

## Carta Dei Servizi per il Lavoro

### 1. PRESENTAZIONE

#### 1.1 CHI SIAMO

**Eurointerim Servizi Srl** (di seguito **EIS**) nasce nel 2003 con un background del mercato del lavoro acquisito dall'esperienza della compagine societaria costituita da soli Consulenti del Lavoro, che ha fin da subito permesso lo sviluppo di diverse aree di business ad esso strettamente correlate, secondo standard qualitativi di alto livello garantiti dalle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 e SA 8000.

**EIS** partecipa con il 2% alla Scuola Superiore per Mediatori Linguistici – Ciels di Padova, autorizzata con Decreto Ministeriale del 12/03/2010 (G.U. n.75 del 31/03/2010).

Tra le varie attività sviluppate da **EIS** si annoverano servizi per aziende come:

- consulenza ed adeguamento alla normativa in materia di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro;
- consulenza ed adeguamento alla normativa in materia di trattamento dei dati personali;
- assistenza alle aziende nella progettazione del Piano Formativo Individuale per apprendisti e nel monitoraggio e gestione della documentazione.

Il ramo formativo rappresenta da sempre il core business aziendale, snodandosi in diversi macro-settori:

- **Formazione finanziata Forma.Temp**

**EIS** progetta ed eroga corsi di formazione per lavoratori in somministrazione, sia potenziali che in missione, per garantire alle aziende la fornitura di personale qualificato e capace. Realizzati attraverso il fondo Forma.Temp, tali percorsi formativi sono tarati in base alle esigenze dei target di riferimento, secondo le categorie formative dettate dall'ente stesso: Formazione Base, Formazione Professionale, Professionale TI, On the Job, Continua, Qualificazione e Riqualficazione Professionale e formazione per apprendisti.

- **Formazione finanziata con fondi interprofessionali**

I fondi paritetici interprofessionali per la formazione continua promuovono la formazione d'impresa dando, ai clienti iscritti, l'opportunità di utilizzare il proprio accantonato al fine di finanziare piani formativi dedicati ai propri dipendenti. Nello specifico, **EIS** lavora con il fondo interprofessionale Fonarcom fungendo da anello di congiunzione tra il fondo e le aziende aderenti, curando gli aspetti amministrativi e di gestione connessi all'attivazione dei vari corsi nelle fasi di progettazione, erogazione e rendicontazione. **EIS**, attualmente capofila di un Sistema d'Impresa (SDI), si occupa della presentazione, gestione e rendicontazione di macro-progetti formativi dedicati alle proprie aziende clienti che intendono formare le proprie human resources su tematiche innovative e competitive utilizzando metodologie all'avanguardia quali edugame, storytelling, learning organization e Lego Serious Play.



- **Formazione finanziata con bandi regionali/ FSE per occupati-aziende**  
Grazie all'accREDITamento alla Regione del Veneto per la Formazione Continua, ottenuto nel 2010 (Decreto Dirigenziale n. 194 del 31/03/2010 – n° A0518) e sempre riconfermato, **EIS** può proporre e realizzare interventi di formazione finanziati con risorse pubbliche (ossia riconosciuti dalla Regione del Veneto ai sensi della L.R. 10/90 e s.m.i) nel rispetto degli obiettivi della programmazione regionale. In qualità di organismo di formazione accreditato, **EIS** può concorrere a bandi – destinati tanto ad aziende, quanto a singole persone fisiche – che consentono l'erogazione di attività formative volte al rafforzamento sia delle competenze, sia della competitività aziendale, tanto a livello nazionale quanto internazionale, come risultato di una maggiore specializzazione del capitale umano.
- **Formazione finanziata con bandi regionali/ FSE per disoccupati/inoccupati/studenti**  
Grazie all'accREDITamento alla Regione del Veneto per la Formazione Superiore, ottenuto nel 2017 (Decreto Dirigenziale n. 465 del 28/08/2017 – n° A0518), **EIS** può proporre e realizzare interventi di formazione finanziati con risorse pubbliche (ossia riconosciuti dalla Regione del Veneto ai sensi della L.R. 10/90 e s.m.i) nel rispetto degli obiettivi della programmazione regionale. In qualità di organismo di formazione accreditato, **EIS** può concorrere a bandi – destinati a disoccupati/inoccupati – che consentono l'erogazione di attività formative volte al rafforzamento delle competenze, all'inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro, allo sviluppo di nuove figure professionali, all'avvio di tirocini professionali, come risultato di una maggiore specializzazione del capitale umano e ad un aumento dell'occupabilità.
- **Politiche Attive per il Lavoro**  
Grazie all'accREDITamento alla Regione del Veneto per i Servizi per il Lavoro, ottenuto nel 2013 (Decreto Dirigenziale n. 828 dell'08/11/2013 – L136) e sempre riconfermato, **EIS** può proporre e realizzare azioni di qualificazione o riqualificazione personale e professionale, rivolte a persone in stato di inoccupazione, disoccupazione o sospensione dall'attività lavorativa, finanziate con risorse pubbliche. In qualità di ente accreditato, **EIS** può concorrere a bandi – destinati a singole persone fisiche – che consentono l'erogazione di attività di selezione, accoglienza e presa in carico, orientamento al ruolo, formazione, tirocinio in azienda e accompagnamento al lavoro. **EIS**, grazie all'iscrizione all'elenco degli enti accreditati alla formazione superiore, progetta, presenta, organizza ed eroga, in tutto il territorio veneto, percorsi formativi professionali dedicati ai destinatari dell'Assegno per il Lavoro – rif. DGR. 396 del 02/04/2019, supportando Eurointerim Spa Agenzia per il Lavoro ed altri enti partners.
- **Formazione sulla sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro**  
Da sempre promotrice di campagne di informazione e sensibilizzazione in materia, **EIS** organizza i corsi previsti dal D.lgs 81/08 e s.m.i. per datori di lavoro e lavoratori, presso aule debitamente



selezionate ed attrezzate, nonchè tenuti esclusivamente da professionisti della materia (es: corsi per squadra antincendio, primo soccorso, Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, Preposti, Addetti ai carrelli elevatori, Videoterminalisti, ecc). Grazie all'e-commerce BravoEIS, **EIS** attiva i corsi di formazione sulla sicurezza in modalità e-learning.

- **Orientamento al lavoro**

Personale qualificato affianca il candidato attraverso colloqui individuali atti a determinare punti di forza ed aree di miglioramento, fino a guidarlo nella scelta del percorso formativo più idoneo al suo profilo, nell'ottica di una maggiore qualificazione o della riqualificazione lavorativa, attuando contemporaneamente una politica di informazione e formazione della risorsa, nel palesare, ad esempio, i diritti e doveri dei lavoratori, le modalità di lettura di una busta paga o di adeguata redazione di un CV.

## 2. MISSION

### 2.1 PREMESSA

La carta dei servizi di **EIS** per i servizi al lavoro è uno strumento che ci permette di valutare:

- finalità e principi fondamentali;
- modi e servizi disponibili;
- criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato;
- diritti e doveri dell'utente;
- procedure di reclamo e controllo.

### 2.2 FINALITÀ

La finalità dei servizi per il lavoro è quella di affiancare coloro che cercano occupazione o che si trovano a rischio di esclusione dal Mercato del Lavoro. Gli strumenti utilizzati sono i seguenti:

- un primo contatto;
- un colloquio iniziale di orientamento sia individuale che di gruppo;
- corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione;
- attività di orientamento e consulenza qualificata;
- stimolo alla ricerca attiva del lavoro;
- incrocio tra domanda e offerta di opportunità di lavoro.

### 2.3 PRINCIPI GENERALI

La nostra carta dei servizi fa riferimento alla nostra filosofia fondata sui seguenti principi:

- Attenzione al cliente;
- Organizzazione delle attività;



- Adeguatezza delle risorse;
- Eguaglianza, imparzialità e trasparenza.

## 2.4 OBIETTIVI

Mediante la formalizzazione della Carta dei Servizi, **EIS** si pone i seguenti obiettivi:

- Incentivare la valorizzazione e l'autodeterminazione delle persone e la loro crescita professionale tramite la presenza di strutture consoni alle esigenze degli utenti e di operatori competenti;
- Comunicare in modo chiaro e trasparente le attività e i servizi erogati per garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio;
- Informare, mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti attraverso la definizione di modalità operative per l'erogazione dei servizi e l'individuazione di indici di efficacia ed efficienza;
- Rilevare il grado di soddisfazione di quanti accedono ai servizi monitorando continuamente la soddisfazione dei nostri utenti anche tramite la somministrazione di questionari.

## 3. SERVIZI EROGATI

I servizi al lavoro erogati da **EIS** sono i seguenti:

- Accesso ed informazione;
- Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro;
- Valutazione del caso individuale;
- Mediazione per l'incontro domanda e offerta.

### 3.1 ACCESSO E INFORMAZIONE

Lo scopo di questo servizio può essere riassunto nei seguenti punti:

- Promuovere la conoscenza del servizio nel territorio;
- Creare un profilo dell'utente che riassume le sue esperienze pregresse collegandole con le sue attuali aspirazioni e con le richieste del territorio;
- Orientare il lavoratore su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio e più in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento lavorativo.

Per erogare il servizio utilizziamo i seguenti strumenti:

- Presentazione delle principali caratteristiche del servizio;
- Informazione sui servizi forniti;
- Raccolta del Curriculum Vitae;
- Realizzazione di incontri informativi di gruppo per la presentazione in dettaglio dei progetti;



- Colloquio per la raccolta di informazioni di corredo al CV utili per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento.

### 3.2 DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Lo scopo di questo servizio può essere riassunto nei seguenti punti:

- favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso di inserimento/reinserimento lavorativo tra l'utente e l'operatore;
- fornire all'utente, fin dalla prima fase di presa in carico, un riferimento del servizio.

Per erogare il servizio utilizziamo una consulenza qualificata con un esperto del Mercato del Lavoro che, sulla base del CV e delle informazioni fornite, concorda con l'utente il Patto di Servizio ed il Piano d'Azione personalizzato. La stipula dell'accordo impegna la struttura ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività concordate.

### 3.3 VALUTAZIONE DEL CASO INDIVIDUALE

La finalità di questo servizio è garantire l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona. Il servizio viene erogato tramite colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro.

### 3.4 MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA E OFFERTA

La finalità del servizio è garantire a tutti i cittadini disoccupati e alla ricerca di lavoro, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione. Il servizio viene erogato tramite la raccolta e successiva diffusione CV, ricerca e segnalazione all'utente dei posti disponibili.

## 4. RISORSE

EIS dispone delle seguenti risorse per i servizi al lavoro:

- Risorse interne dedicate alla gestione del servizio;
- Professionisti esterni per consulenze specialistiche.

Nell'ultima pagina del presente documento viene esposto l'organigramma generale di EIS con evidenziate le funzioni per i servizi al lavoro.

## 5. STRUTTURA

EIS dispone delle seguenti strutture:

- Uffici e ambienti dedicati alla gestione del servizio, alla formazione e alla consulenza personalizzata;



- Attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività;
- Uffici per colloqui individuali muniti di PC collegato ad Internet.

Il responsabile dell'unità operativa o General Manager è Lucia Carraro.

## 6. COMUNICAZIONE

**EIS** mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione:

- contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori;
- sito web istituzionale;
- promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio;
- modulistica per suggerimenti e reclami.

## 7. IMPEGNO

L'impegno di **EIS** verso la propria utenza si esprime anche tramite la tutela della riservatezza e i dati dell'utente in accordo alla normativa vigente in materia di privacy e valutando tutti i suggerimenti e gli eventuali reclami da parte dell'utenza.

L'impegno che **EIS** chiede al proprio utente è:

- fornire tempestivamente eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

## 8. RECLAMI

**EIS** segue i principi della Certificazione etica del sistema di qualità 8000 attraverso un Sistema di gestione integrato. I reclami possono essere presentati:

- a mano, su un semplice foglio di carta o tramite il modulo dedicato (disponibile anche sul sito web o presso le sedi aziendali), da recapitare ai membri del Social Performace Team (SPT), oppure nella cassetta reclami e segnalazioni disponibile sia nella sede centrale di Padova, Viale dell'Industria 60 che nelle singole filiali distribuite sul territorio nazionale;

- via e-mail al seguente indirizzo: [segnalazioni@eurointerimservizi.it](mailto:segnalazioni@eurointerimservizi.it);

- via fax al seguente numero: +39 049 89 39 087

- via posta al seguente indirizzo: Eurointerim Servizi Srl – Viale dell'Industria, 60 – 35129 Padova.

Tutti i reclami vengono esaminati dal responsabile dell'Unità operativa in collaborazione con il responsabile qualità dell'ente garantendo una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

## 9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Cliente prende atto che le disposizioni della normativa sulla privacy – Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, di seguito "GDPR" – riguardano il trattamento dei dati



personali, relativi cioè alle sole persone fisiche, acquisiti e trattati da **EIS** per la conclusione e l'esecuzione del Contratto e non sono applicabili ai dati riferiti a società, enti ed associazioni. Ai fini del presente Contratto, **EIS** potrà effettuare il trattamento di dati personali riguardanti (i) il Cliente, ove si tratti di impresa individuale o libero professionista, e/o comunque (ii) i rappresentanti, esponenti, dipendenti o collaboratori del Cliente.

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza, ai sensi dell'art. 13 del GDPR, che i dati personali dallo stesso comunicati per la conclusione ed esecuzione del Contratto sono raccolti e trattati da **EIS**, quale Titolare, esclusivamente per tali finalità e per i correlati adempimenti normativi, amministrativi e contabili, mediante idonee modalità e procedure (anche informatizzate), attraverso il personale interno appositamente incaricato e tramite collaboratori esterni designati quali responsabili o incaricati del trattamento. Il Cliente prende atto che, relativamente ai dati personali trattati per la conclusione ed esecuzione del presente Contratto, la persona fisica cui si riferiscono i dati ("Interessato") gode del diritto di accesso, rettifica, limitazione, cancellazione, portabilità ed opposizione (artt. 15 – 22 del GDPR), nonché del diritto di reclamo al Garante Privacy.

E' onere del Cliente garantire la lecita utilizzabilità dei dati personali riguardanti, in via esemplificativa e non esaustiva, eventuali suoi rappresentanti, esponenti, dipendenti e collaboratori, che vengano comunicati a **EIS** ai fini della conclusione ed esecuzione del Contratto e, in particolare, il corretto adempimento degli obblighi di informativa nei confronti degli interessati oltre che, ove necessario, di raccolta del loro consenso, per quanto concerne il trattamento dei loro dati personali da parte del Fornitore per i fini suddetti nei termini sopra evidenziati. **EIS** infatti, durante le attività di politica attiva, applica:

- il divieto di effettuare qualsivoglia indagine o comunque trattamento di dati ovvero di preselezione di lavoratori, politica e credo religioso;
- il divieto di trattare dati personali che non siano strettamente attinenti alle loro attitudini professionali e al loro inserimento lavorativo.

## **10. COME CONTATTARCI**

I referenti di **EIS** - OML (Lucia Carraro, Francesca Scuderi, Liliana Borgna, Elena D'Amato, Giorgio Lombardi) e il responsabile dell'unità operativa (Lucia Carraro) sono a disposizione per fornire informazioni e chiarimenti in merito dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, presso la sede legale accreditata in Viale dell'Industria, 60 – 35129 Padova, al numero telefonico 049/8936806 ed ai seguenti indirizzi e-mail: [progetti@eurointerimservizi.it](mailto:progetti@eurointerimservizi.it) e [commerciale@eurointerimservizi.it](mailto:commerciale@eurointerimservizi.it).

Padova, 10/06/2021

