

# **CARTA DEI SERVIZI**



## **INDICE**

- 1. Contenuti e Finalità della Carta dei Servizi**
- 2. Presentazione Staff S.p.A.**
- 3. Servizi**
- 4. Strutture e Organizzazione**
- 5. Diritti e Doveri dell'utente**
- 6. Monitoraggio e Controllo del servizio**
- 7. Segnalazioni e Reclami**
- 8. Policy Privacy**
- 9. Responsabili, indirizzi, recapiti e orari delle agenzie per il lavoro**

## **1. CONTENUTI E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi al lavoro di Staff S.p.A è uno strumento di comunicazione con gli utenti che vogliono usufruire dei servizi in essa presentati. Sono declinati gli impegni che Staff Spa si assume nei confronti degli utenti ai quali viene chiesto di condividere il Patto di Servizio; contiene le finalità e i principi fondamentali, i servizi disponibili e le modalità d erogazione, i criteri e le strutture attraverso i quali i servizi vengono attuati, i diritti e i doveri degli utenti, il monitoraggio e il controllo del servizio, la raccolta e la gestione delle segnalazioni e dei reclami. La Carta dei Servizi è l'atto con cui si dichiara l'impegno ad adeguarsi agli standard di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati; ha lo scopo di informare e accompagnare l'utente nell' inserimento nel mercato del lavoro; è destinata a persone disoccupate, inoccupate o occupate ma che sono disponibili alla ricerca di nuova occupazione. Con la Carta dei servizi al lavoro Staff Spa stringe con ogni utente un patto di reciproca serietà fondato sulla conoscenza, sul controllo e monitoraggio del lavoro che si svolge. La Carta dei Servizi potrà essere sottoposta a revisione in conseguenza di nuove indicazioni normative, scelte organizzative e sulla base delle considerazioni di osservazioni e segnalazioni dell'utenza.

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza e si ispira agli articoli della Costituzione Italiana che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull' appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose e impegna tutti gli operatori e la struttura al rispetto di tali principi. Gli strumenti e le modalità per attuare tali presupposti si possono riassumere nel principio della centralità dell'utente. La persona viene posta al centro del servizio sviluppando un azione attiva per coloro che sono in cerca di occupazione accompagnandoli lungo un percorso di servizi qualificati e attività concrete quali colloqui informativi, conoscitivi, valutativi e di orientamento, di formazione, supporto e accompagnamento al lavoro, proposta attiva dei profili alle realtà produttive del territorio. La continuità e regolarità del servizio sono garantite in tutte le filiali elencate al punto 8 con tutti i recapiti e gli orari. Per il raggiungimento degli obiettivi di servizio sono adottate misure idonee di controllo e monitoraggio periodico con relativa reportistica.

La Carta dei Servizi è stata redatta in base alle indicazioni contenute nella D.g.r. n. 2238 del 20.12.2011 - Allegato A che, al Capo IV art. 12 "Prestazioni essenziali", prevede che gli operatori accreditati per l'erogazione dei servizi per il lavoro descrivano finalità, modi e criteri attraverso cui i servizi vengono attuati, nonché diritti e doveri dell'utente e le relative procedure di reclamo e controllo.

## 2. PRESENTAZIONE STAFF S.p.A.

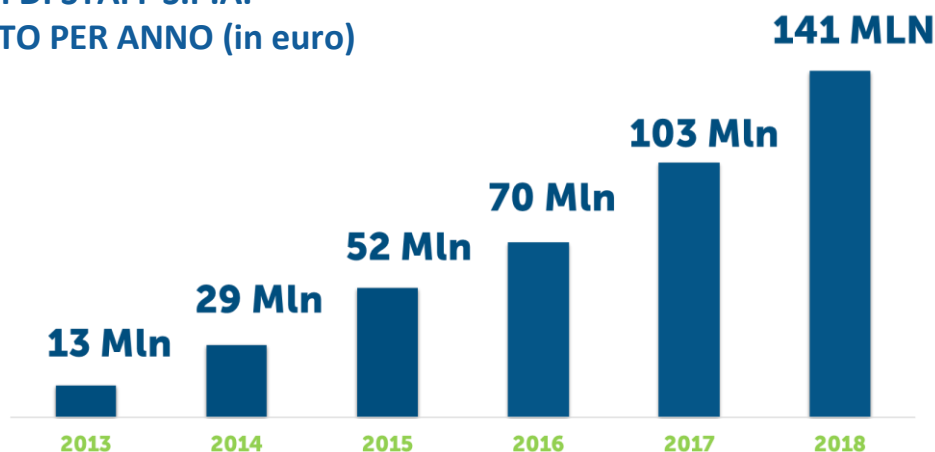
Staff S.p.A. nasce nel 2012 come Agenzia per il lavoro autorizzata ad operare dal Ministero del Lavoro con Iscrizione definitiva all'Albo informatico Agenzie per il Lavoro sez I del Ministero del Lavoro e P.S. prot. N° 39/0011781 ed è abilitata allo svolgimento di tutte le attività di cui all'art. 20, d. lgs. 276/2003: somministrazione, intermediazione, ricerca e selezione del personale, supporto alla ricollocazione professionale. Ad oggi conta 25 filiali operative sul territorio nazionale distribuite tra Veneto, Lombardia, Emilia Romagna, Lazio, Marche, Piemonte, Toscana, Liguria, Calabria, Abruzzo, in cui operano 117 dipendenti diretti assunti. Oggi è tra le prime 15 realtà del settore in Italia per dimensione.

<b>VENETO</b>	Montebello Vicentino (VI), Montecchio Maggiore (VI), Treviso, Verona
<b>TOSCANA</b>	Pontedera (PI), Santa Croce s/A (PI)
<b>PIEMONTE</b>	Cuornè (TO), Alessandria, Torino, Tortona (AL)
<b>MARCHE</b>	Civitanova Marche (MC)
<b>LOMBARDIA</b>	Milano, Mantova, Suzzara (MN), Castiglione d/S (MN), Brescia
<b>LIGURIA</b>	Genova
<b>LAZIO</b>	Roma, Roma1
<b>EMILIA ROMAGNA</b>	Parma, Carpi (MO), Guastalla (RE), Rimini
<b>CALABRIA</b>	Lamezia Terme
<b>ABRUZZO</b>	Atessa

Staff è accreditata ai servizi al lavoro nelle seguenti regioni: Emilia Romagna, Lombardia, Veneto, Liguria, Marche, Calabria. Dal 2017 Staff S.p.A. si è dotata del Modello Organizzativo (Modello Parte Generale, Speciale, Codice Etico, Istituzione dell'O.d.V.) in base al D.Lgs. n.231 del 2001.

### RISULTATI DI STAFF S.P.A.

#### FATTURATO PER ANNO (in euro)



### **Andamento Indice Roe**

<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
53,10%	51,30%	43,00%

### **ANDAMENTO INDICE ROI**

<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
14,60%	14,24%	13,65%

Staff S.p.a. è nata dall'iniziativa imprenditoriale di professionisti con esperienza decennale nei settori della somministrazione di lavoro e del HR Management. La **qualità** del servizio fornito è il risultato della **professionalità** dei suoi specialisti. La loro esperienza, il loro know-how, il loro approccio imprenditoriale e appassionato al lavoro, conferiscono valore ed efficacia ad ogni progetto. Organizzazione **efficiente**, comportamenti trasparenti e **rigorosi**, soluzioni **flessibili** e personalizzate, **rispetto della normativa**: questi sono i punti di forza con i quali STAFF individua e realizza le soluzioni più idonee ai bisogni espressi dal Cliente e si propone come vero **partner strategico** per tutti i servizi legati alle Risorse Umane, assicurando un servizio personalizzato, improntato ad una logica di **consulenza e di partnership**.

Staff Spa è in grado di fornire tutti i servizi necessari alle aziende per una moderna gestione delle Risorse Umane.

**Somministrazione:** Staff incontra, seleziona e recluta ogni giorno lavoratori con le più svariate professionalità, interessati a mettere a disposizione le loro motivazioni, capacità ed esperienze attraverso un contratto di lavoro somministrato. Le Aziende che si rivolgono a STAFF possono fruire di personale aggiuntivo per soddisfare esigenze temporanee, con regolarità, flessibilità e l'efficienza richieste dalla competitività del mercato. L'inserimento di un lavoratore con la somministrazione può proseguire con l'assunzione diretta da parte dell'Azienda. Prima di essere inviati in missione, i lavoratori vengono assunti da STAFF con contratto di lavoro a tempo determinato o a tempo indeterminato, alle condizioni stabilite dal CCNL delle Agenzie di Somministrazione e dal CCNL applicato dall'Azienda utilizzatrice. I lavoratori sono pertanto dipendenti di STAFF, alla quale spettano tutti gli obblighi retributivi e contributivi. Durante la missione, il potere direttivo e di controllo è esercitato dall'Azienda utilizzatrice, mentre il potere disciplinare rimane in capo all'Agenzia, che lo applica sulla base degli elementi forniti dall'Azienda utilizzatrice. Per tutta la durata della missione, il lavoratore somministrato ha diritto ad un trattamento economico e normativo non inferiore a quello dei dipendenti di pari livello dell'utilizzatore. **La qualità del servizio è garantita da STAFF attraverso un rigoroso processo di:**

- Acquisizione dall'Azienda dei profili e caratteristiche professionali
- Selezione accurata delle candidature, sotto il profilo delle competenze allo svolgimento delle mansioni a cui saranno assegnate

- Monitoraggio continuo sull'andamento della missione, con la disponibilità dei nostri operatori ad intervenire ogni volta che si renda necessario e sia richiesto dal Cliente o dal Lavoratore
- Assistenza ai lavoratori mirata alla loro soddisfazione e al positivo adempimento della missione
- Adempimento puntuale degli impegni contrattuali e contributivi verso i lavoratori e gli istituti Previdenziali e Assistenziali
- Precisa e puntuale applicazione delle condizioni convenute con il Cliente

Per garantire la qualità del servizio, STAFF si avvale di Risorse qualificate operative presso le filiali e presso i servizi centrali.

**Staff Leasing:** la somministrazione a tempo indeterminato è un modello organizzativo e gestionale basato su una relazione stabile, caratterizzato non solo da flessibilità ma anche da una modernizzazione dei processi, basata sull'integrazione e sulla sinergia tra Aziende utilizzatrici e operatori polifunzionali qualificati del mercato del lavoro, quali sono le Agenzie per il Lavoro. Lo staff leasing consente di fornire personale senza la definizione di un termine nel contratto di lavoro. Questo tipo di contratto assicura la disponibilità di personale per tutto il periodo necessario all'Azienda e nei settori consentiti dalla legge; il ricorso a questa tipologia contrattuale è reso obbligatorio per l'inserimento di lavoratori assunti dall'Agenzia per il Lavoro con contratto di apprendistato ex L. 247/2007 e L. 92/2012.

**Ricerca e selezione del personale:** attraverso la divisione specializzata, Staff S.p.A. si occupa di individuare nel mercato quei profili professionali di alto e medio livello necessari a supportare la crescita dei clienti: dall'operaio specializzato al giovane neo diplomato o neo laureato, dall'impiegato con esperienza specifica alle figure medio-alte di tipo specialistico o manageriale (middle e top management). In funzione del livello della figura da ricercare, la selezione viene affidata alla struttura della filiale presente in zona, oppure al servizio specializzato nel recruiting di profili medio-alti, che STAFF ha costituito a livello centrale e che opera in maniera trasversale su tutto il territorio nazionale. Il servizio si qualifica soprattutto per la qualità e il rigore con cui gli specialisti curano tutte fasi del processo, che comprende:

- L'esame della posizione da ricoprire e del contesto organizzativo nel quale si colloca
- La condivisione con il Cliente del profilo più adatto, sotto l'aspetto caratteriale, delle esperienze, delle conoscenze, delle capacità, delle motivazioni, delle condizioni di inserimento in Azienda
- L'accordo con il cliente sul tipo di processo di ricerca e selezione da attivare e sulle condizioni economiche da applicare per il servizio richiesto
- L'attivazione di tutti gli strumenti più efficaci di ricerca al fine di raccogliere il maggior numero di candidature potenzialmente idonee e disponibili sul mercato, e per disporre di un'ampia rosa su cui concentrare la selezione
- Lo svolgimento di colloqui di selezione strutturati, eventualmente accompagnati dal supporto di test mirati alla valutazione dei requisiti richiesti
- La possibilità di avvalersi, attraverso i propri specialisti, dello strumento dell'assessment di gruppo quando la selezione sia rivolta ad un numero significativo di soggetti con il medesimo profilo, quali, solo a titolo esemplificativo: neo laureati, neo diplomati, commessi/e, addetti alle vendite, responsabili punti vendita, operatori di call center, etc

- La presentazione al Cliente di una rosa di candidati
- L'assistenza al Cliente nella scelta, nella definizione delle condizioni di assunzione e nelle modalità di inserimento del candidato
- Il successivo follow up sull'andamento dell'inserimento
- La pubblicazione di annunci sulla stampa o su portali specializzati, con l'assistenza nella stesura del testo e lo svolgimento dello screening dei curricula
- L'assistenza nella selezione, valutazione, scelta e inserimento di candidati già preselezionati dall'Azienda, aggiornando i candidati sull'andamento della selezione, assistendoli nel rapporto di selezione con l'Azienda, comunicando l'esito della selezione a tutti i candidati intervistati

**Head Hunting:** i professionisti di STAFF sono in grado di eseguire anche la ricerca diretta (Head Hunting), senza il ricorso ad annunci, per assicurare la massima riservatezza e indirizzare la ricerca verso obiettivi mirati, individuati attraverso contatti proattivi rivolti a potenziali candidati. Si tratta di una metodologia da preferire tendenzialmente per la selezione di manager di alto profilo, e da valutare e concordare con il Cliente.

**Outplacement:** il servizio di supporto alla ricollocazione offre ai lavoratori in uscita dalle aziende o già in cerca di una nuova opportunità occupazionale, un lungimirante strumento per riposizionarsi nel mercato del lavoro al meglio e nel minor tempo possibile. La Staff è in grado di progettare e svolgere processi di outplacement individuale e collettivo con professionisti dedicati a questo particolare settore.

**Gestione e sviluppo HR:** coerentemente con la propria vocazione ed esperienza nel settore delle risorse umane in tutte le sue problematiche e dinamiche, STAFF ha creato un team di specialisti per proporsi come partner qualificato nella gestione del servizio HR, un servizio integrato che va dalla selezione, alla somministrazione, alla gestione del personale. Il servizio è rivolto soprattutto ad aziende di medie dimensioni, che non dispongono di una figura manageriale incaricata della gestione delle risorse umane, ma che sentono la necessità di supportare le proprie strategie con una politica e con sistemi di gestione ad esse funzionali, soprattutto nel rapporto con le figure chiave. Il servizio può avere ad oggetto tutto il sistema di gestione strategica del personale attraverso l'affidamento di questa funzione in outsourcing ad uno specialista messo a disposizione da STAFF. Il servizio può anche riguardare solamente alcuni momenti o progetti particolari, quali:

- L'analisi organizzativa e/o di clima
- L'introduzione di sistemi di valutazione (delle posizioni, delle competenze, delle prestazioni, del potenziale)
- Lo svolgimento di assessment individuali e di gruppo
- La creazione di politiche e sistemi di sviluppo e retributivi strutturati
- L'intervento nei processi di cambiamento, riorganizzazione e ristrutturazione, assistendo l'Azienda nelle fasi di: analisi organizzativa, valutazione delle risorse, pianificazione e attuazione del progetto, gestione degli aspetti sindacali
- Servizio di Time Management

Lo svolgimento dell'incarico verrà affidato da STAFF ad un manager o ad un team di specialisti di alto valore professionale, acquisito in ruoli manageriali nell'ambito di importanti e strutturate

Direzioni del Personale. Attraverso questo servizio, STAFF si qualifica come partner globale dei propri clienti, collaborando fattivamente con l'Azienda al suo sviluppo e alla creazione di valore.

**Formazione:** attraverso BM Consulting S.r.l., Ente accreditato da Forma.Temp, Staff S.p.A. costruisce percorsi formativi ad hoc per agevolare l'inserimento lavorativo dei lavoratori somministrati e riqualificare le risorse stabili dei nostri clienti. Attraverso la formazione, i giovani alla ricerca del primo lavoro o di un lavoro più stabile, i lavoratori alla ricerca di un nuovo lavoro e coloro che desiderano cambiare lavoro per migliorare la propria condizione possono acquisire le conoscenze e le capacità professionali necessarie per proporsi al mercato con maggiori possibilità di successo. STAFF vuole essere un attivatore di occasioni di lavoro, favorendo l'incontro tra la domanda e l'offerta. A questo scopo, la società impiega le risorse messe a disposizione dal fondo bilaterale Forma.Temp per finanziare corsi di formazione volti a facilitare l'inserimento dei lavoratori nelle Aziende. Vengono perciò organizzati corsi che preparano gruppi di lavoratori allo svolgimento delle mansioni a cui saranno adibiti presso l'Azienda utilizzatrice, attraverso programmi formativi progettati sulla base delle capacità richieste dall'Azienda. Sulla base delle professionalità maggiormente richieste dal mercato locale, vengono inoltre organizzati corsi volti a creare le figure più ricercate attraverso programmi specifici e di alta qualità, per rispondere attivamente alla domanda del mercato e mettere i lavoratori nelle condizioni di proporsi con successo. Infine, STAFF organizza corsi con contenuti di tipo generale e trasversale, quali, a titolo esemplificativo, lingue straniere, informatica, sicurezza, sempre allo scopo di rafforzare la professionalità dei partecipanti e le loro possibilità di accedere al mercato del lavoro. La partecipazione ai corsi di formazione è completamente gratuita ed è aperta a tutti coloro che risultano in possesso dei requisiti richiesti da Forma.Temp.

**Le Politiche attive del lavoro** sono un ambito in cui Staff S.p.A. intende investire anche alla luce degli sviluppi legislativi che riguardano il mercato del lavoro e la recente istituzione della Agenzia nazionale ANPAL. Le Politiche Attive per il Lavoro sono tutte quelle iniziative messe in atto dalle istituzioni pubbliche per favorire l'emergere di domanda di lavoro, che possa portare a nuova occupazione. Queste iniziative sono promosse sia dalla singola Regione, d'intesa con il Ministero del Lavoro e l'Unione Europea, sia dalle Province e dagli attori sociali presenti nel territorio. Staff Spa si è accreditata come operatore ai servizi al lavoro nelle Regioni sopra elencate, in particolare dove è previsto un sistema di accreditamento a cui tutti gli Enti privati si associano per poter erogare servizi di accompagnamento al lavoro e alla ricollocazione attraverso la somministrazione di lavoro, ricerca e selezione, formazione riqualificazione, valorizzazione del percorso professionale, orientamento al lavoro, tutoring, scouting e ricerca attiva. Staff Spa intende contribuire, in una logica di cooperazione con le Amministrazioni Pubbliche e gli attori privati del mercato del lavoro e sviluppando reti e network territoriali, a rafforzare e moltiplicare le politiche attive di reinserimento di tutte quelle persone, giovani, adulti, donne, diversamente abili, che stanno vivendo la situazione di inoccupazione o disoccupazione. Nel 2018 Staff ha attivato in Italia 26.500 missioni lavorative.

### **Welfare Aziendale**

Staff Welfare è il servizio che Staff offre ai propri clienti per la gestione del Welfare aziendale.

La legislazione più recente ha favorito ed esteso la possibilità delle aziende di avvalersi di sistemi di welfare per la gestione dei propri dipendenti, ampliando notevolmente la tipologia dei servizi da riconoscere come benefits esenti da tassazione e contribuzione. Grazie a tale esenzione, i compensi

riconosciuti sotto forma di welfare consentono di minimizzare il costo aziendale e di massimizzare la gratificazione del lavoratore. Il welfare rappresenta perciò un formidabile strumento di politica retributiva da affiancare alle tradizionali forme premiali di tipo monetario. Il paniere di servizi comprende: Rimborsi scolastici, Buoni Spesa, Attività Sportive, Viaggi e vacanze, Assistenza Sanitaria, Previdenza complementare, Rimborsi Spese sanitarie, Trasporto casa-lavoro, Assistenza Sanitaria, Convenzioni aziendali.

#### **Formazione Finanziata:**

Staff Training nasce dall'idea imprenditoriale di offrire alle aziende Clienti l'opportunità di disporre di un partner che si ponga come "sostenitore" e "motivatore" per la crescita del business attraverso lo sviluppo delle competenze delle risorse umane.

Pertanto, il nostro obiettivo è creare progetti in grado di calzare alla perfezione la "mano" del Cliente. Così come un guanto comodo permette alla mano di svolgere un lavoro perfetto, un progetto ritagliato sulla sagoma del Cliente, permette un risultato eccellente.

#### **Clienti, Lavoratori, Missioni nel 2018**

<b>1.300</b> <b>AZIENDE CLIENTI</b>	<b>12.344</b> <b>LAVORATORI</b>	<b>26.500</b> <b>MISSIONI</b>
--	------------------------------------	----------------------------------

Staff Spa, consapevole dell'importanza delle misure di sicurezza sui posti di lavoro, dedica una particolare attenzione alla prevenzione degli infortuni e al rispetto delle norme di sicurezza. Inoltre, come disposto dalla normativa vigente, Staff Spa richiede la medesima attenzione alle aziende clienti utilizzatrici di lavoro in somministrazione.

### **3. SERVIZI**

Le Filiali per il lavoro agevolano a tutte le persone in cerca di occupazione che dichiarino l'immediata disponibilità all'attività lavorativa sul territorio di riferimento, l'accesso ai servizi per il lavoro in modo gratuito e mirato rispetto al bisogno espresso favorendo l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e contrastando la disoccupazione o consentendo il reinserimento nel mondo del lavoro.

**Accesso e accoglienza** L'accesso e l'accoglienza comprendono le seguenti attività:

- Consentire all'utente di iscriversi gratuitamente alla banca dati aziendale e rendere visibile il curriculum vitae a tutte le filiali Staff Spa, avendo così accesso a tutte le opportunità di lavoro presenti e future.
- Dare informazioni relative al mercato del lavoro (locale e nazionale).
- Accogliere il candidato presso le nostre filiali, presentare i servizi che può fornire un'agenzia generalista, consegnare ed illustrare la scheda curriculum.
- Assistere il candidato durante la compilazione e successivamente approfondire le specifiche del curriculum vitae e le informazioni relative alle opportunità di lavoro sul territorio.



Tali attività possono essere effettuate con le seguenti modalità: accoglienza informativa telefonica con la quale si recepisce il bisogno dell'utente, si forniscono le prime informazioni e si invita l'utente a presentarsi in agenzia fornendo indirizzo e orari; accoglienza informativa diretta con la quale si recepisce direttamente la domanda raccogliendo il curriculum e altre informazioni sull'utente riportate sulla scheda di candidatura, si effettua lo screening dell'utenza, la consulenza informativa di primo livello e il supporto all'auto-consultazione; accoglienza informativa su appuntamento con la quale si raccolgono le informazioni di corredo al curriculum riportandole sulla scheda di candidatura favorendo il matching tra caratteristiche, esperienze pregresse e necessità di inserimento/reinserimento dell'utente con le opportunità che il servizio può offrire sul territorio di riferimento.

**Colloqui di orientamento individuale o di gruppo.** Tale attività consiste nel colloquio con un recruiter qualificato per approfondire le esperienze professionali pregresse, per valutare le competenze e le attitudini, per rilevare le aspettative e le motivazioni al lavoro o al reinserimento, per verificare le disponibilità registrandole nella scheda di candidatura. L'intervista favorisce lo scambio di informazioni utili per creare un percorso di inserimento/reinserimento lavorativo tra utente e l'operatore ed è finalizzata ad acquisire maggiori e più approfondite informazioni sull'utente. Tale servizio è finalizzato alla valutazione delle capacità e del perseguimento di obiettivi professionali dell'utente, all'individuazione delle modalità di ricerca attiva e occupabilità, ad appurare la disponibilità concreta a partecipare a percorsi di riqualificazione, interventi di sostegno volti a valutare e valorizzare le competenze. L'utente candidato in tal modo ha un riferimento per i servizi al lavoro disponibili in loco in funzione delle proprie caratteristiche, è supportato nella definizione della propria professionalità e collocabilità sul mercato del lavoro di riferimento ed è coinvolto nella definizione di una strategia efficace di ricerca del lavoro. La modalità di erogazione di tale tipologia di servizio può essere a titolo individuale o di gruppo con sessioni di durata variabile in funzione della tipologia dell'utenza.

**Formazione professionalizzante o di inserimento.** Tale attività consiste nel colloquio con un recruiter qualificato per approfondire le esperienze formative pregresse, per valutare le competenze e le attitudini, per rilevare le aspettative e le motivazioni alla formazione, per verificare le disponibilità registrandole nella scheda di candidatura. Le iniziative formative proposte sono orientate ed indirizzate allo sviluppo dell'occupazione attraverso corsi progettati per far acquisire competenze supplementari richieste dal mercato del lavoro. Le tipologie di corsi sono: base, professionale e on the job. La formazione base permette l'accrescimento delle competenze trasversali dei candidati, facilitando l'occupabilità delle risorse umane. La formazione professionale permette la specializzazione delle conoscenze e capacità delle risorse sulla base delle specifiche richieste del mercato. La formazione on the job consente, nella fase di inserimento lavorativo, la formazione attraverso l'affiancamento direttamente sul luogo di lavoro. Inoltre, per agevolare il confronto e la conoscenza del mondo del lavoro, Staff S.p.A. organizza incontri di orientamento nelle scuole superiori con l'obiettivo di supportare gli allievi verso un percorso professionale consapevole, attraverso le conoscenze delle tecniche e delle strategie per stendere un cv, affrontare un colloquio e facilitare l'accesso al mondo del lavoro.

#### **4. STRUTTURE E ORGANIZZAZIONE**

Staff Spa eroga i servizi declinati nella Carta dei Servizi al lavoro attraverso le proprie Filiali per il lavoro elencate al punto 8. Ogni struttura possiede i requisiti ministeriali previsti per le agenzie per il lavoro con Aut. Min. e quelli previsti dalle norme di sicurezza. Ogni agenzia è dotata di attrezzature informatiche e piattaforme software adeguate alla gestione delle attività. Tutte le Agenzie si avvalgono di personale interno regolarmente assunto. In particolare le risorse interne dedicate alla gestione dei servizi al lavoro aventi i requisiti formali e informali sono:

- Resp. Unità Organizzativa che coordina le risorse umane e organizzative supervisionando il servizio attraverso il controllo delle attività e il monitoraggio dell'erogazione e dei risultati raggiunti, promuove i servizi al lavoro sul territorio di competenza relazionandosi con le istituzioni e gli attori locali.
- Addetto all'accoglienza e informazione che Gestisce l'accoglienza, la raccolta dei curricula e l'acquisizione delle candidature, effettua lo screening dell'utenza e la consulenza informativa di primo livello.
- Operatore d'agenzia che analizza le candidature regolarmente raccolte identificandone le competenze e le motivazioni al lavoro, ne valuta l'occupabilità in relazione alle opportunità territoriali, condivide con l'utente il percorso personale monitorando le azioni orientative, formative e di inserimento lavorativo messe in atto in ogni fase.

#### **5. DIRITTI E DOVERI DELL' UTENTE**

Ogni utente che intende accedere al servizio rilasciando i propri dati e compilando la scheda di candidatura ha il diritto alla tutela della privacy e alla protezione dei propri dati che l'organizzazione garantisce tramite la procedura aziendale in vigore e sulla base delle istruzioni operative interne. Il consenso al trattamento dei dati viene raccolto contestualmente all'accesso al servizio tramite la scheda di candidatura ove l'utente rilascia o nega il proprio consenso e appone la propria firma. L'utente che accede al servizio si impegna a fornire tutte le informazioni utili alle finalità dei servizi e ad aggiornare tempestivamente l'agenzia su variazioni del proprio stato. Nell'ambito del percorso individuale e nel reciproco rispetto del patto di servizio condiviso, l'utente deve garantire l'osservanza degli impegni presi.

#### **6. MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL SERVIZI**

L'attuazione dei principi contenuti nella Carta dei Servizi e il monitoraggio della qualità dell'erogazione dei servizi in essa contenuti vengono garantiti dal Responsabile dell'unità organizzativa con la collaborazione e il supporto degli organismi centrali aziendali preposti.

L'attività realizzata è rendicontata con relativo esito tramite apposito report periodico che consente il monitoraggio dei risultati, dall'analisi dei quali è possibile cogliere eventuali criticità e attivare le conseguenti azioni di miglioramento. Almeno due volte all'anno i responsabili delle unità e i

responsabili funzionali del servizio coinvolti si riuniscono per analizzare i risultati raggiunti, condividere le buone prassi e le criticità e attivare le azioni di miglioramento del servizio.

La qualità del servizio svolto sarà monitorata, misurata e valutata secondo i seguenti principi e parametri:

**ACCESSO AI SERVIZI:** tutte le persone devono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione, la facilità di accesso immediato ai servizi deve essere assicurata dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di ricevimento e di definizione e modalità di comunicazione certa degli appuntamenti con i clienti. Deve essere garantita sempre l'apertura secondo gli orari di ufficio.

**UGUAGLIANZA:** a tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere ai Servizi deve essere 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, deve frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro

**GRATUITA':** la fruizione dei servizi non deve comportare alcun costo a carico delle persone utenti

**CONTINUITA':** deve essere garantita la continuità e la regolarità nella erogazione dei servizi, fatto salvo situazioni non prevedibili.

**PARTECIPAZIONE:** agli utenti deve essere assicurata la possibilità di esprimere la propria valutazione sui servizi utilizzati mediante suggerimenti ed eventuali reclami

**COMUNICAZIONE E TRASPARENZA:** agli utenti deve essere garantita un'ampia e chiara informazione sui servizi offerti e su procedure, tempi e regole di erogazione; la comunicazione deve essere efficace e adeguata ai vari livelli di comprensione degli utenti

**CORTESIA:** il personale dei servizi deve garantire rispetto, cortesia e disponibilità all'ascolto nei confronti degli utenti.

**RISERVATEZZA:** il personale dei Servizi deve assicurare il rispetto della normativa sulla privacy e la disponibilità di spazi adeguati riservati ai colloqui con gli utenti.

**INFORMATIZZAZIONE:** il funzionamento dei servizi deve essere assicurato dall'adozione di tecnologie informatiche moderne e 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.

**COLLABORAZIONE CON ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO:** i responsabili e gli operatori dei servizi devono essere 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.

Staff Spa sottopone periodicamente a un campione di lavoratori/utenti un questionario di Customer Satisfaction finalizzato a monitorare costantemente l'intero processo e la soddisfazione dell'utente.

## 7. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gli utenti possono far pervenire osservazioni e suggerimenti all'operatore verbalmente, in forma scritta o per posta elettronica sia al personale di agenzia che al Responsabile dell'unità organizzativa, il quale li raccoglierà e li veicolerà alla Direzione aziendale per la condivisione. In caso di mancanze od omissioni rispetto a quanto contenuto nella Carta dei Servizi possono essere presentati reclami in forma scritta tramite comunicazione inviata all'indirizzo di posta elettronica della filiale competente, dove il soggetto è stato accolto (vedi punto 8) indicando l'identità del reclamante, l'oggetto del reclamo con una descrizione delle circostanze, la data e il luogo in oggetto. I reclami verbali o telefonici non possono essere presi in carico; sarà cura dell'operatore d'agenzia che lo riceve informare il reclamante della modalità sopra descritta. Ogni comunicazione deve far riferimento ad un unico reclamo che verrà gestito dal referente individuato, il quale ne verificherà le dinamiche attivando le eventuali azioni correttive e garantendo una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

## 8. POLICY PRIVACY

Staff spa, in qualità di titolare del trattamento di dati anche particolari, ha ritenuto di dotarsi di procedure interne volte a garantire la conformità dei processi di trattamento dei dati dei dipendenti, dei candidati ai progetti di orientamento al lavoro, dei clienti e dei fornitori alla normativa in materia di privacy, definita sia da fonti nazionali (D.L.gs 196/03 'Il nuovo codice della privacy' e D.L.gs 101/18) che di matrice europea (dal Reg. Ue. 2016/679 "General Data Protection Regulation").

Staff spa ha nominato una figura di *Data Protection Officer* e ha adottato un registro dei trattamenti ex art. 30 Reg. Eu., dopo aver effettuato un'accurata ricognizione dei trattamenti svolti e delle rispettive caratteristiche, nell'ottica della gestione della *privacy* basata sull'analisi del rischio e su misure di *accountability* di titolari e responsabili. Si tratta di uno strumento fondamentale non soltanto ai fini dell'eventuale controllo da parte del Garante, ma anche allo scopo di disporre per il titolare del trattamento di un quadro aggiornato dei trattamenti in essere all'interno dell'azienda, indispensabile per ogni valutazione e analisi del rischio. Si rimanda al sito [www.staff.it](http://www.staff.it) per la Privacy Policy

## 9. INDIRIZZI, RECAPITI E ORARI DELLE FILIALI PER IL LAVORO

Tutte le filiali osservano i seguenti orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

FILIALE	INDIRIZZO	COMUNE	PROV.	EMAIL	TEL	FAX
ALESSANDRIA Resp. Filiale Vittorio Vivani	VIA TORTONA, 92/94 - 15121 - ALESSANDRIA (AL)	ALESSANDRIA	AL	alessandria@staff.it	Tel: 0131.1786008	Fax: 0131.1978060
ATESSA Resp. Filiale Silvia Cabria	VIA MONTEMARCONI, 136 - 66041 - ATESSA (CH)	ATESSA	CH	atessa@staff.it		
BRESCIA Resp. Filiale Sadia sterza	PIAZZA MONSIGNOR ALMICI, 21 - 25124 - BRESCIA (BS)	BRESCIA	BS	brescia@staff.it	Tel: 030 7749128	Fax: 030 7871355
CARPI Resp. Filiale Mariangela Sandonà	VIA C. MARX, 84 - 41012 - CARPI (MO)	CARPI	MO	carpi@staff.it	Tel: 059.8638065	Fax: 059.8638066
CASTIGLIONE DELLE STIVIERE Resp. Filiale Ilaria Loatelli	VIA CARPENEDOLO, 2A - 46043 - CASTIGLIONE D/S (MN)	CASTIGLIONE DELLE STIVIERE	MN	castiglione@staff.it	Tel: 0376.1620187	Fax: 0376.1620184
CIVITANOVA MARCHE Resp. Filiale Arianna Mosconi	L. S.FRANCESCO DI SALES, 2 - 62012 - CIVITANOVA MC	CIVITANOVA MARCHE	MC	civitanova@staff.it	Tel: 0733.1898065	Fax: 0733.1898066
GUASTALLA Resp. Filiale Simona Caramaschi	LARGO GRAMSCI 2/E - 42016 - GUASTALLA (RE)	GUASTALLA	RE	guastalla@staff.it	Tel: 0522.1576006	Fax: 0522.1390151
LAMEZIA TERME Resp. Filiale Paolo Zito	VIA GIOVANNI XXIII, 1 - 88046 - LAMEZIA TERME (CZ)	LAMEZIA TERME	CZ	lamezia@staff.it	Tel: 0968.1926000	Fax: 0968.1888004
MANTOVA Resp. Filiale Emma Sereni	VIA S. COGNETTI DE MARTIIS, 5 - 46100 - MANTOVA (MN)	MANTOVA	MN	mantova@staff.it	Tel: 0376.1620183	Fax: 0376.1620184
MILANO Resp. Filiale Matteo Celentano	VIA FAMAGOSTA, 61 - 20142 - MILANO (MI)	MILANO	MI	milano@staff.it	Tel: 029.7070345	Fax: 029.7070346
MONTEBELLO VICENTINO Resp. Filiale Anna De Gregori	VIALE VERONA, 8 - 36054 - MONTEBELLO VICENTINO (VI)	MONTEBELLO VICENTINO	VI	montebello@staff.it	Tel: 0444.1788077	Fax: 0444.1788078
MONTECCHIO MAGGIORE resp. Filiale Sabrina Moretto	VIA BATTAGLIA, 11 - 36075 - MONTECCHIO MAGGIORE	MONTECCHIO MAGGIORE,	VI	montecchio@staff.it	Tel: 0444.1390121	Fax: 0444.1390122
PARMA Resp. Filiale Marta Rossi	PIAZZA BALESTRIERI, 31/A - 43122 - PARMA (PR)	PARMA	PR	parma@staff.it	Tel: 0521.1798000	Fax: 0521.1798007
PONTEREDERA Resp. Filiale Romina Cappelletti	VIA VERDI, 34 - 56025 - PONTEREDERA (PI)	PONTEREDERA	PI	pontedera@staff.it	Tel: 0587.398050	Fax: 0587.398051
RIMINI Resp. Filiale Marta Rossi	VIA CIRCONVALLAZIONE NUOVA 69 - 47924 - RIMINI	RIMINI	RN	rimini@staff.it	Tel: 348 6547519	Fax: 05411 780807
ROMA Resp. Filiale Silvia Cabria	VIA ALESSANDRIA, 195 - 00198 - ROMA (RM)	ROMA	RM	roma@staff.it	Tel: 06.73100170	Fax: 06.73100171
ROMA1 Resp. Filiale Chiara Trodio	VIA GIUSEPPE MAZZINI, 134 (SCALA B INT 3) - 00195 - ROMA (ROMA)	ROMA	RM	roma1@staff.it		
SANTACROCE SULL'ARNO Resp. Filiale Anna Beccari	PIAZZA PADRE PIO, 5/6/20 - 56029 - SANTACROCE SULL'ARNO (PI)	SANTA CROCE SULL'ARNO	PI	santacroce@staff.it	Tel: 0571.1666003	
SUZZARA Resp. Filiale Giorgia Grossi	VIA CORRIDONI, 3/A - 46029 - SUZZARA (MN)	SUZZARA	MN	suzzara@staff.it	Tel: 0376.1620188	Fax: 0376.1620184
TORINO Resp. Filiale Luigi Camassa	CORSO FRANCIA, 105 bis - 10138 - TORINO (TO)	TORINO	TO	torino@staff.it	Tel: 011.0346014	Fax: 011.19400241
TORTONA Resp. Filiale Sabrina Castellano	CORSO ALESSANDRIA 105, - 15057 - TORTONA (AL)	TORTONA	AL	tortona@staff.it	Tel: 0131.1978028	Fax: 0131.1978029
TREVISO Resp. Filiale Deborah Mirolo	VIALE III ARMATA, 5 - 31100 - TREVISO (TV)	TREVISO	TV	treviso@staff.it	Tel: 0422.1847147	Fax: 0422.1847148
VERONA Resp Filiale Sadia Sterza	VIA DELL'INDUSTRIA 14/A - 37135 - VERONA (VR)	VERONA	VR	verona@staff.it	Tel: 045 4979140	Fax: 045 8130238
CUORGNE	VIA TORINO, 13 - 10082 - CUORGNE' (TO)	CUORGNE'	TO	cuorgne@staff.it	Tel: 0124 039102	Fax: 0124 418012
GENOVA	VIA ZARA, 4 ROSSO - 16145 - GENOVA (GE)	GENOVA	GE	genova@staff.it	Tel: 010.9861011	Fax: 010.9861014