

CARTA DEI SERVIZI

ERGON SRL

28/11/2018

Veneto

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)
T +39 049 870 2284
F +39 049 724 0032
servizioclienti.ve@ergongroup.it

Friuli Venezia Giulia

Viale Trieste, 156
33100 Udine (UD)
T +39 0431 621 498
F +39 0431 622 417
servizioclienti.fvg@ergongroup.it

Lombardia

Via Enrico Forlanini, 23
20134 Milano (MI)
T + 39 02 873 231 63
F + 39 02 873 231 01
servizioclienti.mi@ergongroup.it

Toscana

Via Lorenzo il Magnifico, 14
50129 Firenze (FI)
T +39 055 474 615
F +39 055 499 637
servizioclienti.tos@ergongroup.it

Marche

Via Volturmo, 73
62100 Macerata (MC)
T +39 0733 283 299
F +39 0733 283 299
servizioclienti.mar@ergongroup.it

PREMESSA

Ergon Srl, nello sviluppare i Servizi al Lavoro, intende porre al centro la persona nella sua complessità, con le sue competenze ed i suoi bisogni, mettendo a disposizione la propria struttura, i professionisti ed il know-how acquisito affinché gli utenti siano sostenuti nel loro percorso di crescita, superando la condizione da lavoratore disoccupato a lavoratore occupato. In questo processo, Ergon Srl si pone in relazione al sistema produttivo locale e regionale, affinché attraverso azioni di politica attiva al lavoro si possa sostenere l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro ed il processo di selezione del personale, favorendo così anche lo sviluppo socio-economico della Regione Veneto e dei suoi cittadini.

In quest'ottica, la Carta dei Servizi dev'essere vista come uno strumento in grado di permettere agli utenti di dialogare con noi, essere costantemente aggiornati sulle opportunità offerte, godere di un servizio pro-attivo, dove al centro viene collocata la persona nella sua interezza e complessità.

CHI SIAMO

Ergon srl è Ente di formazione e società di consulenza manageriale facente parte di ErgonGroup, realtà operante a livello nazionale che propone la creazione di modelli direzionali efficaci, innovativi e adattabili al singolo contesto aziendale. Le principali aree di intervento sono: Qualità, Ambiente e Sicurezza, Vendite, Marketing e Comunicazione, Internazionalizzazione, Strategia e Controllo di Gestione, Organizzazione Aziendale, Business Intelligence e CPM, Agroalimentare, Risorse Umane Lingue, Amministrazione, Informatica e Tecnica. I corsi vengono svolti sia in azienda che presso la sede padovana di Ergon Srl, sia in modalità finanziata da Fondi Interprofessionali e FSE, che non.

Ergon Srl opera su 4 principali territori - Veneto, Friuli Venezia Giulia, Lombardia e Toscana. Le società facenti parte di ErgonGroup sono Ergon Srl, Tecum Srl, Erima Srl.

Veneto
Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)
T +39 049 870 2284
F +39 049 724 0032
servizioclienti.ve@ergongroup.it

Friuli Venezia Giulia
Viale Trieste, 156
33100 Udine (UD)
T +39 0431 621 498
F +39 0431 622 417
servizioclienti.fvg@ergongroup.it

Lombardia
Via Enrico Forlanini, 23
20134 Milano (MI)
T + 39 02 873 231 63
F + 39 02 873 231 01
servizioclienti.mi@ergongroup.it

Toscana
Via Lorenzo il Magnifico, 14
50129 Firenze (FI)
T +39 055 474 615
F +39 055 499 637
servizioclienti.tos@ergongroup.it

Marche
Via Volturmo, 73
62100 Macerata (MC)
T +39 0733 283 299
F +39 0733 283 299
servizioclienti.mar@ergongroup.it

ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI

Ergon Srl è accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione Continua, la Formazione Superiore e i Servizi per il Lavoro (codice ente: 4867) e inserito all'interno dell'elenco regionale veneto degli organismi di formazione, pubblici e privati, che organizzano ed erogano attività di orientamento e formazione professionale finanziate con risorse pubbliche, nel rispetto degli obiettivi della programmazione regionale, per la realizzazione di azioni di sviluppo delle risorse umane.

Inoltre, Ergon Srl ha adottato il proprio Codice Etico e di Comportamento, secondo le disposizioni del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231., ed ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 per tutte le sue sedi, per la progettazione ed erogazione di corsi di formazione, erogazione di servizi di consulenza e innovazione tecnologica.

FINALITA' E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro nonché i processi di selezione;
- Favorire l'inserimento lavorativo dei c.d. soggetti svantaggiati;
- Valorizzare le competenze professionali possedute dagli utenti e sviluppare nuove conoscenze, competenze ed abilità nell'ottica del ricollocamento;
- Garantire pari opportunità di accesso al mercato del lavoro;
- Creare una rete di servizi al lavoro per massimizzare le opportunità offerte agli utenti.

DESTINATARI

I servizi messi a disposizione da Ergon Srl si rivolgono a tutti i soggetti che si trovano in uno stato di disoccupazione (e che godono o meno di misure di sostegno al reddito), che attraverso interventi formativi e di politica attiva intendano ricollocarsi attivamente sul territorio. Le attività poste in essere si rivolgono nondimeno ai c.d. soggetti svantaggiati, in un'ottica di sviluppo e di inclusione sociale degli stessi.

MODALITA' DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'efficacia delle azioni realizzate da Ergon Srl parte dalla presenza di *risorse dedicate* e di *strutture dedicate*. Ergon Srl, infatti, si avvale della collaborazione di professionisti con esperienza nella progettazione e gestione dei percorsi di inserimento lavorativo, nonché di professionisti esterni per consulenze di carattere specialistico, e lo fa in uffici e ambienti dedicati alla gestione del servizio, alla formazione ed alla consulenza personalizzata, godendo quindi di spazi ed attrezzature dedicate alla gestione delle attività.

I servizi per il lavoro offerti da Ergon Srl sono ascrivibili a:

- ✓ *Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro*

Ergon Srl consente l'accesso alla rete dei servizi erogati, informando gli utenti circa i servizi disponibili e le modalità di accesso, nonché riguardo alle opportunità occupazionali presenti sul territorio. Ergon Srl si pone in vicinanza alla rete dei servizi al lavoro locale, garantendo la possibilità all'utente di essere indirizzato verso altri servizi territoriali più pertinenti rispetto alle caratteristiche del singolo.

L'attività di accoglienza, accesso ed informazione garantisce l'accessibilità e l'usabilità dei servizi on-line attivati dalla Regione Veneto, in ottica di incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Veneto
Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)
T +39 049 870 2284
F +39 049 724 0032
servizioclienti.ve@ergongroup.it

Friuli Venezia Giulia
Viale Trieste, 156
33100 Udine (UD)
T +39 0431 621 498
F +39 0431 622 417
servizioclienti.fvg@ergongroup.it

Lombardia
Via Enrico Forlanini, 23
20134 Milano (MI)
T + 39 02 873 231 63
F + 39 02 873 231 01
servizioclienti.mi@ergongroup.it

Toscana
Via Lorenzo il Magnifico, 14
50129 Firenze (FI)
T +39 055 474 615
F +39 055 499 637
servizioclienti.tos@ergongroup.it

Marche
Via Volturmo, 73
62100 Macerata (MC)
T +39 0733 283 299
F +39 0733 283 299
servizioclienti.mar@ergongroup.it

Azioni operative:

- Gestione dell'accoglienza e informazione sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso
 - Prima valutazione
 - Colloquio individuale
 - Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento
 - Analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti
 - Individuazione delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali per l'utente, in riferimento al contesto sociale (compresi l'informazione e l'invio ad altri servizi territoriali, informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali)
- ✓ *Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro*

Il servizio di mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro garantisce agli utenti alla ricerca di lavoro, e che hanno caratteristiche professionali caratterizzate da una buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli degli utenti stessi, sostenendoli nella ricerca di lavoro con strumenti che ne migliorino la capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

Il servizio può mettere a disposizione delle reali ed effettive opportunità occupazionali solo attraverso la conoscenza delle macro dinamiche del mercato del lavoro sul medio-lungo termine, e attraverso il continuo contatto con il mondo delle imprese e la relazione con gli attori del territorio.

Azioni operative:

- Raccolta e diffusione del curriculum vitae
 - Analisi delle competenze, delle aspettative e delle motivazioni delle persone in cerca di lavoro
 - Ricerca e segnalazione delle vacancies
 - Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto
- ✓ *Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro*

L'attività di definizione e stesura del progetto individuale di accompagnamento al lavoro concretizza l'offerta di un percorso personalizzato per l'utente al fine di migliorare le sue possibilità di inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro. L'attività rappresenta quindi la concretizzazione dell'impegno reciproco che si instaura tra Ergon Srl e l'utente, che lavorano assieme per superare gli ostacoli e raggiungere gli obiettivi definiti e prefissati nel PAI, ed è in grado di garantire l'analisi della domanda dell'utente al fine di

concordare quali prestazioni siano più adeguate considerando il contesto del mercato del lavoro, l'offerta di servizi disponibili e le caratteristiche della persona.

Azioni operative:

- Stesura del curriculum vitae
- Definizione e stipula del pai – piano di azione individuale
- Partecipazione ad incontri di orientamento
- Partecipazione a corsi di formazione

- Colloqui di lavoro
- Realizzazione di tirocini
- Avvio di nuove attività imprenditoriali

SEDE ED ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

SEDE DI PADOVA

GIORNO	MATTINO	POMERIGGIO	SEDE
LUNEDI	9.00-13.00	14.00-18.00	Ergon Srl – Viale dell’Industria 21 – 35129 Padova (PD)
MARTEDI	9.00-13.00	14.00-18.00	Ergon Srl – Viale dell’Industria 21 – 35129 Padova (PD)
MERCOLEDI	9.00-13.00	14.00-18.00	Ergon Srl – Viale dell’Industria 21 – 35129 Padova (PD)
GIOVEDI	9.00-13.00	14.00-18.00	Ergon Srl – Viale dell’Industria 21 – 35129 Padova (PD)
VENERDI	9.00-13.00	14.00-18.00	Ergon Srl – Viale dell’Industria 21 – 35129 Padova (PD)

In caso di variazione di orario verrà data tempestiva comunicazione attraverso sito internet di Ergon Srl (www.ergongroup.it) e cartellonistica all’ingresso della sede interessata.

La presente Carta dei Servizi viene diffusa mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca della sede
- Pubblicazione sul proprio sito web
- Consegna copia cartacea all'accoglienza degli utenti

RIFERIMENTI INTERNI SERVIZI AL LAVORO

COGNOME	NOME	RUOLO	TELEFONO	E-MAIL
Frattin	Moris	Responsabile di sede	049.8702284	moris.frattin@ergongroup.it
Sesana	Serena	Responsabile Tecnico	049.8702284	serena.sesana@ergongroup.it
Melloni	Stefano	Responsabile selezione e operatore mercato del lavoro	049.8702284	stefano.melloni@ergongroup.it
Molena	Erika	Addetta selezione e operatrice mercato del lavoro	049.8702284 int. 230	erika.molena@ergongroup.it
Sardu	Mattia	Operatore mercato del lavoro	049.8702284 int. 210	mattia.sardu@ergongroup.it
Zanellato	Piera	Operatrice mercato del lavoro	049.8702284 int. 227	piera.zanellato@ergongroup.it
Gallina	Federico	Operatore mercato del lavoro	049.8702284 Int. 232	federico.gallina@ergongroup.it

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Ergon Srl, nell'ambito dei servizi al lavoro,

- tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;
- si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

L'utente

- si impegna a fornire tempestivamente ad Ergon Srl eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- può recedere dal servizio concordando le modalità con il responsabile dell'attività;
- deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, Ergon Srl attiva i seguenti interventi:

- Indagini sulla soddisfazione degli utenti, in ottica di miglioramento continuo;
- Procedure di reclamo.

MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SERVIZIO

Ergon Srl definisce, pianifica e mette in atto tutte le misure e le azioni di monitoraggio necessarie per assicurare la conformità dei servizi realizzati e per perseguire i livelli di miglioramento desiderati.

Il Vertice Aziendale definisce specifici obiettivi di qualità misurabili, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione tenendo conto:

- delle valutazioni effettuate in merito alla gestione attuale delle attività
- dei possibili orizzonti di miglioramento nel breve e medio termine
- dei contenuti della politica per la qualità
- delle esigenze di miglioramento continuativo
- dei requisiti dei servizi cui ottemperare.

Tali obiettivi sono riportati nel documento denominato "Riesame della Direzione" elaborato, salvi casi particolari, a seguito del Riesame della Direzione e notificato a tutte le funzioni interessate. Tutte le modifiche apportate al sistema di gestione avvengono in maniera controllata e soprattutto garantendo continuamente l'integrità del sistema. Nel corso del riesame vengono presi in considerazione ed esaminati i seguenti dati di ingresso provenienti quali:

- a) azioni derivanti da precedenti riesami di direzione;
- b) cambiamenti dei fattori interni ed esterni che sono rilevanti sul sistema di gestione per la qualità;
- c) informazioni di ritorno del cliente e delle parti interessate rilevanti compresi gli andamenti relativi:
 - 1) alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;

- 2) alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
 - 3) alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
 - 4) alle non conformità e alle azioni correttive
 - 5) ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
 - 6) ai risultati di audit;
 - 7) alle prestazioni dei fornitori esterni
- d) adeguatezza delle risorse
 - e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità
 - f) opportunità per il miglioramento

Le Azioni Correttive sono emesse:

- nel caso di reclami fondati da parte degli utenti;
- per l'individuazione delle cause di non conformità, se non note;
- per valutare la necessità di individuare azioni che impediscano il ripetersi di non conformità;
- per l'individuazione e l'attuazione delle azioni correttive necessarie;
- dall'analisi di documenti di registrazione dei risultati e delle azioni adottate;
- per il riesame delle azioni correttive adottate.

Le AC sono emesse dall'azienda, registrate, e trasmesse alla Funzione aziendale competente la quale, valutato il problema e analizzate le cause, propone l'azione correttiva o preventiva e specificando la data per il completamento dell'azione correttiva stessa. In questo modo Ergon Srl garantisce in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità considerando sia i risultati dell'analisi e valutazione sia gli output del Riesame di direzione, per determinare se ci sono

esigenze od opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo. Ergon Srl provvede a monitorare in modo continuativo tutte le informazioni di ritorno circa la soddisfazione/insoddisfazione del cliente: tale monitoraggio rappresenta una delle più importanti misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità.

PROCEDURE DI RECLAMO

In ogni momento ai partecipanti alle attività è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora essi ritengano di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato da Ergon Srl all'inizio dell'attività.

Ergon Srl si impegna quindi ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari delle proprie attività.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso le seguenti modalità:

- Per posta, all'indirizzo: Ergon Srl – Viale dell'Industria 21, 35129 Padova (PD)
- Per telefono, chiamando il numero 049.8702284;
- Per fax, al seguente numero 049.7240032;
- Per posta elettronica, inviando un messaggio al seguente indirizzo: denis.quas@ergongroup.it

I reclami e suggerimenti saranno inoltrati al responsabile del servizio ed esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 30 giorni dal ricevimento.

ETICA AZIENDALE

Come esplicitato nel codice etico aziendale, Ergon Srl si impegna a garantire che le proprie attività siano sempre conformi ai seguenti principi generali di riferimento:

- *Trasparenza;*
- *Rispetto;*
- *Legalità;*
- *Professionalità;*
- *Organizzazione interna;*
- *Condivisione con i Fornitori e i Partner;*
- *Innovazione e creatività;*
- *Orientamento al cliente e all'utente.*

Nell'erogazione dei Servizi per il Lavoro, Ergon Srl persegue i seguenti obiettivi di eticità:

- ✓ Tutela delle informazioni riservate

Viene tutelata la completa osservanza della legge e delle normative in materia di trattamento dei dati personali e assicurata la riservatezza delle informazioni ricevute da terzi in proprio possesso.

- ✓ Comunicazioni a mezzo stampa internet, televisione o altri mezzi di informazione

Viene tutelata la completa osservanza dell'art. 9 del D.lgs 276/2003 in materia di occupazione e mercato del lavoro.

- ✓ Divieto di indagini sulle opinioni e trattamenti discriminatori

Ergon Srl si impegna a rispettare l'art.10 del D.lgs 276/2003 in materia di occupazione e mercato del lavoro.

- ✓ Trasparenza e completezza dell'informazione

Ergon Srl si impegna ad informare in modo chiaro e trasparente tutti gli interlocutori circa l'andamento delle attività e le condizioni della collaborazione e dell'accesso ai servizi.

- ✓ Centralità della persona

È compito primario di Ergon Srl garantire il pieno rispetto delle leggi e delle normative a tutela dell'integrità fisica, morale e culturale della persona.

- ✓ Pari opportunità ed imparzialità

Ergon Srl si impegna ad evitare ogni discriminazione in base al sesso, all'età, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle credenze religiose, alle opinioni politiche, in qualsiasi decisione che possa influire sulle relazioni interne e sulla erogazione dei servizi.

- ✓ Tutela dell'ambiente e Protezione della salute e sicurezza

Ergon Srl gestisce le sue attività garantendo la tutela dell'ambiente e la sicurezza del proprio personale e dei terzi, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in materia. A tutti i dipendenti e agli utenti vengono assicurate condizioni sicure e salutari, idonee a garantirne l'integrità fisica e morale, oltre che psicologica, nel massimo rispetto della dignità individuale. A tal fine Ergon Srl adotta e mantiene sistemi adeguati, rispettando i requisiti delle normative vigenti.

- ✓ Eccellenza e professionalità

Ergon Srl mette a disposizione degli utenti la propria esperienza per rispondere al meglio ai loro bisogni, al fine di garantire l'eccellenza nell'offerta di servizi utilizzando le migliori competenze a disposizione nei

settori di riferimento. Ergon Srl considera di fondamentale importanza che il proprio personale operi con diligenza, accuratezza, professionalità, perseguendo un continuo miglioramento dei servizi offerti.

- ✓ Attenzione al territorio di riferimento

Ergon Srl intende operare nel rispetto delle comunità locali, sostenendo iniziative di valore culturale e sociale.

- ✓ Qualità, trasparenza e correttezza negoziale

Ergon Srl è orientato al miglioramento continuo delle proprie prestazioni e s'impegna, nei confronti dei propri utenti, al raggiungimento e al mantenimento dei più elevati standard di qualità dei servizi offerti, orientando la propria azione verso l'eccellenza della performance.

Ergon Srl non intrattiene relazioni, dirette o indirette, con soggetti dei quali sia sospettata l'appartenenza ad organizzazioni criminali o comunque operanti al di fuori della liceità.

Gli accordi stipulati con gli utenti sono improntati a criteri di semplicità, chiarezza e comprensibilità, evitando il ricorso a qualsiasi pratica ingannevole, al fine della creazione di un solido rapporto ispirato ai generali valori di correttezza, onestà e professionalità.