



Carta dei Servizi

FOURSTARS IMPRESA SOCIALE SRL

- 1. Premessa**
- 2. Principi fondamentali**
- 3. Presentazione azienda**
- 4. Servizi offerti**
- 5. Comunicazione con l'esterno**
- 6. Risorse umane**
- 7. Locali**
- 8. La struttura organizzativa**
- 9. Misurazione, analisi e miglioramento del Servizio**

Orari di apertura al pubblico

Martedì: 14:30 - 17:00

Giovedì: 14:30 - 17:00

Tel. 0445.1716182 | Fax 0445.383715 | info@4stars.it | www.4stars.it

Responsabile della sede: Dott.ssa Chiara Grosso

Ultima revisione: 29/03/2018



1 - PREMESSA

Nella Carta dei Servizi di FourStars sono illustrati:

- le finalità (principi fondamentali)
- i modi in cui l'ente eroga il servizio (servizi offerti)
- le strutture attraverso cui è attuato il servizio (locali)
- i diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo,
- le modalità per l'inoltro di suggerimenti e/o reclami,
- la descrizione delle modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati.

Attraverso questo documento si definiscono formalmente i servizi al lavoro offerti, le modalità di erogazione e gli standard di qualità con cui si intende fornirli.

La Carta dei Servizi si ispira al D.lgs 30.07.1999 n. 286 art. 11 comma 2 così come sostituito dall'art. 28 del D.lgs 27.10.2009 n. 150, nonché della legge 24.12.2007 n. 244 art. 2 comma 461.

2 - PRINCIPI FONDAMENTALI (CODICE DEONTOLOGICO)

FourStars, nell'esercizio della propria attività, si impegna ad operare nel rispetto dei seguenti valori:

INTEGRITA'

Nello svolgere l'attività secondo i criteri di obiettività ed imparzialità, attuando comportamenti ispirati al rigore professionale.

Nell'astenersi dall'offrire impiego a personale del cliente, presso sé o presso terzi, fatto salvo il caso in cui la candidatura sia proposta o comunque approvata dal cliente stesso.

RISERVATEZZA

Nel non divulgare, senza specifica autorizzazione scritta, informazioni che riguardano attività ed interessi degli utenti e di cui sia venuta a conoscenza durante lo svolgimento dell'incarico. Queste notizie sono coperte da segreto professionale e di conseguenza sono considerate riservate anche all'interno dell'azienda cliente. Inoltre non potrà utilizzare a vantaggio proprio o di terzi le informazioni di cui verrà a conoscenza nel corso dell'attività.

CONTROLLO

Nel fornire in ogni momento la documentazione necessaria riguardante i procedimenti applicati e lo stato di avanzamento raggiunto, nonché il supporto per la loro interpretazione.

CONCRETEZZA

Nel portare risultati concreti al cliente e nel trasmettere chiaramente contenuti e modalità di fornitura e di realizzazione del servizio, in modo tale da permettere con facilità il perseguimento degli obiettivi.

TRASPARENZA

Nel dare la più ampia informazione, in modo che l'azienda possa autonomamente compiere le sue scelte. Si impegna a fornire tutte le referenze che saranno realmente controllabili.

QUALITÀ

Nel perseguire l'obiettivo della massima soddisfazione del cliente e nell'erogare con regolarità e continuità il servizio definito nell'offerta.



3 - PRESENTAZIONE SOCIETA'

FourStars è una società senza scopo di lucro specializzata nel settore Formazione e Lavoro, in particolare nell'ambito del tirocinio e dell'orientamento. È accreditata da Regione Lombardia, Regione Veneto e Regione Lazio per i Servizi al Lavoro e dal Ministero del Lavoro per le Attività di Intermediazione, è inoltre autorizzata da Regione Toscana all'attivazione di tirocini.

Offre ai giovani la possibilità di sviluppare e valorizzare le proprie capacità attraverso un tirocinio, aumentando le loro probabilità di successo in campo lavorativo. Alle aziende che intendono attivare tirocini, offre supporto a 360°.

Ha creato il servizio SportelloStage nel 2000 e in questi 18 anni ha avviato in stage migliaia di giovani in più di 6.000 aziende di ogni dimensione e settore, in ottemperanza alla normativa vigente.

Affianca aziende e candidati in tutto il percorso HR - stage e lavoro -, dall'orientamento alla ricerca e selezione, i colloqui, fino all'inserimento in azienda: incrocio domanda e offerta, selezione candidature, gestione pratiche burocratiche per lo stage (convenzione, progetto formativo, apertura posizioni INAIL e RC).

Si avvale di strumenti informatici di proprietà per rendere i processi più efficienti: il sistema gestionale (database aziende/candidati e archivi informatici in Cloud Aruba), è collegato al sito e permette ai clienti e ai candidati di operare online (registrazioni online; aree riservate per candidati e aziende, compilazione documenti, archivio attivazioni, etc.).

Ai **candidati** offre qualificate proposte di stage e lavoro (placement), nonché orientamento al lavoro, mediante colloqui individuali, percorsi orientativi e momenti di gruppo.

Offre supporto alle **aziende** nell'attivazione dello stage, nella selezione - stage e lavoro - dei candidati, nella formazione propedeutica all'ingresso in azienda.

Collabora con **enti e istituzioni del settore** (università, comuni, regioni, province, unioni industriali e di categoria) e realtà del mondo del lavoro (testate specializzate, portali, enti preposti) per attivare politiche comuni di occupazione.

È accreditata per i servizi al lavoro presso Regione Lombardia, Regione Veneto e Regione Lazio e autorizzata all'attivazione di tirocini da Regione Toscana.

Accreditata presso il Ministero del Lavoro come Agenzia per il Lavoro.

La società è certificata Iso 9001.

L'Azienda ha adottato, ai sensi del D.lgs 8.06.2001, n. 231 s.m.i., il Modello di gestione, organizzazione e controllo ed il Codice Etico 231

SERVIZI AL LAVORO

Utenti dei servizi al lavoro:

- disoccupati, anche in Mobilità o in Cassa Integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro,
- utenti segnalati dai Centri per l'Impiego provinciali, anche occupati, limitatamente alle attività di mantenimento del posto di lavoro.



I servizi al lavoro erogati sono:

1. Accesso e informazione
2. Mediazione per l'incontro domanda e offerta
3. Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro
4. Placement mediante contratti di lavoro o stage

1. ACCESSO E INFORMAZIONE

- diffondere sul territorio la conoscenza del servizio;
- orientare il lavoratore su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se più in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento lavorativo.
- garantire accessibilità ed usabilità dei servizi on line attivati dalla regione veneto

2. MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

- raccolta del Curriculum Vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente (cf. DDL)
- invio quotidiano vacancies a tutti i candidati in db e in profilo
- informazione community mediante social web mktg relativamente a vacancies, novità normative per il lavoratore, progetti.
- colloquio breve per la raccolta di informazioni di corredo al CV utili per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento.
- Incontri informativi brevi, individuali, con modalità di erogazione a sportello;
- incontri finalizzati alla raccolta dati dell'utente potenziale e all'analisi del CV.
- monitoraggio tirocinio e Customer Satisfaction candidati/aziende

3. DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

- favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso di inserimento/reinserimento lavorativo tra l'utente e l'operatore;
- attività di consulenza qualificata con un esperto del Mercato del Lavoro territoriale che, sulla base del CV e delle informazioni fornite, concorda con l'utente un Piano di Azione personalizzato. L'accordo impegna la struttura ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività concordate.

I percorsi possono essere di inserimento o reinserimento

Orientamento al lavoro:

- migliorare la possibilità di occupazione della persona nel Mercato del Lavoro Territoriale attraverso:
- orientamento al lavoro; stesura cv; simulazioni colloqui per l'inserimento
- rimodulazione cv; punti di forza aree di miglioramento; adeguamento al nuovo volto del mercato del lavoro per il reinserimento
- definizione competitiva del profilo in funzione della posizione lavorativa individuata



Il servizio viene erogato attraverso:

- le attività, suddivise in moduli, sono personalizzate sulla base delle esigenze dell'utente e quindi potranno avere durata e contenuti variabili. Counseling – tutorship – percorsi di orientativi (mini bilanci di competenza)

Risorse e strutture dedicate:

- operatori del Mercato del Lavoro per la gestione del percorso di inserimento lavorativo o per il mantenimento del posto di lavoro.
- professionisti esterni per consulenze specialistiche.

Monitoraggio e controllo

È prevista un'attività di monitoraggio in itinere: FourStars è punto di riferimento per il candidato durante tutto il periodo di svolgimento dell'attività in azienda. Al termine di quest'ultimo, è previsto l'invio di documenti di customer (al candidato e all'azienda) utilizzati annualmente per l'elaborazione di documenti di sintesi sull'andamento del mercato del lavoro e sulla percentuale di assunzione dei percorsi di inserimento/reinserimento lavorativo. Inoltre, FourStars riceve i reclami attraverso i suoi canali web: indirizzo email info@4stars.it, le pagine social (Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter, Pinterest, Youtube), sul sito internet www.4stars.it è disponibile un form di contatto e sul blog www.4stars.it/blog/ gli utenti hanno a disposizione gli spazi dei commenti per interagire su tematiche specifiche. FourStars si impegna a rispondere ai reclami, a prescindere dal canale di contatto, entro 2 giorni lavorativi per le tematiche generiche e 4 giorni lavorativi per eventuali richieste di carattere legale.

5 - COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO

FourStars è aperta il martedì e il giovedì dalle 14.30 alle 17.00
Tel. 0445.1716182 - Fax 0445.383715 - info@4stars.it - www.4stars.it

6 - RISORSE UMANE INTERNE

RUOLI /FUNZIONI	MANSIONI
1. Direzione Chiara Grosso / Orietta Lunghi	<ul style="list-style-type: none">• Predisposizione e gestione del Budget• Instaurazione e mantenimento dei rapporti con l'esterno: istituzioni locali, organizzazioni produttive, associazioni, ecc• Rappresentanza dell'Azienda• Pianificazione dei fabbisogni di risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi• Conseguimento degli obiettivi di qualità ed efficienza• Selezione, valutazione e sviluppo delle risorse umane e professionali• Valorizzazione, ricollocazione risorse umane



RUOLI /FUNZIONI	MANSIONI
2. Gestione Amministrativa Guglielmo Cattaneo Paola Oliva	<ul style="list-style-type: none">• Gestione amministrativa e contabile• Attuazione controllo di gestione• Controllo dei documenti in conformità con le norme vigenti• Definizione budget• Ottimizzazione dei flussi finanziari/rapporti bancari
3. Sviluppo e Marketing Orietta Lunghi	<ul style="list-style-type: none">• Analisi tessuto produttivo• Ideazione e gestione strumenti mktg• Strategie acquisizione aziende per placement• Ideazione servizi per utenti (candidati)• Interfaccia online con enti locali/portali di riferimento HR• Ricerca /sperimentazione nuovi metodi/strumenti
4. Coordinamento area HR Laura Mazzolini Davide Monaca Sara Carollo	<ul style="list-style-type: none">• Azioni orientative (de visu e in skype)• Colloqui (de visu e in skype)• Rapporti con il tessuto imprenditoriale per inserimento risorse• Gestione progetti speciali• Monitoraggio grado di soddisfazione utenza• Prima rilevazione fabbisogni candidati
6. Tutoraggio Roberta Nali	<ul style="list-style-type: none">• Interfaccia candidato/azienda durante il tirocinio• Riferimento normativo per le aziende• Accompagnamento del processo formativo on the job per il candidato• Valutazione customer satisfaction
7. Operatore del Mercato del Lavoro Chiara Grosso	<ul style="list-style-type: none">• Accesso e informazione• Mediazione per l'incontro domanda e offerta• Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro
8. Segreteria / Comunicazione Paola Oliva Orietta Lunghi	<ul style="list-style-type: none">• Si interfaccia con le strutture esterne• Cura la comunicazione con i clienti• Gestisce l'archivio e l'organizzazione operativa• Tiene i contatti con i fornitori• Seleziona ed indirizza le richieste in entrata
9. Area aziende Roberta Nali Silvia Marchesi Paola Crippa Vanessa Lazzari Daisy Zeni Giancarlo Longo Martina Suñé	<ul style="list-style-type: none">• Contatti con tessuto aziendale• Proposta servizi per attività di placement• Gestione pratiche burocratiche per stage (convenzione e PF)• Gestione polizze assicurative per stage (Inail e RC)• Gestione infortuni• Aggiornamento normativa



7 - LOCALI

La nostra sede operativa è in Via Marco Corner 19 - Thiene (VI) dove è presente un ufficio atto a garantire riservatezza in fase di colloqui. FourStars dispone inoltre di altre tre sedi operative: Piazza G. Marconi 15, 00144 - Roma, Via Raffaello Morghen 34, 10143 - Torino e Piazza Roma 18, 20833 - Giussano (MB). La sede legale è a Milano, Viale San Michele del Carso 10.

Il piano di sicurezza

FourStars ha approntato un piano d'emergenza ed ha individuato ruoli, persone e procedure più idonee ad affrontare eventuali emergenze.

8 - LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

FourStars è certificata ISO 9001.

9 - MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

FourStars definisce le aree che l'organizzazione deve presidiare, attraverso misurazione, monitoraggio e metodologie appropriate, con l'obiettivo di verificare la conformità dei requisiti del sistema ma principalmente per ottenere un continuo miglioramento dei servizi, dette aree riguardano:

- la soddisfazione del Cliente
- le verifiche ispettive interne
- il monitoraggio e misurazione dei processi
- il monitoraggio e misurazione dei servizi

Nei punti che seguono, vengono individuate ed attivate per ciascuna area opportuni strumenti e modalità di misura per verificare che gli obiettivi prefissati siano raggiunti.

MONITORAGGI E MISURAZIONI

Soddisfazione del Cliente

La soddisfazione del Cliente sul servizio fornito viene utilizzata da FourStars come misura delle prestazioni dell'organizzazione relativamente:

- alla capacità di ottemperare alle necessità del Cliente;
- all'efficacia delle modalità di attuazione dei processi nell'ottica del perseguimento degli obiettivi di miglioramento del sistema e dei processi interni;
- all'adeguatezza delle azioni di miglioramento intraprese;
- all'adeguatezza delle risorse che la Direzione rende disponibili all'organizzazione.

Elementi di percezione della soddisfazione del cliente sono a livello generale i reclami, le osservazioni e le comunicazioni a vario titolo dei clienti stessi. Inoltre FourStars provvede ad indagare la soddisfazione dei suoi clienti attraverso ulteriori strumenti specifici.

Per la valutazione della soddisfazione dei clienti sono stati introdotti dei questionari informatici: "Questionario Customer Satisfaction (candidato)" e "Questionario Customer Satisfaction (azienda)" inviati e gestiti direttamente da software specifico. I dati recepiti, vengono rielaborati dall'ASGQ per la Qualità.



Monitoraggio e misurazione dei processi

FourStars stabilisce e mantiene attivi documenti per sorvegliare e misurare regolarmente le principali caratteristiche delle sue attività e delle sue operazioni aventi significativo impatto sulla qualità del servizio. Ciò comprende la registrazione delle informazioni che consentono di seguire l'andamento delle prestazioni, dei controlli operativi appropriati e della conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, nonché agli obiettivi e traguardi.

La sorveglianza e le misurazioni (negli aspetti sia qualitativi che quantitativi) sono un mezzo per monitorare lo stato di adeguamento alla qualità del servizio e agli obiettivi prefissati, avendo un occhio di riguardo rispetto a:

Monitoraggio e misurazione dei prodotti

FourStars adotta, ad intervalli predefiniti, metodologie per definire le attività e le responsabilità per:

- Una misurazione e valutazione dei servizi informativi che comportano la conformità ai requisiti richiesti dal Cliente;
- Il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- L'effettuazione dei controlli sui prodotti/servizi forniti dai fornitori. Le misurazioni ed i monitoraggi sono effettuati durante tutte le fasi del servizio (in accettazione, in itinere e finali);

nell'ottica del miglioramento continuo.

La Direzione pianifica le attività di erogazione del servizio e coordina l'attività di controllo in itinere e al termine del servizio.

Analisi delle prestazioni

Effettuata la fase dei controlli previsti, la Direzione in collaborazione con le altre funzioni, effettua una valutazione complessiva del servizio con la rielaborazione di tutti i dati raccolti durante lo svolgimento del servizio stesso. Questa analisi tiene conto degli obiettivi prefissati in fase di progettazione (valutazione intermedia del servizio, valutazione finale, valutazione soddisfazione)

MIGLIORAMENTO

Miglioramento continuo

Di fondamentale importanza per FourStars è la capacità di migliorare costantemente le prestazioni riferenti ai requisiti ottimali della qualità del servizio ed alla soddisfazione del Cliente. I momenti di formalizzazione delle azioni di miglioramento sono individuati nel:

- Revisione della Direzione per quanto concerne l'intero sistema;
- Revisione delle aree per i rispettivi processi;
- Verifiche Interne di sistema/processo;

sulla base dei vari documenti di registrazione esistenti, quali ad esempio:

- La politica della qualità;
- Gli obiettivi del sistema e i risultati raggiunti;
- I programmi di qualità e la loro attuazione con i relativi target in ottica efficienza/efficacia;
- I rapporti degli Verifiche Ispettive Interne ed esterne;
- Le non conformità rilevate;
- Le azioni correttive o preventive;
- Aggiornamenti legislativi;

Le possibili azioni di miglioramento individuate, sono tradotte in obiettivi di miglioramento riportati.



Azioni correttive

FourStars, al verificarsi di Non Conformità gravi o ripetitive, provvede a ristabilire il livello di qualità previsto attraverso lo strumento delle Azioni Correttive. L'iter di gestione di dette azioni prevede:

- la determinazione delle attività, delle responsabilità, dei tempi e di quant'altro necessario ad attuare l'Azione Correttiva;
- l'attuazione dell'Azione Correttiva
- la verifica dell'efficacia del risultato conseguito l'ottenimento dei risultati perseguiti.

La risoluzione dell'Azione Correttiva è sempre demandata alla Funzione in cui è stata ravvisata la necessità dell'intervento correttivo.

Azioni preventive

FourStars, al verificarsi di situazioni che possono generare Non Conformità, provvede a rimuovere le cause attraverso lo strumento delle Azioni Preventive. L'iter di gestione di dette azioni prevede:

- la determinazione delle attività, delle responsabilità, dei tempi e di quant'altro necessario ad attuare l'Azione Preventiva;
- l'attuazione dell'Azione Preventiva
- la verifica dell'efficacia del risultato conseguito per l'ottenimento dei risultati perseguiti.

La risoluzione dell'Azione Preventiva è sempre demandata al gestore del processo/attività in cui è stata ravvisata la necessità dell'intervento correttivo.