori, che mettono a disposizione competenze, potenziale e qualità.

Nello svolgere la propria attività, **Generazione Lavoro** si è dotata innanzitutto di valori e linee guida che fungono da orientamento ed indirizzo nella stessa misura in cui ci rivolgiamo ai clienti e ai lavoratori.

Queste linee guida partono dal rispetto della Persona e della sua Professionalità qualunque essa sia, passando dal concetto stesso di Lavoro, che viene considerato e trattato al massimo grado della dignità, comunicandone il rispetto per chi lo offre e per chi lo cerca. Chi ci contatta ha diritto a risposte e spiegazioni fatte da personale preparato e competente, in vari ambiti: da quello amministrativo a quello di consulenza nell'ambito del mercato del lavoro e della formazione.

Per questo Generazione Lavoro è impegnata nel settore della ricerca del lavoro con consapevolezza e coscienza, pronta a rispondere responsabilmente delle dinamiche attivate, utilizzando sia gli strumenti istituzionali di elevato impatto sociale, sia quelli aziendali derivanti dalla pluriennale esperienza nelle Risorse Umane.

La cooperativa dispone, nel proprio organico, di un gruppo multidisciplinare con competenze diversificate. Pur essendo beginner nel settore di riferimento, il team aziendale si avvale di un'esperienza consulenziale più che quindicennale maturata in ambiti quali: servizi socio-educativi, formazione, orientamento, welfare e comunicazione.

In particolare la cooperativa offre i seguenti servizi nelle seguenti aree:

- **Supporto e sostegno alla collocazione e ricollocazione sociale e professionale** mediante l'integrazione, l'erogazione di servizi per l'impiego e politiche attive del lavoro. In tale contesto la cooperativa risulta anche iscritta alla sezione speciale della Camera di Commercio di Lecce dell'Alternanza scuola-lavoro istituita con la "Buona Scuola". Inoltre ha già avviato uno studio approfondito sulla valorizzazione degli antichi mestieri nel Salento in collaborazione con il Consorzio Universitario Interprovinciale Salentino.
- **Educazione e assistenza:** la cooperativa cura la gestione di servizi sociali ed educativi per prevenire, ridurre e rimuovere le situazioni di bisogno, di rischio, di emarginazione e di disagio sociale. In tale contesto ha sviluppato, tramite appositi protocolli, una rete territoriale con entità del Terzo settore quali l'associazione Fucina Sociale di Novoli (LE), la CGIL provinciale, l'AVIS Novoli (LE) Fondazione Focara di Novoli (LE) etc.
- **Formazione e orientamento:** la cooperativa ha siglato una convenzione con Progetto Azienda Srl un organismo di formazione accreditato presso la Regione Puglia ed autorizzato all'erogazione di corsi rivolti ai beneficiari degli ammortizzatori sociali in deroga (avviso 2/2013) e disoccupati, inoccupati e persone con fragilità sociale (Avviso Pubblico 4/2015). In tale contesto si è occupata di un'intensa attività di orientamento e mental coaching per tali soggetti. Inoltre all'interno del medesimo accordo si è occupata dell'orientamento di

secondo livello (misura 1C) nell'ambito dell'iniziativa Garanzia Giovani per circa 200 soggetti. La cooperativa è poi risultata assegnataria del progetto "Eunomia Puglia" in relazione all'avviso Giovani e legalità emanato dal M.I.U.R., in qualità di capofila di un ATS costituita da 3 enti di formazione professionale distribuiti nelle province della Regione e un istituto scolastico superiore. Il progetto prevede, sempre nell'ambito del programma nazionale Garanzia Giovani, la gestione di percorsi di formazione e inserimento lavorativo di giovani soggetti a procedimenti/provvedimenti penali in carico ai servizi di Giustizia Minorile di tutta la Puglia ed è rivolto a circa 100 unità.

- **Innovazione sociale:** la cooperativa sostiene e promuove soluzioni innovative ICT based che ispirino nuove pratiche sociali, attivino partecipazione e rafforzino il tessuto civico, quali: Tecnologie assistive; Tecnologie digitali a supporto delle reti sociali (Portali, social network etc) e strumenti innovativi in contesti didattico-formativi: è stata nello specifico realizzata una collaborazione con l'Ambito Territoriale Sociale di Lecce per la realizzazione di laboratori di stampa 3D in ambito scolastico.
- **Progettazione:** la Cooperativa offre servizi di consulenza per il reperimento di fondi comunitari diretti e indiretti, supportando Pubbliche Amministrazioni, imprese e Terzo Settore nella progettazione e realizzazione di progetti per lo sviluppo locale e in ambito sociale.

I valori

- La società cooperativa Generazione Lavoro si ispira ad alcuni fondamentali principi che derivano dal sistema di valori e dalle scelte strategiche nel settore delle politiche e dei servizi per il lavoro che di seguito specifichiamo:
- **ACCESSO AI SERVIZI:** tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione, la facilità di accesso ai servizi è assicurata dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di ricevimento e di definizione degli appuntamenti con i clienti.
- **UGUAGLIANZA:** a tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere ai Servizi viene assicurata equità di trattamento a prescindere dalle loro condizioni personali e sociali.
- **PARI OPPORTUNITA':** nessun ostacolo a motivo del sesso, età, religione, handicap, nazionalità, orientamento sessuale, convinzioni personali, può frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro
- **IMPARZIALITA':** i rapporti instaurati con i clienti siano questi lavoratori, imprenditori, rappresentati di enti locali, sono obiettivi e imparziali
- **CONTINUITA':** è garantita la continuità nella erogazione dei servizi e in caso di prevedibile interruzione o funzionamento irregolare dei servizi, i clienti ne sono informati preventivamente
- **PARTECIPAZIONE:** al cliente viene sempre assicurata la possibilità di esprimere la propria valutazione sui servizi utilizzati mediante suggerimenti ed eventuali reclami
- **COMUNICAZIONE E TRASPARENZA:** ai clienti è garantita un'ampia e chiara informazione sui servizi offerti e su procedure, tempi e regole di erogazione
- **CORTESIA:** il personale dei servizi garantisce rispetto, cortesia e disponibilità all'ascolto nei confronti dei clienti.

- **RISERVATEZZA:** il personale dei Servizi assicura il rispetto della normativa sulla privacy e la disponibilità di spazi adeguati riservati ai colloqui con i clienti.
- **PERSONALIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI:** il personale dei servizi garantisce la massima attenzione ai bisogni specifici del cliente e alla ricerca di risposte mirate alla soluzione dei casi individuali.
- **INNOVAZIONE NELLE POLITICHE DI WELFARE:** il funzionamento dei servizi è assicurato dall'adozione di tecnologie informatiche moderne ed 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.
- **SPIRITO DI SQUADRA:** Generazione Lavoro ritiene che le persone costituiscano una risorsa fondamentale per un'Organizzazione basata sull'interdipendenza e orientata a favorire la diffusione della Work-Life Balance, e che solo il lavoro di squadra e il pieno coinvolgimento verso la Mission aziendale possano permetterne il raggiungimento.
- **COLLABORAZIONE CON ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO:** i responsabili e gli operatori dei servizi, sono disponibili alla collaborazione con altri soggetti pubblici e privati che operano nel territorio per favorire lo sviluppo di una rete territoriale dei servizi sempre più efficace e tempestiva nelle risposte.

La cultura aziendale

La cultura aziendale che contraddistingue Generazione Lavoro è basata su 3 principi fondamentali:

- Il **rispetto diffuso**, convinto e condiviso di un'etica commerciale che rispetti le regole e le norme esistenti.
- **L'ambizione ad essere misurati sugli effettivi obiettivi** raggiunti attraverso il proprio lavoro, sia rispetto alla singola carriera professionale che rispetto alle esigenze ed obiettivi dei Clienti.
- **La qualità delle risorse professionali** sono al centro delle attenzioni aziendali in quanto rappresentano i nostri elementi caratteristici e distintivi.

La mission

La Mission che Generazione Lavoro si propone è sperimentare un nuovo modello per affrontare l'esperienza lavorativa ai giorni nostri sia dal punto di vista del potenziale lavoratore che dell'impresa.

Per quanto riguarda il lavoratore ci si pone l'obiettivo fondamentale, attraverso vari strumenti (orientamento, coaching etc), di dargli un'opportunità che non si limiti a trovare un impiego nell'immediato, ma che supporti la persona:

- **a investire su stessa**, scommettere sulle proprie capacità, sulle proprie idee e dimostrare che sono vincenti;
- **leggere l'esistente e proporsi per migliorarlo;**
- **cercare soluzioni e creare nuovi bisogni** facendo esplodere la propria creatività.

Per quanto riguarda l'imprenditore ci si pone l'obiettivo di creare nelle imprese un approccio olistico alla gestione del personale che non si limiti a verificare le ore di presenza del collaboratore e che promuova quindi:

- **maggiore fiducia**, una persona dovrebbe essere gratificata in base a ciò che produce per l'azienda e non in base al fatto che timbri il cartellino o meno;
- **la valorizzazione del lavoro dei propri dipendenti come persone non come prestatori d'opera**. Le persone lavorano meglio se vivono pienamente anche tutti gli altri aspetti della propria vita: la vita privata, gli interessi extralavorativi, la famiglia (Esempio: la gravidanza va vissuta come una gioia non come un limite)
- **nuovi rapporti di potere**: gestisce chi più si mette a disposizione degli altri attraverso la propria autorevolezza e i propri meriti.
- **Strutture aziendali più orizzontali** con maggiore partecipazione ai successi e premialità per la produzione.

La carta dei servizi

Attraverso la carta dei servizi Generazione Lavoro si pone come obiettivo quello di comunicare all'utenza le finalità e i principi delle attività, le modalità di erogazione e i servizi disponibili, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene erogato, i diritti e i doveri dell'utente, le procedure di reclamo e di controllo. Il valore della trasparenza della carta mette l'utente nella condizione di valutare la qualità del servizio e allo stesso tempo di offrire suggerimenti per il perfezionamento.

Finalità

L'obiettivo dei Servizi al Lavoro è quello di supportare attraverso validi strumenti persone alla ricerca di un lavoro, persone che nella fase della ricerca di un lavoro vogliono accrescere la propria professionalità e persone che si trovano nella delicata situazione di rischio di esclusione dal mercato del lavoro. Tutto questo è possibile offrendo all'utenza colloqui di orientamento individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di orientamento e consulenza qualificata, impulso alla ricerca attiva di un lavoro, incrocio domanda offerta lavoro.

Quadro Normativo

Legge Regionale n. 25 del 29 settembre 2011 Pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione Puglia n. 156 del 7 ottobre 2011. "Norme in materia di autorizzazione e accreditamento per i servizi al lavoro".

Regolamento Regionale n. 34 del 27 dicembre 2012 Pubblicato nel Bollettino Ufficiale della Regione Puglia n. 188 supplemento del 28 dicembre 2012, il Regolamento avente per oggetto: Modifiche al Regolamento Regionale recante "Disposizioni concernenti le procedure e i requisiti per l'accreditamento dei servizi al lavoro" di cui alla Legge regionale 29 settembre 2011, n. 25.

Legge Regionale n. 23 del 5 agosto 2013 "Norme in materia di percorsi formativi diretti all'orientamento e all'inserimento nel mercato del lavoro".

Regolamento Regionale n. 3 del 10 marzo 2014 "Disposizioni concernenti l'attivazione di tirocini diretti all'orientamento e all'inserimento nel mercato del lavoro".



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

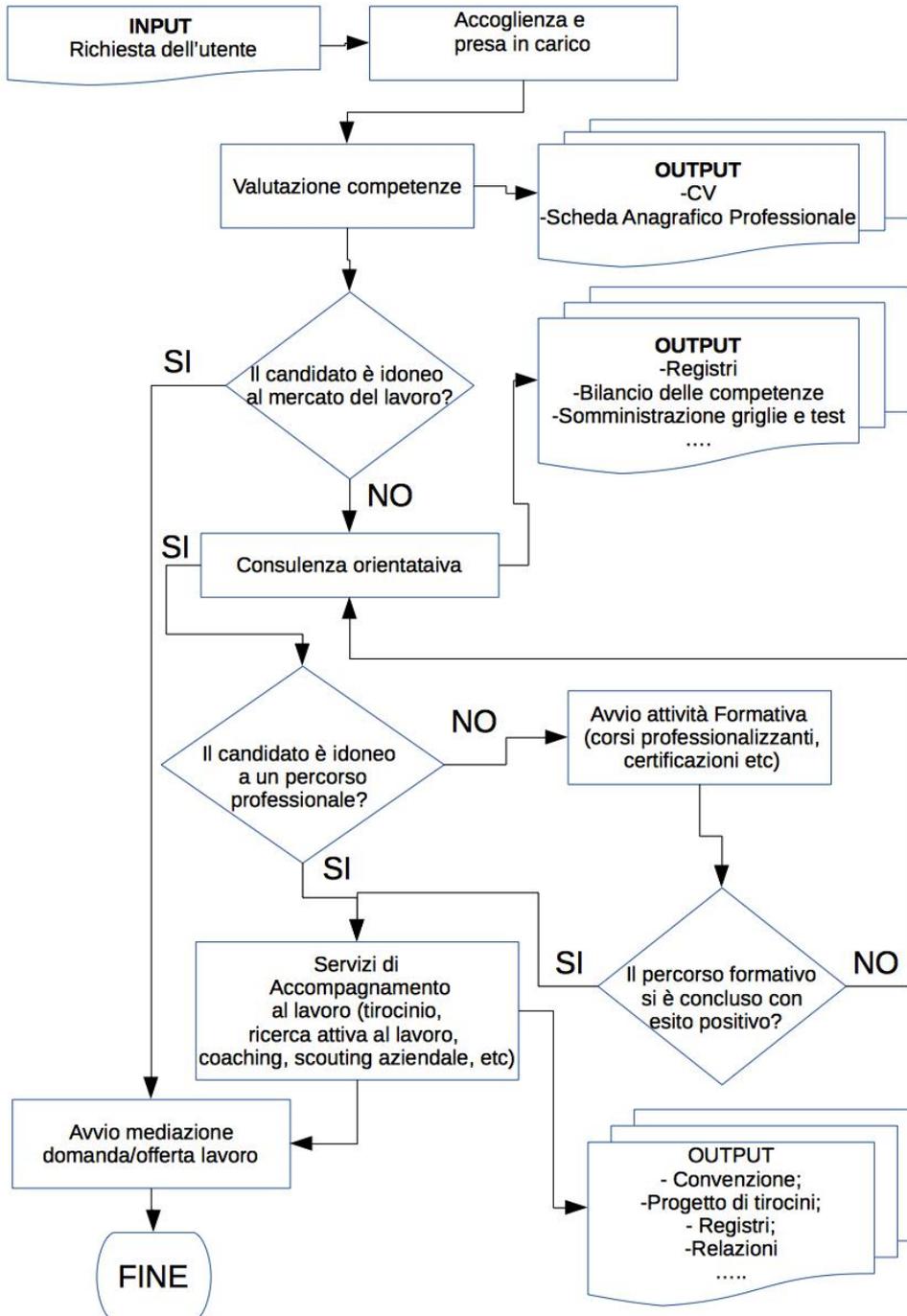
ISCRITTA CON D.D. N. 340 DEL 16 SETTEMBRE 2016
NELL'ALBO REGIONALE DEI SOGGETTI ACCREDITATI ALLO
SVOLGIMENTO DEI SERVIZI AL LAVORO PER LA REGIONE
PUGLIA.

Servizi offerti

Lo scopo di certificazione di Generazione Lavoro società cooperativa sociale è legato all'erogazione dei seguenti servizi:

- Accoglienza e informazione per l'accesso ai programmi nazionali e regionali per soggetti svantaggiati;
- Orientamento al lavoro;
- Mediazione fra domanda e offerta di lavoro;
- Attivazione tirocini;
- Ricerca e selezione personale per imprese;
- Sostegno alla mobilità geografica dei lavoratori.

Il flusso operativo delle attività dell'organizzazione viene riportato nel seguente flow-chart:



Accoglienza e informazione per l'accesso ai programmi nazionali e regionali per soggetti svantaggiati

L'attività di Generazione Lavoro è legata principalmente a misure di sostegno all'occupazione promosse da enti pubblici (Regione, Ministero del Lavoro, CPI) in favore di soggetti svantaggiati (migranti, detenuti anche minori, disoccupati in genere, NEET, etc).

FINALITA' DEL SERVIZIO

Consentire al cliente di sottoporre la propria richiesta ad un operatore qualificato e di essere indirizzato al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso.

BENEFICI PER IL CLIENTE

In seguito all'ottenimento dei fondi, Generazione Lavoro procede al reclutamento dei soggetti svantaggiati, contattandoli per il tramite di enti quali i CPI, i Comuni o la rete dei Servizi Sociali, cui viene comunicato il profilo dei fruitori della misura. I nominativi segnalati vengono inseriti dagli operatori nel database di Generazione Lavoro, in cui viene riportato l'esito del contatto.

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita l'accoglienza presso uno spazio dedicato ad un colloquio preliminare con un operatore qualificato. Nel corso del colloquio il cliente può illustrare il proprio problema professionale e ricevere dall'operatore alcune prime informazioni in merito ai servizi considerati più adeguati a soddisfare il suo bisogno. L'operatore acquisisce inoltre il suo CV. Nel caso di soggetti sottoposti a procedimenti/provvedimenti penali, l'operatore si reca presso i servizi di giustizia per effettuare l'attività di accoglienza.

L'attività di accoglienza e informazione viene realizzata anche nei confronti di singoli soggetti che si propongono autonomamente per ricerca di impiego o orientamento.

ATTIVITA' TIPICHE DEL SERVIZIO

- breve colloquio preliminare in cui si recepisce la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni sui servizi disponibili e sulle relative modalità di accesso e fruizione;
- invito ad utilizzare strumenti e materiali informativi disponibili in autoconsultazione sul mercato del lavoro e sulle opportunità formative e occupazionali;
- registrazione nella banca dati degli utenti per le successive attività di diffusione del CV e di ricerca attiva del lavoro.

DESTINATARI

- 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.

Orientamento al lavoro

Dopo la fase di accoglienza si avvia il processo di Orientamento che si articola in due fasi:

- Orientamento di primo livello
- Orientamento di secondo livello.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Sostenere l'utente nella scelta di un percorso professionale e/o formativo realistico e compatibile con le potenzialità occupazionali del territorio e con le caratteristiche motivazionali e professionali del soggetto.

BENEFICI PER IL CLIENTE

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita la possibilità di svolgere uno o più colloqui di orientamento con un operatore qualificato, per una analisi approfondita del problema professionale da affrontare e delle possibili soluzioni. Nel corso dei colloqui, il cliente riceve una consulenza mirata in merito al percorso professionale e ai servizi considerati più adeguati ad affrontare il bisogno espresso.

Nella fase di *orientamento di primo livello* si effettua un primo colloquio individuale conoscitivo con l'utente, orientato a sostenerlo nella costruzione di un percorso coerente rispetto alle caratteristiche personali, formative e professionali già possedute. Le informazioni acquisite durante tale colloquio sono riportate dall'operatore in una Scheda anagrafica professionale (SAP). Al termine del colloquio si propone all'utente la sottoscrizione di un accordo di orientamento (Patto di Servizio, Piano di intervento personalizzato, Piano di azione individuale in base al progetto o su modulistica interna, nel caso in cui l'utente si sia rivolto autonomamente a Generazione Lavoro e non sia reclutabile in alcun progetto in corso) tra soggetto promotore e utente, che specifica le politiche attive progettate durante il colloquio che verranno attivate in favore dell'utente stesso.

In funzione dell'esito dell'orientamento di primo livello si procede a:

- Orientamento di secondo livello,
- Ricerca delle opportunità (se l'utente è ritenuto pronto ad affrontare il mercato del lavoro).

Nella fase di *orientamento di secondo livello*, se necessario, in collaborazione con esperti del settore (psicologi, coach, counselor, etc), attraverso un ulteriore colloquio e la somministrazione di un questionario di orientamento di secondo livello in cui si approfondisce l'esperienza di vita del soggetto per sollecitarne maturazione, pro attività e autonomia nella ricerca attiva del lavoro. L'attività di orientamento di primo e secondo livello viene tracciata attraverso un registro presenze di orientamento.

Agli esiti di tale colloquio, l'operatore valuta il profilo dell'utente e definisce le eventuali necessità di formazione dello stesso oppure lo ritiene idoneo a procedere con l'attivazione di un tirocinio o con la ricerca delle opportunità lavorative.

ATTIVITA' TIPICHE DEL SERVIZIO

- primo colloquio orientativo in cui si raccolgono le informazioni sulla storia professionale dell'utente, sulle sue aspettative e potenzialità occupazionali (esperienze lavorative e formative, competenze di base e professionali possedute, strategie utilizzate per la ricerca di un impiego, preferenze - vincoli - disponibilità per il lavoro, obiettivi formativi e/o professionali);
- eventuale consulenza orientativa individualizzata per i soggetti la cui condizione richieda un ulteriore approfondimento in termini di analisi della occupabilità;
- definizione di un programma di azioni volte a sostenere la persona nella ricerca attiva del lavoro ed eventuale sottoscrizione di accordi per l'attuazione del programma concordato;
- analisi delle risorse personali e professionali al fine di poter valutare la spendibilità occupazionale della persona;
- sostegno nella ricerca di un'occupazione tra le offerte disponibili, oppure, di un percorso formativo tra quelli esistenti nel territorio, oppure, di un'esperienza pre-lavorativa (tirocini, lavori socialmente utili, piani di inserimento professionale, ecc.).

Mediazione fra domanda e offerta di lavoro

FINALITA' DEL SERVIZIO

Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro e le richieste di personale da parte delle aziende.

BENEFICI PER IL CLIENTE

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita la possibilità di promuovere e pubblicizzare la propria candidatura al lavoro attraverso la consultazione delle offerte di lavoro presenti nelle banche dati dedicate all'incontro tra domanda e offerta di lavoro, o pubblicizzate dalle Agenzie per il Lavoro (ApL) o direttamente dalle aziende. Il cliente la cui candidatura risulti compatibile con la richiesta di lavoro delle imprese, può sostenere un colloquio di preselezione per avere la certezza che la propria candidatura risulti adeguata e quindi segnalata all'impresa richiedente.

ATTIVITA' TIPICHE DEL SERVIZIO

- ricerca, raccolta e individuazione delle offerte di lavoro presenti nel territorio di riferimento;
- ricerca nei 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.

DESTINATARI

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

Attivazione tirocini di inserimento o reinserimento lavorativo

FINALITA' DEL SERVIZIO

Agevolare la conoscenza del mondo del lavoro, facilitare scelte professionali consapevoli, far acquisire al cliente competenze professionali utili per l'accesso al lavoro.

BENEFICI PER IL CLIENTE

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita la possibilità di svolgere un tirocinio in azienda che risulti appropriato e utile sia per la persona interessata che per l'impresa ospitante. Al cliente è garantito l'inserimento in un contesto lavorativo specifico, la possibilità di valutare le proprie attitudini professionali, di acquisire e certificare nuove competenze e di determinare le condizioni per una eventuale proposta di assunzione da parte dell'impresa ospitante.

L'attivazione del tirocinio può avvenire in seguito a fondi messi a disposizione da bandi pubblici o per una esplicita richiesta da parte di una azienda privata.

Nel caso di bando pubblico, una volta espletate le attività di orientamento e/o formazione Generazione Lavoro procede mediante l'attivazione di contatti diretti con GAL (Gruppo di Azione Locale), Unioni dei comuni, Comuni, associazioni datoriali, sindacati, singole aziende, a selezionare le organizzazioni interessate ad accogliere il tirocinante e a fissare un colloquio tra azienda e utente. Se tale colloquio ha esito positivo si procede ad attivare il tirocinio, sottoscrivendo una convenzione di tirocinio tra soggetto proponente (Generazione Lavoro), soggetto ospitante e tirocinante e stilando il relativo Progetto formativo del tirocinio.

Nell'ambito del Progetto di tirocinio, viene nominato un tutor in qualità di responsabile didattico – organizzativo, che seguirà lo svolgimento del tirocinio, con il compito di assistere e supportare il tirocinante e di monitorare e verificare l'attuazione del Progetto formativo (tutoraggio on the job).

A conclusione del tirocinio, il tutor del soggetto promotore stila una relazione conclusiva, relazione finale di tirocinio M05-08, che sintetizza le conoscenze acquisite dal tirocinante durante il tirocinio.

A conclusione del tirocinio, nel caso di attività finanziata, Generazione Lavoro effettua la rendicontazione.

Se l'attivazione del tirocinio viene richiesta da un'azienda, si procede a verificare, tra i profili professionali acquisiti da Generazione Lavoro nel corso delle proprie attività, o rivolgendosi ad enti esterni, quello più idoneo alle specifiche richieste. Se il colloquio ha esito positivo si procede alla stipula della Convenzione, seguendo i passi successivi come precedentemente descritto.

ATTIVITA' TIPICHE DEL SERVIZIO

- informazione sulle opportunità esistenti nel territorio;
- consulenza per la scelta del tirocinio più appropriato;
- assistenza per la definizione del progetto di tirocinio personalizzato;
- monitoraggio del tirocinio tramite contatti con l'azienda e il tirocinante;
- certificazione del tirocinio svolto.

DESTINATARI

- studenti delle scuole superiori e delle università;
- persone inoccupate o disoccupate;
- persone interessate al reinserimento lavorativo (lavoratori in mobilità, in Cassa Integrazione Guadagni Speciale, donne, ecc.);
- soggetti in situazioni di difficoltà personale e/o sociale

Ricerca e selezione personale per imprese

FINALITA' DEL SERVIZIO

Affiancare e sostenere le imprese nella ricerca, valutazione e selezione dei potenziali collaboratori, nelle attività tipiche di outplacement e nella attivazione di interventi formativi mirati, per colmare eventuali gap di competenza delle risorse umane aziendali.

BENEFICI PER IL CLIENTE

Alle imprese che si rivolgono a Generazione Lavoro è garantita la possibilità di individuare e selezionare personale su tutto il territorio provinciale e regionale. All'interno delle banche dati a disposizione di Generazione Lavoro o di altri enti, viene individuata la disponibilità di profili professionali adatti alle richieste ricevute e li sottopone all'azienda, fissando un colloquio con coloro che hanno ricevuto un giudizio positivo da parte dell'azienda.

Le imprese, inoltre, possono richiedere l'attuazione di interventi di ricollocazione del personale (outplacement), l'analisi del fabbisogno formativo aziendale, il bilancio delle risorse personali e professionali dei propri dipendenti, la progettazione, attuazione e valutazione di formazione mirata per l'inserimento o la ricollocazione lavorativa.

ATTIVITA' TIPICHE DEL SERVIZIO

Le attività del servizio comprendono una vasta gamma di prestazioni, finalizzate a sostenere lo sviluppo delle strategie di gestione e valorizzazione delle risorse umane dell'impresa.

Tali attività, gestite da personale altamente qualificato, comprendono:

- colloqui con i referenti aziendali per la valutazione dell'organizzazione del lavoro e delle posizioni da ricoprire;
- definizione della job description delle posizioni e della loro collocazione nell'organigramma aziendale;
- analisi e la descrizione delle caratteristiche del candidato ideale precisando età, cultura scolastica, esperienza professionale, conoscenza delle lingue, preferenze contrattuali;
- ricerca e l'individuazione dei candidati attraverso i metodi considerati più idonei (consultazione banche dati, inserzioni sulla stampa);
- svolgimento dei colloqui di selezione e l'eventuale somministrazione di strumenti psico-diagnostici al fine di approfondire la valutazione dei candidati;
- descrizione dei profili dei singoli candidati e presentazione all'azienda di una rosa di nominativi;

- eventuale consulenza all'impresa per la scelta del candidato;
- eventuali interventi di formazione mirata per colmare gap di competenza dei candidati.

DESTINATARI

- imprese che richiedono la consulenza di Generazione Lavoro.

Sostegno alla mobilità geografica dei lavoratori

Le Politiche attive per il lavoro precedentemente viste posso essere erogate anche in riferimento ad altre regioni italiane o nazioni estere. In questi casi il processo segue le stesse fasi descritte per le attività di orientamento, tirocinio e incontro domanda-offerta di lavoro.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Fornire informazione e assistenza alle aziende che desiderano ricercare personale in Paesi dell'Unione Europea, in collaborazione con enti e associazioni dedicate alla ricerca del lavoro, alla organizzazione di stage, di esperienze di volontariato e di formazione nei paesi europei (in convenzione con Generazione Lavoro).

BENEFICI PER IL CLIENTE

Alle imprese che fruiscono del servizio è garantita l'accoglienza presso uno spazio dedicato ad un colloquio con un operatore qualificato per conoscere le candidature al lavoro disponibili nell'ambito dell'Unione Europea tramite la banca dati EURES che raccoglie i Curriculum Vitae dei candidati, aggiornati in tempo reale. Il contatto tra impresa richiedente e candidato avviene attraverso le procedure tipiche di incontro tra domanda e offerta di lavoro: valutazione della adeguatezza del profilo professionale del candidato e successiva definizione delle modalità di contatto/segnalazione.

ATTIVITA' TIPICHE DEL SERVIZIO

- informazione sul servizio e presentazione delle attività organizzate da Generazione Lavoro;
- su richiesta dell'utente presa di contatto con Generazione Lavoro per attivazione del circuito EURES.

DESTINATARI

- aziende che cercano lavoratori stranieri o intendono ospitare tirocinanti stranieri residenti in un Paese dell'Unione Europea.

Strutture attraverso cui è attuato il servizio

Sarà messo a disposizione l'ufficio di Generazione Lavoro sito in via San Paolo 3 a Novoli (LE) per la consulenza personalizzata; inoltre saranno messi a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione.

- Contatto diretto, telefonico e/o per mail con gli operatori;
- Presentazione del profilo professionale alle aziende del territorio;
- Avvisi su social network e sito web aziendale info@generazionelavoro.org;
- Informazione per aziende interessate ai profili inviati.

Diritti e doveri dell'utente

Il rapporto tra l'utente e l'Agenzia per il Lavoro si fonda sul principio della trasparenza e del rispetto degli impegni reciproci che vengono presi.

L'utente ha diritto a:

- 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 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00;
- Essere tutelato in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente (196/03);
- Essere eliminato dalla banca dati dell'Agenzia chiedendo l'eliminazione tramite apposita comunicazione;
- Poter effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti al fine di migliorare la qualità del servizio.

L'utente è tenuto a:

- fornire tempestivamente all'Agenzia eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula di eventuali accordi;
- rispettare le disposizioni in materia di privacy relativamente agli accordi e alla documentazione sottoscritta in Agenzia.

Gestioni dei reclami e delle segnalazioni

La gestione del reclamo segue le seguenti fasi:

1. Raccolta del reclamo: Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente all'agenzia via e-mail, pec o servizio postale ai seguenti indirizzi:
 - a. info@generazionelavoro.org
 - b. generazionelavoro@pec.it
 - c. via San Paolo 3, 73051 Novoli (LE)
2. Analisi del reclamo: Una volta pervenuto il reclamo o la segnalazione, l'Agenzia si adopera all'esame tramite una procedura interna che coinvolge il Responsabile della Qualità.
3. Formulazione e comunicazione della risposta: Al termine della verifica interna, sarà comunicato al candidato lesito dell'indagine, alla sua conclusione in un periodo compreso tra i 7 e i 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo/segnalazione

4. Statistica dei reclami e delle segnalazioni: I reclami e le segnalazioni pervenute costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

Monitoraggio e controlli dei servizi

E' prevista la raccolta semestrale delle segnalazioni e dei reclami da parte del Responsabile della qualità dell'Agenzia allo scopo di effettuare un'analisi comparata dei giudizi attribuiti. Inoltre, periodicamente il suddetto responsabile compila un report per documentare l'attività realizzata, i risultati raggiunti, le eventuali criticità riscontrate e le proposte di miglioramento al Consiglio di Amministrazione per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi.