

La presente carta dei servizi ha lo scopo di illustrare il funzionamento e le modalità di accesso ai servizi erogati da CC GLOBAL a tutti i potenziali fruitori.

CC Global è autorizzata come Agenzia del Lavoro per le attività di supporto alla ricollocazione ai sensi del D. L.vo N° 276/2003.

E' presente in Italia con uffici operativi in 5 città (Torino, Milano, Settimo Torinese, Lodi, Padova)

CC Global sviluppa:

- **servizi di orientamento** fornendo supporto consulenziale a progetti di orientamento al lavoro a singole persone o gruppi per sostenerle/i nelle scelte che caratterizzano il loro percorso di formazione e la loro vita di lavoro
- **servizi di supporto alla ricollocazione**

CC Global è certificata in qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008

PRINCIPI

CC Global nell'offerta e nella realizzazione dei servizi *si ispira ai seguenti principi*:

UGUAGLIANZA: ai clienti, che abbiano i requisiti necessari per accedere ai servizi, sono assicurati equità di trattamento e di valutazione

UGUAGLIANZA DI GENERE: tutti gli esseri umani sono liberi di sviluppare abilità personali e di compiere scelte senza le limitazioni imposte da rigidi ruoli di genere. I diversi comportamenti, aspirazioni e bisogni delle donne e degli uomini sono considerati, valutati e incoraggiati in eguale misura

IMPARZIALITA': i rapporti instaurati con i clienti sono obiettivi e imparziali

CONTINUITA': l'erogazione dei servizi sarà il più possibile continuativa nel tempo e regolare. In caso di prevedibili interruzioni, gli utenti saranno informati preventivamente e verranno adottate misure atte a diminuire il disagio

EFFICACIA E EFFICIENZA: il miglioramento continuo costituisce uno degli obiettivi prioritari da conseguire. Per quanto riguarda la qualità dei servizi CC Global utilizza strumenti di monitoraggio per individuare eventuali punti di criticità ai fini dell'adozione di idonee misure correttive

PARTECIPAZIONE: viene garantita la partecipazione del cliente ai servizi offerti da CC Global al fine di permetterne la valutazione e gli eventuali reclami

CORTESIA: il personale di CC Global si impegna affinché i rapporti con i clienti siano improntati al rispetto e alla cortesia

1. FINALITA'

La finalità di CC Global è quindi la creazione e la realizzazione di interventi finalizzati all'inserimento lavorativo, all'inclusione sociale e alla valorizzazione professionale.

Nel perseguire tale finalità CC Global crea e mantiene una rete di competenze e scambio con tutti i soggetti rilevanti portatori di interesse nelle tematiche dell'accesso al Mercato del Lavoro e alla valorizzazione professionale; assicura un'opportuna flessibilità organizzativa atta a raggiungere la massima efficacia di intervento a favore delle diverse categorie di clienti

2. SERVIZI OFFERTI

SERVIZI DI ORIENTAMENTO DI SECONDO LIVELLO: counseling individuale e bilancio delle competenze

Finalità:

- analisi dell'esperienza lavorativa e formativa pregressa della persona;
- rimozione degli ostacoli che bloccano un'azione positiva di ricerca del lavoro
- supporto al riconoscimento delle proprie risorse e potenzialità
- definizione del proprio obiettivo professionale
- individuazione di offerta formativa e professionalizzante per colmare eventuali gap formativi

Modalità di erogazione: colloqui individuali

SERVIZI DI ORIENTAMENTO DI SECONDO LIVELLO: azioni di gruppo

Finalità:

- facilitare una maggiore consapevolezza della propria storia personale e delle competenze, abilità possedute
- favorire la conoscenza del mercato del lavoro
- sviluppare competenze trasversali
- fornire strumenti e tecniche per la ricerca operativa del lavoro
- fornire le basi indispensabili per chi pensa di avviare un'attività in proprio

Modalità di erogazione: laboratori di gruppo su tematiche specifiche

INCONTRO DOMANDA E OFFERTA - PRESELEZIONE

Finalità:

- favorire occupazione stabile presso le imprese, attraverso la rilevazione del loro fabbisogno occupazionale e delle professionalità più idonee alle necessità espresse dall'impresa.

Modalità di erogazione :

vengono attivati contatti diretti con le imprese del territorio attraverso azioni di telemarketing / visite dirette. Le vacancies rilevate vengono inserite nel sistema informativo di CC Global che automaticamente ricerca i profili idonei tra le persone in carico a CC Global.

I CCVV delle persone idonee a ricoprire le vacancies vengono inviati all'azienda che potrà direttamente prendere contatto con i candidati.

Alle imprese vengono fornite informazioni sulle agevolazioni alle assunzioni.

Nello sviluppo dei propri servizi CC Global persegue la personalizzazione del servizio in un'ottica di valorizzazione delle singole persone.

3. A CHI SI RIVOLGONO I SERVIZI

I servizi si rivolgono a: inoccupati, disoccupati, lavoratori in CIGS o in mobilità, fasce deboli del MdL, precari

4. RISORSE PROFESSIONALI

Responsabile di sede

Ha le seguenti responsabilità:

- la soddisfazione dei clienti e degli utenti
- il funzionamento della sede
- l'organizzazione delle attività
- la selezione, il governo e lo sviluppo delle risorse umane dedicate alla sede
- il coordinamento della sede con le altre e con i partner
- la pianificazione e controllo del processo di progettazione
- l'effettuazione delle attività di diagnosi e analisi dei fabbisogni e delle opportunità formative e professionali del territorio
- analisi della disponibilità dell'utenza potenziale

Consulente /Tutor

Eroga il servizio di orientamento e di supporto alla ricollocazione a singoli e/o gruppi di utenti coordinando la propria attività con i colleghi coinvolti nel progetto, con la struttura della sede e con il cliente

Agisce come capo progetto nei confronti di clienti e nella erogazione dei servizi a lui affidati

Partecipa a progetti della sede

Nell'ambito del sostegno all'inserimento lavorativo, il consulente svolge anche funzione di tutor con l'obiettivo di effettuare:

- supervisione del corretto svolgimento delle attività rispetto quanto previsto;
- attività di coordinamento e comunicazione tra CC Global, gli utenti, le aziende e gli altri soggetti coinvolti ;
- comunicazione di eventuali non conformità, lamentate problemi rilevati dal contatto con utenti e famiglie al Resp. di Sede e gestione degli stessi nel caso in cui siano di lieve entità o risolvibili immediatamente

Il personale che eroga i servizi è in possesso delle qualifiche e delle competenze professionali richieste così come previsto dal D.M. del 4 maggio 2004 e dall'art. 5 comma1, lett. c) del Decreto legislativo N° 276 – 10 sett. 2003.

La società periodicamente organizza percorsi formativi interni e/o esterni per i propri collaboratori finalizzati al miglioramento delle loro competenze.

5. STRUTTURE DEDICATE

Uffici attrezzati presso le sedi operative di CC Global Srl:

Torino - Via Montecuccoli 9, Tel 011 6690427; careerto@ccglobal.it

Milano – Piazza De Angeli 9, Tel 02 480200261; fax 02 48020261 careermi@ccglobal.it

Padova – Via San Crispino 106 Tel: 049 8079912; fax 049 8078383 careerpd@ccglobal.it

Lodi – Via De Lemene, 14 Tel: 03711841121; careerlo@ccglobal.it

Tutte le sedi sono dotate delle seguenti attrezzature: telefoni, fax, fotocopiatrici, computers a disposizione dell'utenza, collegamenti internet, videoproiettore, attrezzatura varia e minuta d'uso comune per l'attività d'ufficio. Anche dati su supporto informatico e on line.

6. STRUMENTI INFORMATICI

CC Global dispone di un software composto di diversi moduli che operano in sinergia per una completa analisi e gestione delle informazioni lavoratori/aziende e che consentirà di:

a. Mappare le competenze dei lavoratori

Il software consente il censimento a 360° degli elementi di competenza della persona integrando la mappa degli elementi di professionalità (derivati dalla qualifica professionale/esperienza certificata) con elementi di conoscenza implicita/capacità (derivati dalla sua esperienza in contesti anche non lavorativi) e con le competenze trasversali utili alla specificazione delle competenze individuali complessive, all'incremento del livello di occupabilità e all'ampliamento dello spettro di ricerca di posizioni compatibili.

Il software è quindi supporto strategico per l'operatore nella ricostruzione della professionalità della persona offrendogli automaticamente tutti gli elementi collegati alle diverse professionalità.

b. Effettuare bilanci di prossimità

Entro una percentuale di prossimità definita dall'operatore, il sistema, considerando tutti gli elementi acquisiti durante la mappatura, effettua una scrematura di tutte le professionalità compatibili e più prossime a quella del profilo individuale della persona, in modo indipendente dalla qualifica ufficiale posseduta e dal settore produttivo di provenienza/appartenenza.

Si potrà in questo modo far emergere caratteristiche professionali eterogenee, sfruttabili in diversi contesti consentendo di individuare maggiori sbocchi occupazionali.

Contestualmente potranno essere evidenziati gaps formativi o bisogni di riqualificazione da colmare per poter supportare la realizzazione delle attese professionali dei candidati.

c. Gestire i CV dei candidati in carico al progetto di ricollocazione

I CCVV dei candidati saranno generati dal software in formato europeo a seguito dei dati raccolti durante i colloqui ai lavoratori che accederanno al servizio di ricollocazione e/o ai servizi consulenziali. Sarà comunque possibile archiviare anche CCVV in altri formati.

d. Gestire le informazioni sulle aziende

Le informazioni reperite nelle azioni di contatto con il mercato verranno condivise in un unico software. In particolare le opportunità reperite potranno essere catalogate in un format. Il software permetterà alle imprese (attraverso una password di accesso) di inserire autonomamente le Job description dei ruoli/lavoratori con il dettaglio delle competenze attraverso un "linguaggio comune". Il sistema permetterà inoltre di condividere tutte le vacancies reperite dalle nostre società sul territorio e di patrimonializzarle a favore dei progetti in carico.

e. Incrociare la domanda e l'offerta

A seguito della mappatura dei fabbisogni professionali delle imprese, il software permetterà (in fase di pre-selezione) di scegliere rapidamente e in modo allineato alle necessità peculiari delle imprese le candidature allineate all'interno dei lavoratori aderenti al servizio di supporto alla ricollocazione.

f. Monitorare le attività

L'avanzamento delle attività sarà registrata nel software che consentirà una mappatura dei processi con la possibilità di visualizzare e/o stampare step by step il percorso consulenziale offerto alla persona con il dettaglio della registrazione degli incontri e delle comunicazioni tra servizio/utente nonché la registrazione delle offerte di lavoro di cui il singolo utente è stato informato o per cui è stato proposto.

g. Divulgare le informazioni attraverso SMS e/o E mail

Il software permetterà la divulgazione delle informazioni e/o comunicazioni ai lavoratori (convocazioni incontri, recall, offerte di lavoro...), attraverso canali di comunicazione di massa quali SMS e/o E mail, permettendo di trasmettere informazioni in tempo reale, riducendo i costi di contatti telefonici multipli per la verifica delle disponibilità dei lavoratori alle vacancies, permettendo di storicizzare tutte le comunicazioni

tra servizio e utente. Parimenti permetterà di inviare comunicazioni (presentazione servizio, profili dei lavoratori etc) alle aziende riducendo i costi di invio via fax o lettera.

7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

CC Global formalizza la presa in carico attraverso la sottoscrizione di un patto di servizio, al fine di chiarire gli impegni reciproci.

L'utente si impegna a partecipare attivamente a tutte le iniziative previste dall'intervento (incontri individuali e di gruppo) ed a comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti della sua situazione occupazionale.

CC Global si impegna a sviluppare il servizio oggetto del patto e tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente

8. MONITORAGGIO

CC Global misura, controlla e valuta i processi realizzativi necessari per rispondere ai requisiti del cliente, al fine di confermare la capacità continua dei processi di soddisfare le rispettive finalità.

CC Global monitora i progetti in itinere verificandone la rispondenza ai bisogni dell'utenza, evidenziando eventuali criticità e predisponendo interventi correttivi.

I monitoraggi dei progetti vertono intorno a due dimensioni di valutazione: il processo e il servizio.

Al fine di monitorare l'andamento del processo si raccolgono dati quantitativi e informazioni qualitative sulle attività verso gli utenti (e verso il mercato del lavoro) che evidenzino la progressione delle attività quali:

- Caratteristiche socio-professionali degli utenti
- Utilizzo degli strumenti messi a disposizione
- Tasso di adesione al programma di ricollocazione/ orientamento
- Quantità e caratteristiche delle imprese contattate
- Risposta del mercato: esiti delle azioni di ricollocazione
- Dati sul mercato del lavoro: trend, dinamiche, settori di maggiore occupazione

La valutazione del servizio avviene attraverso questionari di Customer Satisfaction

9. RECLAMI E SUGGERIMENTI

CC Global analizza e gestisce i reclami e i suggerimenti dell'utente con tempestività e attenzione nell'ottica di un miglioramento continuo e per la soddisfazione del cliente.

h. 1.Scopo

Lo scopo di questa procedura è di assicurare che ogni reclamo del cliente venga esaminato in modo obiettivo, che venga determinata la causa e che gli effetti e la causa siano eliminati.

i. 2.Campo di applicazione

La presente istruzione e' applicata da tutte le sedi dell'azienda e a tutte le funzioni coperte dal Sistema Qualità.

j. 3. Responsabilità

Il Responsabile di Sede comunica al Responsabile Gestione Qualità eventuali reclami ricevuti dal cliente. Il Responsabile Gestione Qualità coinvolgendo anche le funzioni interessate gestisce il reclamo e pianifica le modalità di risoluzione dello stesso e le eventuali azioni correttive.

k. 4. Metodologia

Nel caso di un reclamo del cliente relativo alla realizzazione del contratto, questo è inviato al RGQ che con il Responsabile della sede coinvolta valuta se è ragionevole. Il controllo della ragionevolezza del reclamo viene realizzato paragonando le aspettative del cliente con il contratto con lui firmato. Quando il reclamo non sia accettato, il cliente viene informato delle ragioni di questa decisione.

Se il reclamo viene accettato il RGQ compila il rapporto di non conformità (M 8.3/1).

Vengono quindi intraprese le attività descritte in sezione 8.3 per la eliminazione della non conformità. Inoltre è attivata l'attività prevista per stabilire ed eliminare le cause origini della situazione

Quando risolto il reclamo, il Responsabile della Qualità riporta la chiusura sul registro dei reclami.