



CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO

SMERALDA CONSULTING & ASSOCIATI

Agenzia accreditata ai Servizi per il Lavoro nell'elenco della Regione Autonoma della Sardegna con codice 1483.



**REGIONE AUTÒNOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA**



Smeralda Consulting & Associati

Via Lelio Basso, 16
07100, Sassari
0792824106
3899210836

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che descrive finalità, modelli operativi, criteri e strutture attraverso cui la Smeralda Consulting realizza i servizi rivolti all'utenza, rendendo evidenti i diritti e i doveri degli stessi. È a tutti gli effetti uno strumento di trasparenza, che consente all'utente di valutare la qualità dei servizi e offrire suggerimenti e soluzioni per il continuo miglioramento di essi.

SMERALDA CONSULTING: SERVIZI PER IL LAVORO

La Smeralda Consulting offre servizi al lavoro al fine di accompagnare e orientare l'utenza nel percorso di ricerca di occupazione e di miglioramento della propria professionalità, coinvolgendo anche i target più fragili che rischiano l'esclusione dal mercato del lavoro. Adotta un modello operativo incentrato sui più innovativi strumenti di interazione e di indirizzo professionale, contribuendo all'incontro fra domanda e offerta di lavoro. Identificandosi anche come Agenzia Formativa accreditata presso la Regione Autonoma della Sardegna, la Smeralda Consulting conosce i fabbisogni sia delle aziende e sia degli utenti in cerca di un orientamento occupazionale, sia esso lavorativo o formativo.

La Smeralda Consulting è in possesso delle seguenti Certificazioni:

- ISO 9001:2015 - Sistemi di Gestione per Qualità
- ISO 14001:2015 - Sistemi di Gestione Ambientale
- ISO 45001:2018 - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- ISO 20121:2013 - Sistemi di gestione della sostenibilità degli eventi
- ISO 50001:2018 - Sistemi di gestione dell'energia
- UNI/PdR 125:2022 - Parità di genere nel contesto lavorativo

I NOSTRI SERVIZI

ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

FINALITÀ DELLA PRESTAZIONE:

Tale servizio consente il trasferimento di informazioni pertinenti, chiare e complete circa la presenza di opportunità occupazionali, attraverso la presentazione delle offerte messe a disposizione dal mercato del lavoro. Non solo: l'utenza sarà informata sugli strumenti di politica attiva e sulle offerte di prestazioni disponibili nell'intera rete dei servizi per il lavoro.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Nella prima fase di contatto e colloquio saranno raccolte le esigenze e i fabbisogni dell'utente, così da poter procedere con una ricerca approfondita delle contingenti opportunità e delle offerte; con successivi incontri tali elementi saranno adeguatamente presentati al destinatario, che sarà guidato e orientato fino al raggiungimento degli obiettivi formativi e occupazionali. Ove necessario il candidato/utente sarà guidato nell'individuazione di enti che fanno parte della rete locale di servizi al lavoro, così da individuare ulteriori opportunità.

MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

FINALITÀ DELLA PRESTAZIONE:

L'obiettivo è quello di offrire ai cittadini disoccupati opportunità di lavoro coerenti con il loro profilo e selezionate sulla base del livello di occupabilità dell'utente e tenendo conto di eventuali vincoli e limiti, nonché dei requisiti richiesti dalle proposte occupazionali presenti. Ciascun utente, sulla base delle sue caratteristiche individuali, sarà sostenuto nella ricerca con strumenti innovativi volti a migliorare la capacità di autopromozione e l'efficacia della candidatura spontanea.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Una prima fase è dedicata alla conoscenza dell'utente, che non solo presenta le sue preferenze, le sue esigenze e i suoi fabbisogni, bensì dovrà anche rendere evidenti le sue qualifiche, il percorso di studi svolto, le competenze e le esperienze lavorative pregresse partecipando attivamente ad eventuali test e verifiche di competenza. Tale processo avviene attraverso l'analisi del curriculum vitae e grazie a colloqui conoscitivi e di approfondimento, da svolgersi in presenza presso la sede dell'azienda, adeguatamente allestita per accogliere qualsiasi tipo di utenza, o online. L'utente viene registrato all'interno di una banca dati completa dei dettagli e delle informazioni del profilo, così da poter facilmente effettuare un matching fra le richieste delle aziende e le capacità del candidato. Ruolo fondamentale è svolto dalla comunicazione, che prevede la pubblicazione di annunci dettagliati sia sulla sezione dedicata del sito Smeralda e sia sui social media.

SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE

FINALITÀ DELLA PRESTAZIONE:

La Smeralda Consulting offre supporto alle aziende alla ricerca di personale, proponendo figure e profili coerenti rispetto alle esigenze e ai fabbisogni espressi. Tale sistema facilita il processo di ricerca, individuazione e assunzione di nuove risorse, attraverso un'immediata analisi dei profili che sono già stati oggetto di valutazione e selezione.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

L'azienda presenta il profilo ricercato, con riferimento specifico alle competenze richieste e ai requisiti fondamentali e imprescindibili. L'agenzia procede, dunque, da una parte con l'analisi del database e con il matching fra i profili già registrati, e dall'altra parte con la pubblicazione degli annunci. Una prima selezione sarà effettuata con l'analisi dei CV e, successivamente, con eventuali colloqui conoscitivi online o in presenza. A questo punto, dunque, sarà possibile presentare una selezione di risorse e l'azienda potrà procedere con i colloqui finali e l'eventuale assunzione.

ORIENTAMENTO SPECIALISTICO

FINALITÀ DELLA PRESTAZIONE:

L'obiettivo principale del servizio è quello di aiutare il destinatario a prendere coscienza e a costruire il proprio percorso utilizzando gli strumenti di cui è in possesso o che potrà possedere dopo un successivo percorso di formazione/apprendimento sul lavoro. L'utente potrà così definire in modo chiaro i propri punti di forza, individuando le sue competenze e le sue esperienze formative e professionali, ricostruendo il suo profilo e acquisendo consapevolezza su se stesso. A questo punto, dunque, l'utente sarà in grado di selezionare in modo più accurato i suoi prossimi step, scegliendo fra percorsi di formazione o procedendo con la ricerca di lavoro.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

L'attività viene svolta per appuntamento e su richiesta degli utenti. Il setting è quello di un incontro individuale e riservato della durata di circa un'ora, al quale potranno seguire ulteriori incontri di supporto per la redazione del CV ad esempio e, infine, per la definizione condivisa delle azioni e delle attività che l'utente potrà intraprendere.

ACCESSO AI PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

FINALITÀ DELLA PRESTAZIONE:

La finalità è quella di aiutare il destinatario a valutare tra le diverse opportunità offerte in coerenza con il percorso disegnato, e accompagnarlo in un percorso di ingresso o rientro nel mercato del lavoro. L'obiettivo è quello di sostenere ed agevolare l'utente nell'incontro con i datori di lavoro che abbiano presentato richieste di personale.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

L'attività viene svolta attraverso il counseling individuale, per appuntamento e su richiesta degli utenti. Si pianificano uno o più incontri a seconda delle esigenze e dell'evolversi del percorso, così da inquadrare in modo chiaro le modalità di ricerca di occupazione e le opportunità più coerenti rispetto al proprio obiettivo.

DESTINATARI DEI SERVIZI

DISOCCUPATI

GIOVANI E ADULTI INOCCUPATI

IMPRESE

ENTI PUBBLICI

CONSULENTI

PROFESSIONISTI

ADOLESCENTI E STUDENTI

LAVORATORI STAGIONALI

LAVORATORI MIGRANTI

LAVORATORI CON DISABILITÀ

LAVORATORI IN FASE DI RIQUALIFICAZIONE

VALORI E PRINCIPI

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI:

La Smeralda adotta un modello in grado di valutare e monitorare in modo costante la qualità dei servizi realizzati, attraverso format digitali di raccolta feedback destinati agli utenti, siano essi candidati o imprese clienti. In questo modo è possibile intervenire in caso di malfunzionamenti e valorizzare, dall'altra parte, i punti di forza.

ETICA:

Il modello operativo si basa su un alto standard di integrità, trasparenza e rispetto per tutte le persone coinvolte nel processo, inclusi i lavoratori, i datori di lavoro e la comunità in generale.

EQUITÀ E PARITÀ DI GENERE:

Viene garantita uguaglianza di opportunità per tutti i lavoratori, evitando discriminazioni di qualsiasi tipo basate su caratteristiche come età, genere, razza, religione, orientamento sessuale o stato socio-economico.

INNOVAZIONE:

Si adotta un approccio innovativo grazie all'utilizzo delle più moderne tecnologie di gestione del personale e di comunicazione, dialogo e interazione, sia online che in presenza. L'uso di metodologie all'avanguardia, sempre in aggiornamento, consente il miglioramento dell'efficienza, dell'accessibilità e dell'efficacia delle attività.

SOSTENIBILITÀ:

Il modello sul quale si basano le attività tengono conto dell'impatto ambientale, sociale ed economico, operando per raggiungere un costante livello di crescita sostenibile e inclusiva nel mercato del lavoro.

RISORSE UMANE

DOTT.SSA ROSSANA TOLA:

Direttrice e Responsabile del Servizio
Responsabile Servizio Individuazione e Validazione delle Competenze (RIVAC)

DOTT.SSA FRANCESCA SINI:

Accoglienza, orientamento e supporto utenza e imprese

DOTT.SSA LUDOVICA BAGEDDA:

Accoglienza, orientamento e supporto utenza e imprese
Responsabile Servizio Individuazione e Validazione delle Competenze (RIVAC)

DOTT.SSA ELEONORA DENUGHES:

Accoglienza, orientamento e supporto utenza e imprese

DOTT.SSA FRANCESCA SATTA:

Comunicazione, promozione e trasparenza

RECLAMI E SEGNALAZIONI

RECLAMI, SEGNALAZIONI E FEEDBACK:

La Smeralda Consulting garantisce un sistema di ricevimento di reclami, segnalazioni e feedback attraverso più strumenti:

- contatto diretto con le referenti, via mail o telefono;
- la compilazione di un questionario di qualità del servizio, disponibile in formato digitale sul sito ufficiale e adeguatamente promosso durante i colloqui e al termine di ciascun servizio prestato agli utenti e alle imprese.

PROCESSO DI GESTIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI:

Le referenti avranno cura di analizzare i motivi di ciascun reclamo, analizzando ciascuna problematica e intervenendo in modo immediato per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti attraverso soluzioni innovative ed efficaci. Le informazioni raccolte tramite il questionario saranno analizzate periodicamente e seguite da riunioni interne finalizzate all'individuazione di modelli di miglioramento.

CONTATTI

NUMERO FISSO:

0792824106

CELLULARE E WHATSAPP:

3899210836

E-MAIL

Dott.ssa Rossana Tola: formazione@smeraldaconsulting.it

Dott.ssa Francesca Sini: francesca.sini@smeraldaconsulting.it

Dott.ssa Ludovica Bagedda: l.bagedda@smeraldaconsulting.it


Dott.ssa Eleonora Denughes: segreteria@smeraldaconsulting.it

Dott.ssa Francesca Satta: websocial@smeraldaconsulting.it

SITO E SOCIAL:

 www.smeraldaconsulting.it

 Smeralda Consulting & Associati

 Smeralda Consulting & Associati

 @smeraldaconsulting