

CARTA SERVIZI

FINALITÀ, UTENTI, LINEE GUIDA

Performare Srl si propone di operare nell'ambito dell'attuale mercato del lavoro offrendo servizi, attività e modalità operative che agevolino, in un'ottica di qualità e soddisfazione di tutti gli attori coinvolti, il raccordo tra domanda ed offerta. Performare Srl in qualità di operatore accreditato dalla **Regione Veneto** (n. AO463 DR 293 del 15/05/2008)... e dal **Ministero del Lavoro e Politiche Sociali** per la ricerca e selezione (prot. 13/I/0015033/03.04 del 24/07/08), opera nell'ambito delle politiche attive del lavoro nel rispetto delle direttive e degli standard regionali, e con una costante attenzione agli specifici obiettivi e valori di chi offre e di chi cerca lavoro.

La *finalità* dei Servizi per il Lavoro è di supportare le persone in cerca d'occupazione o a rischio di esclusione dal mercato del lavoro attraverso un rapporto fiduciario basato su attività efficaci ed un costante supporto motivazionale.

Performare Srl opera seguendo delle *linee guida* che esordiscono con il **Rispetto della Persona**, senza riserva alcuna, e con il **Rispetto del Lavoro** come opportunità preziosa per chi lo cerca, per chi lo offre, e per chi agisce come intermediario; promuove **Trasparenza** e **Comunicazione** puntuali fra gli interlocutori cooperanti al fine di ottimizzare le attività, i tempi, il raggiungimento degli obiettivi ed il rispetto dell'operato di tutti; garantisce **Cortesia** per favorire incontri costruttivi e **Riservatezza** delle informazioni ricevute nel rispetto della Privacy e di una serena collaborazione; per i Servizi opera in **Qualità**, quale fattore primario di successo, promuove **Collaborazioni** ovvero sinergie con aziende, enti, ed altri operatori della rete dei servizi per il lavoro, persegue il principio del **Miglioramento Continuo** anche grazie al contributo dei propri utenti e dei propri interlocutori.

SERVIZI E STRUTTURA

Nell'ambito delle attività proprie delle politiche attive del lavoro, Performare offre servizi alle persone e servizi ai datori di lavoro.

I servizi alle persone contemplano attività di **Accoglienza ed Informazione**, di **Consulenza Orientativa**, di **Sostegno alla Ricerca/Pre-Selezione e Selezione**. La modalità di erogazione delle suddette attività si basa su colloqui individuali e/o di gruppo. La fase dell'*Accoglienza ed Informazione* è il primo momento di contatto tra utente e consulente e consente di raccogliere e fornire, reciprocamente, le informazioni e la documentazione per approntare un'assistenza personalizzata. La fase della *Consulenza Orientativa* viene erogata attraverso approfonditi colloqui individuali; grazie alle informazioni raccolte e alla lettura del cv, ha lo scopo di definire competenze, potenzialità, criticità, disponibilità ed obiettivi professionali dell'utente, il tutto in un'ottica di inserimento/reinserimento lavorativo. Ne deriva la definizione di piani di attività personalizzati volti a raccordare ed allineare il profilo dell'utente stesso alle effettive opportunità del mercato del lavoro. Con la fase di *Sostegno alla Ricerca/pre-Selezione e Selezione* il consulente si propone di fornire un puntuale orientamento teorico-pratico volto a stimolare la ricerca attiva da parte della persona, fornendo supporti concreti e sostegno motivazionale. Fanno parte di questa fase l'assistenza per la redazione del Cv/Lettera di accompagnamento, per lo scouting aziendale e la ricerca di offerte di lavoro, per la preparazione a sostenere colloqui di selezione.

Per l'attuazione di servizi alla persona, nell'ottica di qualità e personalizzazione, Performare Srl valuterà, di volta in volta, l'opportunità di collaborare con operatori esterni attivi nel mercato di riferimento e nella rete dei servizi per il lavoro.

I *servizi ai datori* di lavoro prevedono la comunicazione e la promozione, da parte di Performare Srl, delle attività svolte in materia di politiche attive rivolte a tutti i possibili attori in grado di offrire opportunità di lavoro; la sollecitazione e la raccolta dei fabbisogni di personale attuali e potenziali; il supporto all'azienda nella specifica definizione delle job description del personale ricercato; l'individuazione, la segnalazione e l'accompagnamento di candidature in linea con le esigenze aziendali manifestate.

Per l'erogazione dei propri servizi, Performare Srl, si propone con una struttura ed un'organizzazione attenta al benessere e alla soddisfazione dei propri interlocutori. Garantisce innanzitutto un adeguato



accesso al contatto diretto, telefonico, mail con gli operatori ed i consulenti; offre spazi idonei all'attività di accoglienza e consulenza in grado di favorire l'ascolto, la riservatezza, la tranquillità e chiarezza nei colloqui.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Il rapporto tra Performare Srl e l'utente si basa sui principi di trasparenza, rispetto, ed ottemperanza agli accordi reciprocamente presi.

L'utente ha il diritto:

- di essere accolto in ambienti idonei ai servizi fruiti, nel rispetto delle normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e nel rispetto degli orari apposti
- di essere tutelato in materia di Privacy secondo la normativa in vigore
- di essere eliminato dalla banca dati di Performare Srl, previa apposita richiesta scritta
- di poter comunicare reclami, suggerimenti, segnalazioni finalizzati al miglioramento del servizio

L'utente ha il dovere:

- di comunicare tempestivamente a Performare Srl aggiornamenti relativi al proprio stato occupazionale
- di mantenere gli accordi stipulati con Performare Srl
- di rispettare le disposizioni in materia di privacy relativamente agli accordi e alla documentazione sottoscritta in Performare Srl
- di effettuare reclami, suggerimenti, segnalazioni, in ottica di personale, costruttivo apporto al miglioramento del servizio usufruito

Reclami/suggerimenti/osservazioni

Per effettuare reclami/suggerimenti/osservazioni l'utente utilizzerà l'apposito modulo presente in Performare Srl e lo farà pervenire via e-mail, fax, servizio postale o consegna diretta, debitamente firmato.

Entro 20 giorni lavorativi dalla data del ricevimento dei reclami/suggerimenti/osservazioni, Performare Srl si impegna a fornire all'utente un riscontro in merito a quanto pervenuto. Il tutto sarà inoltre utilizzato da Performare Srl in termini statistici ai fini del miglioramento dei propri servizi.

RECAPITI:

- Via Retrone, 1 - 36051 Creazzo (VI)
Orari di apertura: dal lunedì al venerdì 8.00-12.30 e 14.00-18.00
- Viale del Commercio, 1/C - 36100 Vicenza
Orari di apertura: su appuntamento

