

- 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

FINALITÀ 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.

ATTIVITÀ 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.