

CARTA DEI SERVIZI

AxL S.p.A. Agenzia per il Lavoro

Ente accreditato ai servizi per il lavoro

Rev.15 ottobre 2019

AxL S.p.A. - SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA: Via Vittorio Veneto, 82/1 - 24040 Bonate Sotto (BG) - Tel. 035 49 95 700
Fax 035 49 95 716 - P.IVA 03118220163 - Aut. Min. Prot. N. 1081-SG del 19-11-2004 - info@aperelle.it - www.aperelle.it



1. FINALITA'

AxL S.p.A. è un'**Agenzia per il Lavoro generalista** autorizzata dal Ministero del Lavoro e PS con Prot. 1081 SG del 19.11.2004 all'esercizio di tutte le attività di cui all'articolo 4, comma 1, lettera a) del Decreto Legislativo 10.09.2003 nr. 276.

L'Agenzia è presente sul territorio nelle regioni Lombardia, Liguria, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Piemonte, Toscana, Lazio, Marche e Calabria.

Come Agenzia per il Lavoro tratta storicamente la Somministrazione di Lavoro Temporaneo e la Ricerca e Selezione di Profili qualificati. Inoltre da alcuni anni, si è specializzata nell'offerta dei più moderni servizi HR verso lavoratori ed aziende clienti.

AxL Spa è certificata come "Great Place to Work" nel 2018 e 2019, classificandosi al settimo posto tra le "Medium Size Company". Dal 2018 AxL Spa è inserita nel percorso "Elite" promosso da Confindustria e Borsa Italiana.

Per quanto riguarda l'erogazione di servizi di Politiche Attive del Lavoro, l'Agenzia è Operatore Qualificato attraverso specifici Accreditamenti sui principali dispositivi nazionali e regionali (Garanzia Giovani, Formatemp PAL, Dote Unica, Assegno di Ricollocazione, Assegno per il Lavoro Veneto, Buono Servizi Disoccupati) che possono garantire sistematiche risorse strategiche per l'erogazione di percorsi di Servizi al lavoro. Le Politiche Attive sono programmi di natura pubblica che decretano finanziamenti a sostegno delle fasce sociali più deboli del mercato del lavoro e, che facilitano l'inserimento o il reinserimento lavorativo attraverso percorsi di riqualificazione professionale ed incentivi indirizzati alle aziende come plus sull'inserimento in organico.

1.1 COME LAVORA AXL

Il modello industriale di AxL è basato su una struttura integrata per garantire la massima qualità del servizio.

AxL è un'azienda che garantisce:

- a) precisione nella ricerca e valutazione del personale;
- b) aderenza alle aspettative della selezione.

L'infrastruttura sviluppata nell'attività aziendale composta da filiali dirette consente lo svolgimento dei seguenti compiti:

- promozione commerciale e consulenza ai clienti;
- ricerca, selezione e valutazione dei lavoratori;
- stipula dei contratti di somministrazione di manodopera;
- gestione del rapporto lavorativo con il dipendente;
- rilevazione delle presenze;
- monitoraggio costante della qualità dei servizi offerti.

AxL S.p.A. vanta già oggi un processo di ricerca e selezione basato su strumenti informativi avanzati, integrati a colloqui approfonditi, finalizzati ad indirizzare il candidato verso le posizioni più adeguate al suo profilo e a fornirgli corrette informazioni sulle diverse opportunità offerte dal mercato del lavoro. AxL S.p.A. nei territori di competenza si pone come player di primo piano nell'erogazione dei Servizi al Lavoro: politiche occupazionali che prevedono erogazione di servizi quali Bilancio di Competenze, Orientamento al Lavoro, Formazione alla Ricerca Attiva del lavoro, Coaching.

I principi fondamentali dei rapporti commerciali si basano sulla volontà di AxL di costruire rapporti basati sulla massima trasparenza e partecipazione - tipici dei rapporti di partnership. Per questo motivo AxL propone la massima chiarezza relativa alla

costruzione dei costi del lavoro.

Come qualsiasi datore di lavoro AxL provvede a tutti gli adempimenti nei confronti dei propri dipendenti, per quanto attiene le comunicazioni, il pagamento delle retribuzioni, il versamento degli oneri previdenziali ed assicurativi, gli adempimenti fiscali, nel rispetto degli obblighi di legge e di contratto.

1.2 GLI ADEMPIMENTI DI AXL

Come qualsiasi datore di lavoro AxL provvede a tutti gli adempimenti nei confronti dei propri dipendenti, siano essi professional, permanent o temp, per quanto attiene le comunicazioni, il pagamento delle retribuzioni, il versamento degli oneri previdenziali ed assicurativi, gli adempimenti fiscali, nel rispetto degli obblighi di legge e di contratto. In questo quadro AxL ha gestito da sempre il rapporto con EBI.TEMP e FORMA.TEMP. e, sul versante delle attività complementari, AxL ha avuto particolare attenzione per gli obblighi relativi alla Legge 81/08 (misure per la tutela della salute e per la sicurezza dei lavoratori), procedendo anche a forme riassicurative complementari (RCO e RCT).

2. I SERVIZI

AxL S.p.A. svolge principalmente attività di:

- somministrazione di manodopera a tempo determinato e a tempo indeterminato;
- intermediazione, ricerca e selezione del personale;
- attività di outplacement
- consulenza di carriera e supporto alla ricollocazione professionale;
- progettazione ed erogazione di attività di formazione professionale

2.1 I SERVIZI ALLE AZIENDE

AxL S.p.A. è un'Agenzia per il Lavoro in grado di fornire alle imprese maggiori opportunità per l'organizzazione delle risorse umane con i seguenti servizi:

2.1.1 Somministrazione di manodopera

La somministrazione di lavoro rientra nell'ambito delle esternalizzazioni delle attività di impresa ed è diretta, da un lato, ad offrire alle aziende un moderno ed efficace strumento per procurarsi forza lavoro, dall'altro ad offrire garanzie ai lavoratori somministrati.

Flessibilità: la somministrazione consente ad un'azienda di utilizzare un lavoratore senza assumerlo direttamente; il cliente paga le ore effettivamente lavorate senza ulteriori oneri.

2.1.2 Intermediazione, ricerca e selezione

Attività di mediazione tra domanda e offerta di lavoro, che prevede anche l'inserimento lavorativo di disabili e lavoratori svantaggiati.

Attività di consulenza di direzione svolta con l'obiettivo di individuare candidature adatte a svolgere specifiche attività all'interno di un'azienda, partendo dal contesto organizzativo e dalle specifiche esigenze. Ogni giorno molti potenziali candidati contattano AxL grazie alla costante attivazione di molteplici canali e strumenti di reclutamento differenziati per fasce e tipologia di professionalità. I candidati trovano nell'agenzia un supporto ed una consulenza qualificata che si può estendere per l'arco di tutta la vita professionale consentendo crescita e sviluppo di competenze. Uno scrupoloso metodo di analisi permette di ottenere un profilo corretto del candidato: si verificano le capacità professionali e la formazione scolastica, il profilo psicologico, le motivazioni e la flessibilità. Corsi di formazione ed aggiornamento completano la figura del lavoratore e lo rendono idoneo per un immediato inserimento nelle diverse realtà aziendali.

2.1.3 attività di outplacement

Supporto alla ricollocazione professionale: è l'attività volta a ricollocare nel mercato del lavoro, singolarmente o collettivamente, persone in uscita da un'attività lavorativa, attraverso percorsi di affiancamento, formazione ed inserimento in nuovo contesto lavorativo. L'interesse per le attività d'impresa e l'attenzione alle risorse umane, ci permettono di sviluppare progetti di outsourcing che garantiscono ai nostri clienti flessibilità operativa, qualità e certezza dei costi.

2.1.4 Formazione

AxL Spa collabora con diversi partner tra cui la società AxL Formazione srl, insieme promuovono la formazione attraverso progetti dedicati alle aziende anche con la promozione di Fondi Interprofessionali.

2.2 I SERVIZI PER I DESTINATARI

Di seguito proponiamo una nostra analisi di flusso con un racconto puntuale delle diverse tipologie di servizi che eroghiamo ai destinatari presso le nostre strutture

2.2.1 Accoglienza ed informazione

La fase di accoglienza e informazione degli utenti e la prima fase di colloquio indagano le competenze professionali, formative ed i tratti attitudinali utilizzabili per la successiva fase di scouting e matching. Entrando nello specifico, mentre l'Accoglienza dell'utente prevede un'attività di Informazione sulle possibilità offerte dai Bandi pubblici, con l'attività di profilazione possiamo andare ad individuare la fascia di appartenenza (categoria di svantaggio) del Destinatario e progettare un piano individuale di azione con diverse possibilità di erogazione di pacchetti orari.

Le schede di profilazione raccolte saranno conservate presso i ns spazi e i dati dei Destinatari saranno inseriti nei database di AXL SPA per un confronto con le ricerche attive, oltre che ottimizzati tramite utilizzo mirato dello strumento aziendale di lancio profili.

In caso di flussi particolarmente intensi, sarà possibile fissare appuntamenti con i tutor dello sportello avvalendosi delle figure addette all'accoglienza, che saranno anche deputate a tutte le azioni di gestione delle comunicazioni tramite telefono, mail e social network.

2.2.2 Erogazione dei servizi al lavoro

Alla prima fase di accoglienza, profilazione e primo colloquio seguirà il supporto alla ricerca del lavoro che si potrà erogare sia tramite incontri individuali che tramite momenti di lavoro di gruppo. Ogni Destinatario che ne abbia i requisiti potrà definire con il tutor le regole di ingaggio del percorso che verrà erogato, scegliendo, nel rispetto dei massimali dati dalla fascia di profilazione, le attività più adatte alle sue necessità. Verranno approfondite le tematiche di presentazione e self marketing, elaborazione CV e lettera di presentazione, bilancio di competenze mirato, con lo scopo di poter rendere la presentazione dell'utente più efficace.

Verrà definito l'obiettivo professionale, calibrato in base alle competenze specifiche e trasversali possedute dall'utente, evidenziati gli obiettivi professionali maggiormente in linea con il profilo, proponendo eventualmente un percorso volto al miglioramento attivo delle skills dell'utente.

Durante questi colloqui verranno fornite le principali tecniche di ricerca attiva del lavoro, le principali modalità e strumenti di presentazione del proprio Curriculum Vitae. Prevediamo momenti di simulazione di colloquio sia individuale che di gruppo con la finalità di allenare il Destinatario a fornire una buona immagine di sé in relazione alla posizione ricercata. Procederemo inoltre ad organizzare momenti di incontro con l'utenza per fornire elementi informativi sulle tipologie contrattuali oltre che sulle evoluzioni normative in riferimento a possibili inserimenti lavorativi.

2.2.3 I percorsi formativi, in collaborazione con AXL Formazione Srl

AxL Formazione Srl nasce a Bergamo il 1 maggio 2015 come società di formazione di AxL Spa - Agenzia per il Lavoro. AxL Formazione Srl agisce in ottica consulenziale imparando a conoscere le specificità dei contesti più diversi, così da poter determinare

ed elaborare duplice soluzioni di intervento, da un lato rivolte alla sfera individuale, e da un lato rivolte alla performance nell'ambito organizzativo.

I percorsi formativi, in determinati momenti dell'anno, potranno essere proposti gratuitamente, grazie alla capacità degli operatori AxL Spa e AxL Formazione Srl di individuazione di opportunità di finanziamento per gli specifici target di utenza .

2.2.4 Tirocini ed azioni di accompagnamento

In virtù dell'accREDITAMENTO per i Servizi al Lavoro, coerentemente con le linee guida emesse da Regione Veneto con la DGR 1816 del 7/11/2017, AXL Spa è operativa sull'attivazione, la gestione e l'accompagnamento di Tirocini di inserimento lavorativo attivati a favore dell'utenza.

Questa delicata attività di Incontro domanda-offerta è fondamentale nell'avvio dei percorsi lavorativi dei Destinatari. È nostra cura quotidiana approfondire i contesti organizzativi delle aziende che si propongono come Enti Ospitanti verificando al contempo le posizioni lavorative e le opportunità professionalizzanti e di impiego che possono offrire ai Destinatari delle Politiche Occupazionali che andiamo a proporre.

Oltre alla funzione di ente promotore di Work Experience, con la collaborazione del Tutor, sarà svolta funzione di monitoraggio attivo delle esperienze per il tramite di un percorso di appuntamenti mensili volti alla valorizzazione puntuale dell'esperienza formativa.

Il focus sarà quello di inquadrare l'esperienza come momento formativo di addestramento professionalizzante.

Nel corso del percorso di affiancamento, si analizzeranno il progetto formativo e si verificheranno puntualmente attività svolte, apprendimenti acquisiti, coerenza con il Progetto Formativo depositato. Il Tutor avrà inoltre la sensibilità di costruire gli appuntamenti ritagliati ad hoc su ogni singolo tirocinante, lavorando anche su attività parallele alla formazione, come la tenuta di un mansionario aggiornato con valutazioni,

un bilancio di competenze progressivo che evidenzi l'apporto dell'apprendimento di nuove routine, sia trasversali che specifiche.

Il Tutor erogherà inoltre piccoli percorsi di Coaching mirato volto alla stesura di un percorso con il Destinatario per l'individuazione e il monitoraggio degli obiettivi formativi e di inserimento lavorativo. Durante tutto il percorso, il tutor raccoglierà insieme al tirocinante evidenze di quanto viene effettivamente svolto, in modo da creare un dossier/portfolio che documenti in maniera puntuale quanto appreso durante il percorso, anche al fine di produrre un puntuale "Dossier delle Competenze" acquisite che permetta l'eventuale attestazione delle stesse.

2.2.5 La promozione del matching domanda offerta per i tirocini extracurricolari

Uno degli aspetti fondamentali per un buon servizio è l'accesso alle vacancy presenti sul territorio di interesse. Nella gestione del matching domanda-offerta, il personale coinvolto nei Servizi al Lavoro genererà costantemente momenti d'incontro tra i profili dei Destinatari e la rete delle aziende Clienti di AXL SPA sul territorio. La strategia sarà quella di coinvolgere la rete di Account di AxL Spa in modo che possa proporre sistematicamente alle Aziende clienti o Prospect la possibilità di accogliere presso il proprio organico giovani da formare, per offrire loro un primo accesso nel mercato del lavoro.

2.2.6 La promozione del matching tra domanda ed offerta di lavoro

Sarà nostra cura segnalare puntualmente le vacancies aperte sia presso i Clienti di AXL SPA che presso le aziende già legate al network dei Centri per L'Impiego e gli Sportelli Informagiovani presenti in Provincia. Grande attenzione verrà posta sullo scouting delle fonti informative, anche in termini di ingaggio diretto dei JobSeekers presenti sul territorio e Online. L'obiettivo è quello di costruire e mantenere un buon posizionamento che porti le Aziende a rivolgersi al servizio per esigenze in linea con la mission che ci stiamo dando.

Si analizzeranno canali web dedicati, si valuteranno le vacancies, si pubblicheranno opportunità lavorative e si farà uno screening dei profili presenti a data base per individuare profili idonei cui suggerire eventuali opportunità lavorative.

Sarà inoltre nostra cura affiancare puntualmente i Destinatari durante tutto l'iter di selezione, dalla fase preparatoria dei colloqui fino alla negoziazione dell'offerta.

2.3 LE STRUTTURE

2.3.1 Orari

Le nostre **sedì** presenti nella regione Veneto sono aperte al pubblico con i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00

in riferimento all'erogazione dei **servizi al lavoro** viene garantita la presenza di almeno un OML per ogni sede nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30, il pomeriggio su appuntamento

2.3.2 Recapiti

Provincia di Vicenza

Via Monsignor Pertile, 30 Thiene (36016 - VI)

Telefono: [0445528343](tel:0445528343) - Fax: 0445532139

e-mail: vicenza@aperelle.it

Responsabile di sede: Silvia Brevi

Provincia di Verona

Via Adriano Garbini, 3 Verona (37135 - VR)

Telefono: 045 583704 - Fax: 0458251022

e-mail: verona@aperelle.it

Responsabile di sede: Francesco Pallottini

3 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

3.1 Modello organizzativo Privacy

AxL Spa ha adottato un Modello Organizzativo Privacy in Materia di Privacy ("MOP") che disciplina il trattamento di dati personali.

Tale documento descrive le attività poste in essere da AxL Spa nell'ambito del "GDPR Program" per l'allineamento al GDPR e il relativo Approccio Metodologico utilizzato, oltre agli aspetti di Governance, Risk Management e Compliance applicabili alla protezione dei dati personali, con la finalità di definire:

- i meccanismi organizzativi e gestionali, inclusi ruoli, responsabilità e autorità, in materia di protezione dei dati personali ("Governance");
- le modalità di gestione dei rischi in materia di protezione dei dati personali ("Risk Management");
- un sistema strutturato di protocolli e di procedure a presidio dei rischi che sono stati rilevati, nonché una costante azione di monitoraggio sulla corretta attuazione di tale sistema in conformità ai requisiti normativi applicabili in materia di protezione dei dati personali ("Compliance").

3.2 Sistema Qualità

AxL S.p.a. ha sentito l'esigenza di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità servizi che ottemperano ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili, desiderando al contempo di accrescere la soddisfazione dei propri destinatari. La strategia qualitativa dell'Organizzazione è focalizzata sulla riduzione delle inefficienze a tutti i livelli dell'organizzazione ed al miglioramento continuo delle performance e degli standard di lavoro.

AxL Spa, conformemente agli standard previsti Iso9001/2015, è certificata dal 12 settembre 2016.

Coerentemente con le procedure presenti nel manuale Iso 9001/2015 AXL spa, effettua degli audit periodici interni ed esterni, attraverso l'ente RINA S.p.a., volti a verificare la correttezza delle procedure e il rispetto degli standard qualitativi previsti.

3.3 Procedure di reclamo

Coerentemente alla procedura prevista da ogni singolo avviso fruito dai destinatari, AxL Spa prevede la possibilità di segnalare disservizi e reclami con la seguente modalità:

inviando una mail alla seguente casella di posta elettronica: info@aperelle.it

oppure chiamando il seguente recapito telefonico 0354995700.

Sarà data risposta scritta entro 30 gg dalla presentazione del reclamo.