



UOMO E IMPRESA

# CARTA DEI SERVIZI



UOMO E IMPRESA

## INDICE

- PRESENTAZIONE
  
- POLITICA AZIENDALE
  
- COS'E' LA "CARTA DEI SERVIZI" E QUALI SONO LE SUE FINALITA'
  
- I SERVIZI OFFERTI
  - ✓ Programma di attività con i candidati
  
- TUTELA DELL'UTENTE
  - ✓ Non discriminazione, riservatezza, protezione dei dati personali
  - ✓ Suggerimenti e segnalazioni
  - ✓ Valutazione grado soddisfazione cliente
  - ✓ Informazioni utili



## PRESENTAZIONE

UOMO E IMPRESA è un'Agenzia Specialistica per il Lavoro, autorizzata dal Ministero del Lavoro all'esercizio dell'attività di supporto alla ricollocazione professionale (D.L. 10 settembre 2003, n. 276 - autorizzazione n. 4385 del 12/02/2007) e possiede la certificazione ISO 9001:2015 per i servizi di outplacement e consulenza di carriera. L'azienda è associata e aderisce al codice etico di A.I.S.O. (Associazione Italiana Società di Outplacement) ed è integrata nel Gruppo Umana valorizzandone le sinergie ai fini delle aperture verso il mercato del lavoro attraverso:

- Umana (Agenzia per il Lavoro) con una struttura logistica e professionale di 130 filiali presenti sul territorio nazionale;
- le Aree Specialistiche di Umana per i settori Information & Communication Technology, Moda e Lusso, Agroalimentare, Energie Rinnovabili e Industria Ambientale, Turismo e Ristorazione, Sanità e Servizi alla Persona;
- Alti Profili, divisione rivolta alla ricerca e selezione di figure manageriali e di personale qualificato;
- Umana Forma S.r.l. e U.Form. S.r.l., partner per la progettazione ed erogazione di percorsi formativi;

Uomo e Impresa accompagna i candidati verso la migliore soluzione professionale, col valore di garanzia che si fonda sull'impegno ad assisterli e supportarli nel raggiungimento di un nuovo e stabile assetto lavorativo.



UOMO E IMPRESA

## **POLITICA AZIENDALE**

### La nostra MISSION

UOMO E IMPRESA è un'Agenzia per il Lavoro Specialistica e una Società di Consulenza il cui impegno è equamente diretto alle Aziende/Organizzazioni e alle Risorse Umane che vi operano.

Lo spirito e la consapevolezza con cui espletiamo i nostri servizi alle Risorse Umane sono quelli del loro accompagnamento in processi di evoluzione lavorativa il cui fine ultimo sia la migliore soluzione possibile sul piano personale e su quello professionale. Lo spirito e l'impegno con cui ci relazioniamo con le Aziende/Organizzazioni è quello di animare processi evolutivi che coniughino al meglio l'interesse dell'Impresa e l'interesse della Persona.

### Deontologia e Valori

Ci atteniamo alle norme di comportamento e al Codice Etico di A.I.S.O. (Associazione Italiana delle Società di Outplacement).

Nei rapporti con le organizzazioni committenti e con le persone assistite ci impegniamo a definire chiaramente gli obiettivi, ci assicuriamo che essi siano recepiti e condivisi e ci misuriamo sul loro raggiungimento.

Rispettiamo il segreto professionale sulle informazioni che riceviamo, rispettivamente, dalle aziende e dalle persone.

Assicuriamo alle persone in fase di cambiamento la garanzia di non essere lasciate sole con il loro problema e le accompagniamo fino in fondo nel percorso verso gli obiettivi definiti e condivisi.

Ci viene riconosciuta l'eccellenza nel sostenere le buone prassi di accordo tra l'azienda e la persona per impostare condivisi e reciprocamente convenienti percorsi di modifica del rapporto di lavoro.

Sosteniamo ed interpretiamo il valore economico e sociale per le Imprese dei nostri servizi di Accompagnamento al Cambiamento, Outplacement, Consulenza di Carriera, Coaching.

La nostra appartenenza e integrazione in un grande gruppo privato di servizi per il lavoro ci rafforza per l'apporto concreto e flessibile per l'innovazione delle imprese e per l'incremento del valore professionale delle persone.



## **COS'E' LA "CARTA DEI SERVIZI" E QUALI SONO LE SUE FINALITA'**

### La Carta dei Servizi di UOMO E IMPRESA:

- è uno strumento di informazione e di comunicazione per gli utenti;
- è l'atto con cui si dichiara l'impegno a mantenere elevati standard di qualità il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati;
- attraverso i servizi offerti ha lo scopo di informare e supportare l'utente nell'inserimento nel mercato del lavoro;
- è destinata a persone disoccupate, inoccupate o occupate ma che sono alla ricerca di una nuova occupazione.

### **SERVIZI OFFERTI**

Le attività consolidate di Uomo e Impresa sono:

- l'outplacement
- la consulenza di carriera
- il Performance Coaching

Uomo e Impresa ha operato:

- in modo autonomo a beneficio delle Aziende Clienti, in progetti di outplacement individuale e collettivo;
- in sinergia con i soggetti istituzionali preposti alle politiche per l'occupazione quali l'Agenzia per l'Impiego del Veneto, Veneto Lavoro, le Direzioni dei Servizi per l'Impiego delle Province di Venezia, Treviso, Vicenza, Belluno, Milano, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

I candidati sono assistiti e consigliati da un team di consulenti che opera con loro con l'obiettivo di metterli in condizione di conseguire una nuova soddisfacente situazione occupazionale.



## Programma delle attività con i candidati

- Primo Incontro Individuale

Il candidato riceve informazioni specifiche per poter partecipare al progetto con la consapevolezza dei suoi vantaggi e delle sue implicazioni. Può quindi esaminare con il consulente la propria storia professionale, esprimere i propri dubbi e aspettative, ricevere le rassicurazioni per poter affrontare il futuro con fiducia e determinazione.

- Seminario di orientamento al lavoro Parte Prima (attività di gruppo)

Il seminario di orientamento al lavoro è un importante momento di aggregazione durante il quale si alterneranno docenza e attività interattive. In questa prima parte vengono sviluppate le seguenti tematiche:

- ✓ La percezione del mercato del lavoro da parte del lavoratore
- ✓ I canali di accesso alle opportunità del mercato del lavoro
- ✓ Gli strumenti utili
- ✓ Il colloquio di selezione

Consulente e candidato, nell'ambito di incontri individuali, fanno il bilancio delle competenze. Attraverso la valutazione delle esperienze lavorative e delle motivazioni personali rispetto al lavoro e l'analisi dei valori personali e professionali, il candidato elaborerà un progetto professionale individuale.

- Seminario di orientamento al lavoro Parte Seconda (attività di gruppo):

Durante questa seconda parte, sempre alternando docenza e attività interattive, vengono affrontati i seguenti temi:

- ✓ Gli strumenti utili per un approccio adeguato al mercato del lavoro
- ✓ Il comportamento efficace nel colloquio di lavoro
- Assistenza e consulenza individuale continuativa

Nel corso del progetto vengono effettuati, con l'opportuna cadenza e continuità, incontri individuali e colloqui telefonici con le persone per esaminare insieme le opportunità occupazionali via via disponibili sulla base della ricerca di Uomo e Impresa e dei candidati stessi. Gli incontri servono anche a rafforzare la capacità di muoversi nel mercato del lavoro, di sostenere un



UOMO E IMPRESA

colloquio di selezione, di migliorare l'efficacia delle modalità comportamentali e comunicative. Sarà sempre attiva da parte dei consulenti l'attività verso i candidati di informazione, assistenza, guida, commento, verifica, controllo, presentazione delle opportunità di lavoro, accompagnamento all'inserimento.

Uomo e Impresa è dotata di competenze e strumenti per allestire rapidamente un “**Centro operativo per la ricollocazione**” per operare di volta in volta nei territori in cui esista una problematica di gestione di attività legate alle politiche attive per l'occupazione.

## **TUTELA DELL'UTENTE**

### **Non discriminazione, riservatezza, protezione dei dati personali**

Nell'ambito di tutti i servizi offerti, UOMO E IMPRESA rispetta le disposizioni stabilite dagli artt. 9 (comunicazione a mezzo stampa, internet, televisione o altri mezzi di informazione) e 10 (divieto di indagini sulle opinioni e trattamenti discriminatori) del D.Lgs. 276/2003 e garantisce la piena conoscenza ed applicazione di tali dispositivi da parte di tutti i suoi operatori nello svolgimento degli incarichi a cui ciascuno è addetto in base alle proprie mansioni e al proprio ruolo.

UOMO E IMPRESA si è inoltre dotata di una Privacy Policy, coerente con l'impianto normativo vigente alla luce del Reg. Ue 2016/679 (c.d. GDPR).

Il personale di UOMO E IMPRESA è adeguatamente formato e costantemente aggiornato in proposito ed applica quotidianamente a tutti i livelli, nello svolgimento di ogni attività, le indicazioni e prescrizioni contenute nelle discipline di riferimento; tale rispetto, peraltro, non segue ad un mero adempimento di legge, ma risponde in concreto al perseguimento dei principi a cui da sempre UOMO E IMPRESA tiene fede, considerandoli valori irrinunciabili nell'ambito del proprio *modus operandi*.

### **Suggerimenti e segnalazioni**

UOMO E IMPRESA, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti. A questo proposito garantisce l'opportunità di segnalare eventuali non conformità del servizio/reclami attraverso l'indirizzo e-mail [info@uomoeimpresa.it](mailto:info@uomoeimpresa.it),



UOMO E IMPRESA

segnalato appositamente per garantire elevati standard qualitativi e valutare il grado di soddisfazione dei nostri utenti/clienti.

Gli eventuali reclami da parte degli utenti/clienti saranno registrati e verranno gestiti, ove possibile, con tempi di risposta rapidi (massimo entro 2 giorni lavorativi dalla data ricevimento).

Nel caso in cui fosse necessario effettuare approfondimenti e/o verifiche i reclami verranno gestiti entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento dello stesso.

### **Valutazione grado soddisfazione cliente**

Al fine di tenere costantemente monitorato l'intero processo e servizio, UOMO E IMPRESA dedica un'accurata e attenta assistenza agli utenti affinché siano messi in condizione di beneficiare al meglio dei servizi offerti e di risolvere in tempo reale eventuali difficoltà o necessità derivanti dallo svolgimento delle normali attività. A tale scopo UOMO E IMPRESA ha predisposto appositi format di rilevazione del grado di soddisfazione destinato agli utenti presi in carico. Al termine degli incontri di gruppo previsti per ogni progetto, e al termine delle attività individuali quando possibile, tutti i lavoratori coinvolti sono invitati a compilare un questionario di Customer Satisfaction.

Dai dati raccolti, relativi a 348 lavoratori gestiti nel 2017, emerge un grado di soddisfazione pari a 4.8 su una scala da 1 a 5, in rialzo rispetto al 2016.

### **Miglioramento del servizio**

UOMO E IMPRESA crede fermamente nella necessità di perseguire costantemente il miglioramento dei suoi standard in relazione a tutti i servizi erogati. Per tali motivi ha individuato una serie di strumenti di monitoraggio, contenenti gli indicatori di qualità, al fine di esercitare un rigoroso controllo dei risultati conseguiti in ogni ambito.

Tutto il personale viene inoltre periodicamente coinvolto in attività formative e informative finalizzate all'apprendimento e all'aggiornamento delle normative e delle migliori prassi da adottare per garantire da un lato il pieno rispetto delle discipline che regolano i diversi profili delle



attività svolte e dall'altro il perseguimento degli obiettivi di miglioramento qualitativo e quantitativo dei risultati conseguiti.

### **Informazioni utili**

UOMO E IMPRESA – sede legale ed operativa

Viale F.lli Bandiera, 20 – TREVISO

Tel. 0422 590641 Fax 0422 55074

Email: [info@uomoeimpresa.it](mailto:info@uomoeimpresa.it)

[www.uomoeimpresa.it](http://www.uomoeimpresa.it)

Orari di apertura: dal Lunedì al venerdì: 9.00 – 13.00 / 14.00 – 18.00

Responsabile Unità Operativa: Alessandra Feletti

UOMO E IMPRESA è presente sul territorio nazionale in 5 regioni:

REGIONE	CITTA'	CAP	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	E-MAIL
Veneto	TREVISO	31100	Viale F.lli Bandiera, 20	0422/590641	0422/55074	info@uomoeimpresa.it
Emilia Romagna	BOLOGNA	40122	Via Indipendenza, 54	051/4222234	051/240985	info@uomoeimpresa.it
Lazio	ROMA	00187	Via 4 Novembre, 114	06/69380093	06/69380859	info@uomoeimpresa.it
Friuli Venezia Giulia	PORDENONE	33170	Via Molinari, 13/A	0434/521172	0434/228526	info@uomoeimpresa.it
Lombardia	MILANO	20122	Via Albricci, 9	02/86450633	02/86451130	info@uomoeimpresa.it