

**Decreto n. 721 del 3 luglio 2012**

**Ente accreditato per Servizi al Lavoro cod. L074**

interventi di politica attiva per il reinserimento, la riqualificazione, il reimpiego dei lavoratori  
beneficiari degli ammortizzatori sociali

# SERVIZI AL LAVORO

# CARTA DEI SERVIZI

**Sede**

**Via Ponticello, 34 - 35129 Padova**

## 1.FINALITÀ DEI SERVIZI

Attraverso strumenti collaudati di attivazione delle capacità di ogni singolo individuo e promuovendo pari opportunità di accesso e di partecipazione, Psychometrics srl intende sostenere "economie e società basate sulla conoscenza" secondo le linee della "Strategia Europea dell'Occupazione". Ogni aspirazione soggettiva legata alla crescita personale e professionale ha valore in quanto tale e Psychometrics srl intende sostenerla, valorizzarla, potenziarla.

## 2.UTENTI

I servizi al lavoro promossi e offerti da Psychometrics si rivolgono a quanti si trovano ad attraversare periodi di transizione nel proprio percorso professionale.

I servizi di accompagnamento all'inserimento lavorativo comprendono:

- Consulenza e/o informazione orientativa individuale:
  - analisi delle potenzialità e delle competenze;
  - percorsi di *empowerment*, bilancio delle competenze, accompagnamento all'inserimento
- Consulenza e/o informazione orientativa di gruppo:
  - progetti orientativi mirati a gruppi;
  - seminari informativi;
  - accompagnamenti all'inserimento lavorativo;
- Progettazione e attivazione di tirocini formativi e orientativi
  - Servizio di preparazione, tutoraggio e verifica.

## 3.STRUMENTI E METODOLOGIE DI LAVORO

Psychometrics srl - Servizio al Lavoro propone metodologie d'intervento coerenti con la propria mission e con la vocazione del territorio, approcci incentrati sulla persona e sull'innovazione professionale.

Le attività di accompagnamento al lavoro sono incentrate su modelli di azioni concertate dove lavoratrice/lavoratore, Servizio al Lavoro, Pubblica Amministrazione, partner, creano una rete i cui punti nodali integrano le diverse necessità ed operare con i criteri di efficienza ed efficacia.

Gli approcci di metodo sono centrati sui criteri della *learning organization* in cui l'apprendimento è di ogni soggetto presente nell'organizzazione a tutti i livelli ma e anche della organizzazione come sistema unico che si muove come un organismo sociale complesso.

## **4. AREE DI OPERATIVITÀ**

### **4.1. Accoglienza**

#### *Obiettivi*

È il momento in cui l'utente ha accesso alla rete dei servizi e comincia a vagliare le opportunità disponibili secondo le proprie esigenze e richieste. Inizialmente sono fornite informazioni di base e successivamente si procede al rinvio ad altri sportelli/servizi disponibili nella Rete di partner del Servizio al lavoro, oppure, tramite un percorso interno con il colloquio di approfondimento si orienta l'utente alla compilazione del P.A.I. (Piano di Azione Individuale).

#### *Modalità operative*

- Colloquio di accoglienza
- Supporto nell'accompagnamento al servizio
- Analisi dei bisogni specifici individuali

### **4.2. Servizio Informazione**

#### *Obiettivi*

Il servizio intende sostenere gli utenti attraverso strumenti mirati quali:

- banche dati nazionali ed internazionali (anche in abbonamento);
- siti internet specializzati;
- riviste e materiali cartacei;

al fine di avere informazioni relative ad argomenti quali: mercato del lavoro locale e incentivi per l'occupazione, annunci di lavoro di aziende del territorio e agenzie per il lavoro, contratti e normative, offerta formativa.

#### *Modalità operative*

- Gestione dell'accoglienza
- Informazione di base attraverso consulenza orientativa;
- Supporto all'autoconsultazione

### **4.3. Consulenza Orientativa**

#### *Obiettivi*

È il modo per sostenere e facilitare i processi di scelta e di transizione lavorativa accompagnando l'utente nel superamento degli ostacoli che inevitabilmente si incontrano nella ricerca del lavoro o nella definizione di un progetto legato alla propria valorizzazione e consapevolezza personale.

#### *Modalità operative*

Vengono attivati percorsi individuali di bilancio professionale attraverso un'attività di confronto con l'operatore finalizzato alla acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie

competenze e della loro trasferibilità (autodiagnosi e self-marketing; CV, lettera di presentazione, colloquio di lavoro)

#### **4.4. Valutazione del caso individuale**

##### *Obiettivi*

Favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso di inserimento/reinserimento lavorativo tra l'utente e l'operatore. Tramite il colloquio individuale di conoscenza ed approfondimento, si acquisiscono le informazioni necessarie alla stesura del PAI permettendo a Psychometrics srl e alla persona di costruire un "quadro" realistico delle risorse disponibili, sia a livello individuale sia in rete.

##### *Modalità operative*

- Attività di consulenza qualificata con un esperto del mercato del lavoro territoriale;
- Analisi, diagnosi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento
- Individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali
- Identificazione delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate
- Supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale
- Sottoscrizione e gestione del Patto di Servizio e del Piano di Azione Individuale
- Monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo in imprese e valutazione della loro conformità al Piano di Azione Individuale.

#### **4.5. Mediazione per l'incontro domanda e offerta**

##### *Obiettivi*

Conoscere le dinamiche del mercato del lavoro globale e locale insieme alle dinamiche occupazionali affinché il Servizio al Lavoro possa mettere a disposizione degli utenti delle concrete opportunità di reinserimento per programmare iniziative di ricollocazione occupazionale.

##### *Azioni operative*

Attraverso un colloquio, la persona esplicita:

- il proprio percorso formativo,
- le esperienze lavorative, le proprie competenze,
- il tipo di lavoro ricercato,
- le caratteristiche del lavoro ricercato in termini di ubicazione geografica, tipologia di contratto, orario, ecc.,

Tali informazioni sono inserite nella banca dati dell'incontro domanda/offerta e sono rese disponibili alle aziende che faranno richiesta di personale con quel tipo di caratteristiche lasciando l'azienda libera per il contatto di selezione.

#### **4.6. Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro**

##### *Obiettivi*

È la vera e propria sequenza di azioni che concretizzano l'impegno tra Servizio al Lavoro e utente a lavorare insieme per superare gli ostacoli e raggiungere gli obiettivi definiti e prefissati nel PAI. Si tratta di impegnarsi nella ricerca di nuove opportunità di crescita professionale, individuando percorsi formativi, offerte di lavoro e, in genere, opportunità di crescita legata allo sviluppo professionale.

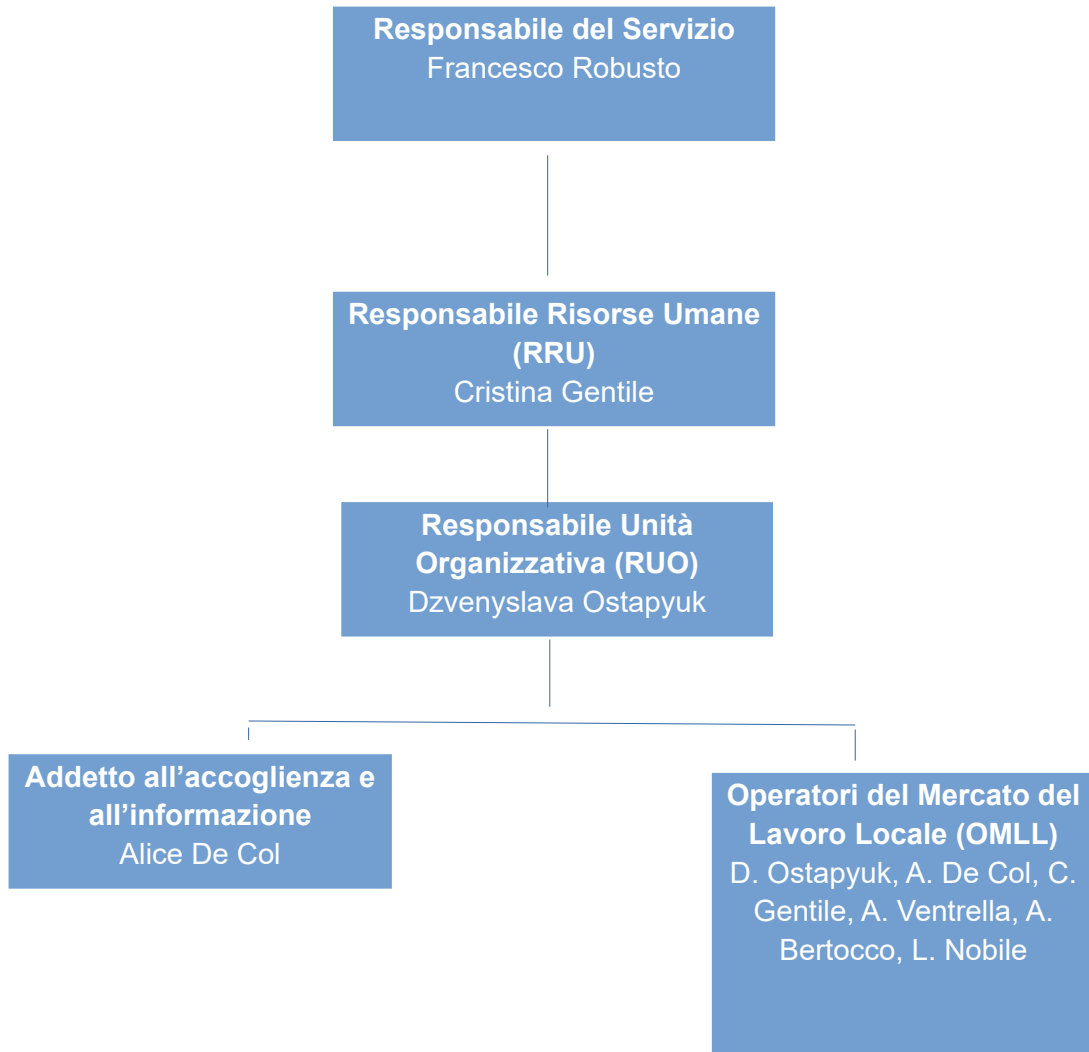
##### *Modalità operative*

- Affiancamento nella stesura del curriculum
- Ricerca dell'offerta di attività corsuali
- Accompagnamento alla ricerca di colloqui di lavoro (con simulazione)
- Ricerca di stage aziendali
- Consulenza per l'avvio di nuova attività imprenditoriale

## 5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO AL LAVORO

Il servizio è organizzato per funzioni, applica i principi della qualità e utilizza le tecnologie informatiche a supporto delle diverse attività.

### 5.1. Organigramma



## 5.2. Ruoli, funzioni e responsabilità

**Il responsabile dell'unità organizzativa** si occupa del supporto al coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, della supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio, della gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali, della promozione dei servizi, dell'attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività e della gestione del sistema informativo.

**L'addetto all'accoglienza e all'informazione** si occupa della gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza, della prima informazione, della consulenza informativa di primo livello e del supporto all'autoconsultazione.

**L'operatore del mercato del lavoro** si occupa della diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento, dell'analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento, dell'analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti, dell'individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale; dell'identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate; del supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e complete nei suoi elementi interni (obiettivi, tempi, azioni, risorse); della sottoscrizione e gestione del Patto di Servizio e del Piano di Azione Individuale; del monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al Piano di Azione Individuale.

## 5.3. Reti Tecnologiche

I Sistemi Informativi sono alla base della gestione dell'utenza, sia tramite i collegamenti con IDO, sia tramite la rete Internet ed Intranet.

L'accesso alle informazioni ed alla gestione delle pratiche avviene tramite password per livelli, nel rispetto della normativa della privacy e della legge 231/2003.

## 5.4. Apertura del servizio al pubblico<sup>1</sup>

| Sede                      | Lunedì       | Martedì    | Mercoledì    | Giovedì    | Venerdì      |
|---------------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| Padova, via Ponticello 34 | 9.00 - 13.00 | 9.00-13.00 | 9.00 - 13.00 | 9.00-13.00 | 9.00 - 13.00 |

<sup>1</sup> Nei periodi di emergenza Covid-19 gli orari potrebbero subire delle variazioni. Il servizio al pubblico sarà possibile solo su appuntamento e previo colloquio telefonico.

## 6. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Al fine di garantire una corretta realizzazione delle attività del Servizio al Lavoro sono state previste attività di controllo e di monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività e di erogazione dei servizi.

L'azione di monitoraggio e raccolta dati è stata strutturata su tre fasi :

- la prima, definita come "check-up preliminare", avverrà in concomitanza con l'avvio delle attività offerte agli utenti, con la previsione di gestione e di funzionamento del servizio - individuando tempi standard e procedure operative;
- la seconda fase avverrà in "progress", raccogliendo e monitorando le singole attività;
- la terza post attività, valutando i risultati raggiunti.

## 7. RECLAMI

L'utente che ha subito un disservizio deve inoltrare reclamo a Francesco Robusto - responsabile del servizio – al seguente indirizzo e-mail: [info@psychometrics.it](mailto:info@psychometrics.it).

Gli operatori addetti al servizio di accoglienza e informazione si adopereranno per risolvere il problema contestualmente se possibile, oppure apriranno *una procedura di gestione del reclamo*.

I tempi di gestione del reclamo sono fissati ordinariamente in 10 (dieci) giornate lavorative. L'utente riceverà risposta al reclamo entro il decimo giorno lavorativo dalla data del reclamo. Qualora l'oggetto del reclamo sia determinato da cause di difficile lettura ed elevata complessità i tempi vengono elevati a 30 (trenta) giornate lavorative. In quest'ultimo caso l'utente riceverà risposta al reclamo entro il trentesimo giorno lavorativo dalla data del reclamo.



**8. RIFERIMENTI INTERNI DEL SERVIZIO**

| Cognome  | Nome        | Ruolo  | Telefono   | email                             |
|----------|-------------|--|------------|-----------------------------------|
| Gentile  | Cristina    | Responsabile delle risorse Umane   | 049 777029 | cristina.gentile@psychometrics.it |
| Ostapyuk | Dzvenyslava | Responsabile Unità Organizzativa - Operatore del Mercato del Lavoro Locale           | 049 777029 | zvinca@psychometrics.it           |
| De Col   | Alice       | Addetto all'accoglienza e all'informazione e Operatore del Mercato del Lavoro Locale | 049 777029 | alice.decol@psychometrics.it      |

22/11/2021

Il Responsabile del Servizio  
Dott. Francesco Robusto

**psychometrics**<sup>srl</sup>  
measuring the impossible  
Via Ponticello, 34 - 35129 PADOVA  
C.F. e P. IVA 04459680280  
info@psychometrics.it  
Presidente e A.D.  
Francesco Robusto

DECRETO LEGISLATIVO 10 settembre 2003, n. 276

## **Capo II- TUTELE SUL MERCATO E DISPOSIZIONI SPECIALI CON RIFERIMENTO AI LAVORATORI SVANTAGGIATI**

**Art. 8.** - Ambito di diffusione dei dati relativi all'incontro domanda-offerta di lavoro

1. (abrogato dalla Legge 134 del 2009)
2. (abrogato dalla Legge 134 del 2009)
3. Per le informazioni che facciano riferimento a dati amministrativi in possesso <lei servizi per l'impiego, con particolare riferimento alla presenza in capo al lavoratore di particolari benefici contributivi e fiscali, gli elementi contenuti nella scheda anagrafico-professionale prevista dal decreto legislativo 19 dicembre 2002, n. 297, hanno valore certificativo delle stesse.

**Art. 9.** - Comunicazioni a mezzo stampa internet, televisione o altri mezzi di informazione

1. Sono vietate comunicazioni, a mezzo stampa, internet, televisione o altri mezzi di informazione, in qualunque forma effettuate, relative ad attività di ricerca e selezione del personale, ricollocamento professionale, intermediazione o somministrazione effettuate in forma anonima e comunque da soggetti, pubblici o privati, non autorizzati o accreditati all'incontro tra domanda e offerta di lavoro eccezion fatta per quelle comunicazioni che facciano esplicito riferimento ai soggetti in questione, o entità ad essi collegate perché facenti parte dello stesso gruppo di imprese o in quanta controllati o controllanti, in quanta potenziali datori di lavoro.
2. In tutte le comunicazioni verso terzi, anche a fini pubblicitari, utilizzando qualsiasi mezzo di comunicazione, ivi compresa la corrispondenza epistolare ed elettronica, e nelle inserzioni o annunci per la ricerca di personale, le agenzie del lavoro e gli altri soggetti pubblici e privati autorizzati o accreditati devono indicare gli estremi del provvedimento di autorizzazione o di accreditamento al fine di consentire al lavoratore, e a chiunque ne abbia interesse, la corretta e completa identificazione del soggetto stesso.
3. Se le comunicazioni di cui al comma 2 sono effettuate mediante annunci pubblicati su quotidiani e periodici o mediante reti di comunicazione elettronica, e non recano un facsimile di domanda comprensivo dell'informativa di cui all'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, indicano il sito della rete di comunicazioni attraverso il quale il medesimo facsimile è conoscibile in modo agevole.

**Art. 10.** - Divieto di indagini sulle opinioni e trattamenti discriminatori

1. È fatto divieto alle agenzie per il lavoro e agli altri soggetti pubblici e privati autorizzati o accreditati di effettuare qualsivoglia indagine o comunque trattamento di dati ovvero di preselezione di lavoratori, anche con il loro consenso, in base alle convinzioni personali, alla affiliazione sindacale o politica, al credo religioso, al sesso, all'orientamento sessuale, allo

stato matrimoniale o di famiglia o di gravidanza, alla età, all'handicap, alla razza, all'origine etnica, al colore, alla ascendenza, all'origine nazionale, al gruppo linguistico, allo stato di salute nonché ad eventuali controversie con i precedenti datori di lavoro, a meno che non si tratti di caratteristiche che incidono sulle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa o che costituiscono un requisito essenziale e determinante ai fini dello svolgimento dell'attività lavorativa. È altresì fatto divieto di trattare dati personali dei lavoratori che non siano strettamente attinenti alle loro attitudini professionali e al loro inserimento lavorativo.

2. Le disposizioni di cui al comma 1 non possono in ogni caso impedire ai soggetti di cui al medesimo comma 1 di fornire specifici servizi o azioni mirate per assistere le categorie di lavoratori svantaggiati nella ricerca di un'occupazione.