

**Riviera Job Srls**

Riviera San Pietro 112- Oriago

30034 MIRA (VE)

# CARTA DEI SERVIZI

**Servizi al Lavoro**

31/05/2021

**Riviera Job – Società Responsabilità Limitata Semplificata**

Sede Legale: Riviera San Pietro 112- Oriago – 30034 MIRA (VE)

Partita.IVA/Cod.Fiscale/ISCR.C.C.I.A.A. Venezia N° 04611560279

Cap.Soc.int.vers. 2.000,00 EURO – N. REA 433036

## **Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi di Riviera Job Srls è un documento che definisce:

- I principi fondamentali ai quali l'agenzia ispira la propria attività
- Gli obiettivi ai quali dovranno tendere i servizi proposti
- I fattori di qualità che rendono il servizio soddisfacente
- Gli strumenti per valutare l'attività svolta e mettere in atto azioni migliorative ed eventuali correttivi
- I mezzi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni o per effettuare proposte

### 1. Riviera Job Srls

- 1.1. Il nostro profilo
- 1.2. I nostri principi
- 1.3. Finalità, modi, criteri
- 1.4. La struttura
- 1.5. Diritti e doveri dell'utente
- 1.6. Le politiche della qualità: procedure di controllo e reclamo
- 1.7. Orario di apertura

#### **1.1 Il nostro profilo**

Riviera Job Srls nasce dall'iniziativa di alcuni ex soci della cooperativa sociale ADEO, società operativa nelle provincie di Venezia, Treviso e Padova nell'assistenza e la cura di persone anziane, con il fine di valorizzare l'esperienza maturata in sette anni di attività nella selezione del personale per l'assistenza domestica.

L'esperienza acquisita vuole essere ampliata e portata al servizio delle aziende del nostro territorio e a favore delle persone fisiche in cerca di occupazione.

Riviera Job Srls ha infatti come mission l'obiettivo di fornire servizi integrati alle famiglie alla ricerca di una soluzione all'assistenza dei propri familiari e cari in ambito domiciliare, fornendo le informazioni necessarie alla gestione del rapporto di lavoro domestico, la selezione dei candidati sulla base delle informazioni fornite e raccolte presso il cliente, la verifica delle condizioni di assistenza e di continuità del servizio nonché proporsi come soluzione alle esigenze delle persone fisiche nella ricerca di lavoro.

La società ha implementato dalle personali esperienze precedenti dei soci, una serie di procedure informatiche e di gestione che sta integrando con l'accreditamento presso la Regione Veneto per l'iscrizione quale Agenzia per il lavoro per la ricerca e selezione del personale.

Riviera Job Srls si presenta per il candidato lavoratore e per l'azienda/famiglia cliente come interlocutore

polifunzionale in grado di soddisfare

- una più ampia gamma di servizi
- una presenza radicata sul territorio
- una migliore capacità di risposta alle esigenze del cliente
- un ventaglio sempre più ampio di figure professionali

## **1.2 I nostri principi**

Portatrice dei valori morali e sociali ereditati dagli enti non commerciali e del sociale, il modo di operare di Riviera Job si ispira a 8 parametri etici: divieto di lavoro infantile, garanzia di volontarietà della prestazione lavorativa, garanzia di un ambiente di lavoro salubre e sicuro, libertà di associazione, garanzia di non discriminazione, divieto di sanzioni disciplinari inique, corretta retribuzione e rispetto dell'orario di lavoro stabilito dal contratto collettivo nazionale applicato

- Riviera Job si impegna a far sì che tutti i dipendenti si comportino sempre secondo i principi di business governati secondo etica, con integrità, nel rispetto di tutte le leggi e norme applicabili, mantenendo gli alti standard riflessi sui nostri valori principali To Know, To Serve, To Trust e allo stesso tempo a promuovere tutti gli interessi degli Stakeholders.
- L'accesso ai servizi erogati da Riviera Job Srls è guidato dal principio di eguaglianza dei diritti dei committenti e degli utenti, senza discriminazioni di razza, di lingua, sesso, etnia, religione, ceto o opinione politica. Riviera Job supporta inoltre l'incontro tra domanda e offerta di lavoro promuovendo anche l'integrazione sociale ed economica di gruppi di lavoratori potenzialmente esclusi dal mondo del lavoro.
- I servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, sono assicurati con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti nell'erogazione del servizio saranno comunicati in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione di ogni disagio e la ripresa dei servizi.
- Riviera Job si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi. In particolare, in un'ottica di continuo miglioramento, saranno ricercate tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto tra l'utente e il servizio e ad ottimizzare l'efficienza.
- Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio si sono svolte e si svolgeranno, con il coinvolgimento dei lavoratori diretti e somministrati e con i propri clienti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

### 1.3 Finalità, modi, criteri

L'obiettivo primario di Riviera Job Srls è rappresentato dalla volontà di fornire un servizio che non si limita a proporre candidati, ma si dedichi alla gestione delle Risorse Umane in senso più ampio secondo un modello articolato e rigoroso:

- analisi delle necessità del cliente
- approccio consulenziale orientato al problem solving
- rigore del processo di recruiting e selezione
- account unico, responsabile del progetto, in costante controllo con il cliente
- monitoraggio del contratto anche dopo l'assunzione

Riviera Job stipula e sviluppa alleanze e collaborazioni con altri partner o StakeHolder sia privati sia Istituzionali (network istituzionale con la Pubblica Amministrazione, Enti locali, Università, centri di formazione e Associazioni rappresentative del mondo della disabilità) per lo sviluppo di nuove politiche ed aprire in tal modo nuovi e più ampi spazi di mercato del lavoro.

Secondo quanto disciplinato dalla DGR 2238/2011 del 20/12/2011, Riviera Job svolge e sviluppa i servizi al lavoro secondo i criteri definiti e previsti dalla regione Veneto.

Nello specifico Riviera Job si propone di fornire al territorio servizi che si declinano in:

- Informazione
- Accoglienza primo filtro e/o presa in carico della persona
- Consulenza Orientativa
- Accompagnamento al lavoro
- La mediazione per l'incontro di domanda e offerta di lavoro

In quest'ottica Riviera Job intende erogare servizi di sperimentazione altamente qualificati e proporsi come partner per tutti coloro che operano nel settore e cercano un valido appoggio per lo sviluppo delle attività connesse ai suddetti ambiti.

Coerentemente con la propria mission aziendale Riviera Job fornisce ai propri clienti, ai lavoratori somministrati ed ai candidati un livello qualitativo di servizio e un ventaglio di offerta che consenta il

migliore incontro con il mercato del lavoro.

Riviera Job è alla costante ricerca di nuove metodologie in grado di rispondere alle esigenze di crescita professionale e culturale sia dei lavoratori all'interno del mercato del lavoro sia di quanti invece nel mercato del lavoro devono inserirsi o reinserirsi.

Riviera Job si serve di personale qualificato e di tecnologie aggiornate e innovative per rispondere concretamente ai reali bisogni dei propri utenti.

#### **1.4 La struttura**

La sede italiana di Riviera Job Srls è sita a Mira in Riviera San Pietro 112 frazione Oriago. Lo stabile all'interno del quale ha sede la società e un edificio funzionale, adeguato alle normative in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Si tratta di uffici indipendenti siti piano terra con apertura a livello strada, adeguatamente arredati e predisposti alle nuove tecnologie informatiche /telefoniche, che consentono di collegarsi alla rete Intranet dell'azienda e alla rete Internet. I dati trattati dalle sedi operative sono conservati sui "server" aziendali protetti su cui vengono allocati i documenti principali di utilizzo quotidiano per lo svolgimento dell'attività di incrocio tra domanda e offerta.

La presente Carta dei Servizi viene diffusa, a cura di Riviera Job Srls mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede operativa di Riviera Job Srls
- Pubblicazione sul proprio sito web
- Consegna copia cartacea all'accoglienza degli utenti

#### **1.5 Diritti e doveri dell'utente**

Riviera Job Srls si impegna ad erogare i servizi per il lavoro conseguenti alla propria autorizzazione e previsti dal progetto personale che verrà predisposto.

Gli utenti si impegnano a partecipare ai colloqui per l'elaborazione del piano individuale ed aderire alle proposte formative e di impiego formulate.

L'individuazione del contenuto concreto dei servizi che verranno erogati individualmente dall'agenzia per Lavoro e delle attività a cui si impegna l'utente avverrà anche attraverso la stesura del PAI (Piano di azione individuale) così come dettato dalla normativa di riferimento.

Riviera Job Srls dichiara di rispettare tutte le previsioni del G.D.P.R. Regolamento UE 2016/679 sul trattamento dei dati personali.

## 1.6 La politica della Qualità : procedure di controllo e reclamo

A fronte della propria mission l'agenzia fonda la gestione delle sue attività sullo sviluppo di una politica delle Qualità efficace ed efficiente e sul suo mantenimento vivo e diffuso a tutti i livelli aziendali.

In quest'ottica le strategie messe in atto per conseguire gli obiettivi prefissati sono rappresentate da una gestione aziendale basata sul miglioramento continuo inteso come miglior impiego delle risorse, erogazione del servizio, gestione e misurazione del processo, attraverso la somministrazione di questionari di rilevazione del gradimento e la predisposizione di moduli per la raccolta delle proposte di miglioramento e rilevazione delle difficoltà di utilizzo dei servizi erogati.

Nel caso l'utente abbia necessità di evidenziare insoddisfazioni su un servizio erogato da Riviera Job, potrà presentare reclamo utilizzando il modulo presente nel sito internet.

La società si impegna a fornire un primo riscontro entro 10 giorni di calendario dall'inoltro.

La gestione dei reclami avverrà in base alle seguenti procedure:

1. **Ricevimento del reclamo:** Al ricevimento del reclamo questo verrà trasmesso al Responsabile del Centro.
2. **Valutazione e accettazione del reclamo:** Il Responsabile del Centro provvede a valutare se il reclamo rispetti le condizioni formali di compilazione e sia completo in ogni sua parte tale da renderlo idoneo al trattamento. In caso affermativo, provvede ad accettare il reclamo, lo protocolla e lo segnala eventualmente agli altri operatori coinvolti nel servizio contestato. Nel caso il reclamo non sia accettabile viene inviata una mail di risposta all'utente.
3. **Trattamento del reclamo:** Il trattamento del reclamo viene svolto secondo le seguenti fasi:
  - a. Viene verificata la fondatezza del reclamo, con il coinvolgimento di tutte le funzioni che hanno partecipato all'erogazione del servizio;
  - b. In caso di reclamo fondato, individuazione dell'azione correttiva da avviare;
  - c. Comunicazione all'utente della eventuale azione correttiva da applicare;
  - d. In caso di mancata accettazione da parte dell'utente, viene formulata una nuova azione correttiva. Qualora nessuna azione correttiva proposta venga accettata dal cliente, il Responsabile del Centro assume la determinazione definitiva sulla vertenza, sottoponendo la soluzione al CdA;
  - e. In caso di accettazione da parte dell'utente, il Responsabile del Centro, con il coinvolgimento delle opportune interne, cura l'attuazione dell'azione correttiva e ne verifica l'efficacia in riferimento al conseguimento della piena soddisfazione dell'utente.
4. **Registrazione e archiviazione:** La documentazione relativa al reclamo dell'utente è archiviata a cura del Responsabile del Centro e conservata per 10 anni.

## 1.7 Orario di apertura

La sede ha il seguente orario di apertura:

LUNEDI' 09.00 – 13.00 e 14.30 – 18.30

MARTEDI' 09.00 – 13.00 e 14.30 – 18.30

MERCOLEDI' 09.00 – 13.00 e 14.30 – 18.30

GIOVEDI' 09.00 – 13.00 e 14.30 – 18.30

VENERDI' 09.00 – 13.00 e 14.30 – 18.30

I riferimenti della sede operativa sono:

Indirizzo: Riviera San Pietro 112- Oriago – 30034 MIRA (VE)

Mail di riferimento: [info@rivierajob.it](mailto:info@rivierajob.it)

Telefono: 041 5630736

Responsabile: Fortunato Silvio.