

# **MEDIA SERVICE s.r.l.**

Ente accreditato presso la Regione Veneto con Decreto n. 637 del 12/12/2006 negli ambiti:  
formazione superiore, formazione continua.

## CARTA DEI SERVIZI SERVIZI AL LAVORO

## SOMMARIO

Obiettivi

Finalità e Utenti

Finalità e principi fondamentali

Servizi disponibili

Risorse e strutture dedicate

Comunicazione

Diritti e doveri dell'utente

Monitoraggio e controllo

Riferimenti

Presentazione Ente

**Media Service Srl** SOCIETA' UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

## OBIETTIVI

La carta dei servizi di Media Service Srl per i servizi al lavoro è uno strumento di comunicazione con l'utenza e le istituzioni per presentare:

- ✓ finalità e principi fondamentali,
- ✓ modi e servizi disponibili,
- ✓ criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato,
- ✓ diritti e doveri dell'utente,
- ✓ procedure di reclamo e controllo.

La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità di Media Service Srl, certificato UNI EN ISO 9001.

**Media Service Srl** SOCIETÀ UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

## *FINALITA' E UTENTI*

### FINALITA' DEI SERVIZI

Accompagnare chi cerca occupazione ed è a rischio di esclusione dal Mercato del Lavoro attraverso:

- ✓ contatti iniziali,
- ✓ colloqui di orientamento individuali e di gruppo,
- ✓ corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione,
- ✓ attività di orientamento e consulenza qualificata,
- ✓ stimolo alla ricerca attiva del lavoro,
- ✓ incrocio tra domanda e offerta di opportunità di lavoro.

### UTENTI DEI SERVIZI

I servizi al lavoro si rivolgono a:

- ✓ inoccupati o 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.

**Media Service Srl** SOCIETA' UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

## *FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI*

### **MIGLIORAMENTO DELLE PROFESSIONALITA'**

Offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.

### **CENTRALITA' DELL'UTENTE E PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Porre al centro del servizio la persona.

Sviluppare un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata.

Favorire la ricerca attiva di lavoro.

### **EGUAGLIANZA, IMPARZIALITA' E TRASPARENZA**

Garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.

### **PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO ATTIVO**

Favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.

### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico.

**Media Service Srl** SOCIETA' UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

## SERVIZI DISPONIBILI

### INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

#### Obiettivi:

- ✓ diffondere sul territorio la conoscenza del servizio;
- ✓ favorire il matching più opportuno tra caratteristiche, esperienze lavorative pregresse e necessità di inserimento/reinserimento del lavoratore con le caratteristiche e le opportunità che il servizio può offrire all'utenza;
- ✓ 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.

#### Modi di erogazione del servizio:

- ✓ informazioni e presentazione delle principali caratteristiche del servizio;
- ✓ raccolta del Curriculum Vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente;
- ✓ realizzazione di incontri informativi di gruppo per la presentazione in dettaglio dei progetti e colloquio breve per la raccolta di informazioni di corredo al CV utili per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento.

#### Valutazione e qualità:

- ✓ sessione informativa breve, individuale, con modalità di erogazione a sportello;
- ✓ sessione informativa di gruppo, per analizzare in dettaglio le opportunità del servizio;
- ✓ sessione finalizzata alla raccolta dati dell'utente potenziale e all'analisi del CV.

## Media Service Srl SOCIETÀ UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

## COLLOQUI PRELIMINARI PER LA PIANIFICAZIONE DEI PERCORSI PERSONALIZZATI

### Obiettivi:

- ✓ favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso di inserimento/reinserimento lavorativo tra l'utente e l'operatore, definito Case Manager;
- ✓ fornire all'utente, fin dalla prima fase di presa in carico, un riferimento unico del servizio: il Case Manager. Tale risorsa rappresenta l'Ente e garantisce all'utente la qualità del servizio offerto in tutte le fasi del percorso di inserimento.

### Modi di erogazione del servizio:

- ✓ 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.

### Valutazione e qualità:

- ✓ una sessione personalizzata di durata variabile da 1 a 3 ore a seconda della tipologia di utenza.

**Media Service Srl** SOCIETÀ UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

## SERVIZI DISPONIBILI

### ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO INDIVIDUALE E DI GRUPPO

#### Obiettivi:

- ✓ trasferire le conoscenze sulle caratteristiche principali del Mercato del Lavoro territoriale;
- ✓ analizzare i canali di promozione più opportuni a seconda del profilo professionale dell'utente;
- ✓ predisporre gli strumenti di self-marketing (CV, lettera di presentazione, colloquio di lavoro);
- ✓ favorire lo scambio di esperienze tra l'orientatore e l'utente ma anche all'interno del gruppo di lavoro.

#### Modi di erogazione del servizio:

- ✓ Sessioni individuali o di gruppo con uno o più operatori orientatori.

#### Valutazione e qualità:

- ✓ Sessioni non superiori alle 4 ore giornaliere. L'avvio dell'orientamento avviene entro e non oltre 20 giorni dalla stipula del Piano di Azione Individuale.

**Media Service Srl** SOCIETA' UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

## SERVIZI DISPONIBILI

### FORMAZIONE PER L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE E PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO

#### Obiettivi:

- ✓ migliorare la possibilità di occupazione della persona nel Mercato del Lavoro Territoriale;
- ✓ aggiornare le competenze professionali della persona;
- ✓ fornire conoscenze e competenze in linea con le richieste delle aziende sul territorio.

#### Modi di erogazione del servizio:

- ✓ le attività formative, suddivise in moduli, sono personalizzate sulla base delle esigenze dell'utente e quindi potranno avere durata e contenuti variabili.

#### Valutazione e qualità:

- ✓ attività formative per massimo 18 persone, con un docente e un tutor di aula;
- ✓ l'avvio della formazione avviene entro 30 giorni dalla stipula del Piano di Azione Individuale.

## Media Service Srl SOCIETA' UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

## SERVIZI DISPONIBILI

### TUTORAGGIO PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO

#### Obiettivi:

- ✓ favorire e aiutare la ricerca attiva dell'utente;
- ✓ informare le aziende sulle persone che il servizio sta seguendo;
- ✓ attivare le reti formali/informali presenti sul territorio ai fini di aumentare le opportunità di ricollocazione dell'utente.

#### Modi di erogazione del servizio:

- ✓ pianificazione delle attività in accordo con l'utente ;
- ✓ monitoraggio periodico delle attività realizzate e analisi degli esiti;
- ✓ promozione del profilo dell'utente e del suo CV verso le aziende e le reti territoriali finalizzate all'inserimento lavorativo.

#### Valutazione e qualità:

- ✓ resoconto mensile sull'esito del monitoraggio delle attività condiviso con l'utente.

**Media Service Srl** SOCIETA' UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

## *RISORSE E STRUTTURE DEDICATE*

### RISORSE DEDICATE

- ✓ Risorse interne dedicate alla gestione del servizio.
- ✓ Case Manager per la gestione del percorso di inserimento lavorativo o per il mantenimento del posto di lavoro.
- ✓ Professionisti esterni per consulenze specialistiche.

### STRUTTURE DEDICATE

- ✓ Uffici e ambienti della sede operativa di Media Service Srl dedicati alla gestione del servizio, alla formazione e alla consulenza personalizzata.
- ✓ Attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività.

**Media Service Srl** SOCIETA' UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

## COMUNICAZIONE

### COMUNICAZIONE ALL'UTENTE

Media Service Srl mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione:

- ✓ contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori;
- ✓ sito web istituzionale;
- ✓ promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio;
- ✓ info-desk per aziende ed enti interessati;
- ✓ modulistica per suggerimenti e reclami.

**Media Service Srl** SOCIETA' UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

### **Media Service Srl:**

- ⇒ tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;
- ⇒ si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

### **L'utente:**

- ⇒ si impegna a fornire tempestivamente a Media Service Srl eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- ⇒ può recedere dal servizio concordando le modalità con il Case Manager;
- ⇒ deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

### **Reclami e suggerimenti:**

- ⇒ saranno inoltrati al responsabile del servizio utilizzando il modulo disponibile presso l'help desk di Media Service Srl;
- ⇒ saranno esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 20 giorni dal ricevimento.

**Media Service Srl** SOCIETA' UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

## MONITORAGGIO E CONTROLLO

E' prevista l'erogazione di due questionari, uno destinato agli utenti e uno per il Case Manager (che è garante della qualità del percorso di riqualificazione) allo scopo di raccogliere le reciproche impressioni e di permettere un'analisi comparata dei giudizi attribuiti.

Periodicamente i Case Manager compilano un report per documentare l'attività realizzata, i risultati ed eventuali criticità e proposte di miglioramento.

Almeno una volta l'anno i Case Manager si riuniscono con il responsabile del servizio per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi.

**Media Service Srl** SOCIETA' UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

*RIFERIMENTI*

Risorse	Ruolo
Caterina Bizzotto	Responsabile Unità Operativa.
Cinzia Battistello Katia Stefani Fabiana Bonato	Case Manager, Addetto Accoglienza e informazioni e Operatore del Mercato del Lavoro locale.

**Media Service Srl** SOCIETÀ UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

## *PRESENTAZIONE DI MEDIA SERVICE SRL*

MEDIA SERVICE SRL ha come fine la progettazione ed erogazione di corsi di formazione e di servizi connessi alle attività di formazione.

Ha ottenuto la certificazione secondo gli standard ISO 9001 e con DGR n. 359 del 13/02/04. e' stata accreditata dalla Regione Veneto per gli ambiti:

- formazione superiore

- formazione continua

per la sede di Rosà (VI).

Il suo scopo è quello di cogliere il bisogno di formazione professionale che esiste all'interno del tessuto economico del Nord - Est e sviluppare delle attività formative in grado di dare degli aiuti concreti all'aggiornamento ed alla specializzazione dei partecipanti alle attività.

La struttura di cui dispone l'Ente è organizzata logisticamente e tecnologicamente secondo le strumentazioni più moderne di comunicazione, video proiezione. Tutte le attività all'interno dell'Ente vengono sottoposte a controlli e misurazioni in modo da apportare azioni correttive e preventive per garantire un continuo miglioramento ed efficacia dell'organizzazione interna oltre ad un continuo sviluppo sia nel campo dell'attività didattica, sia nel campo della ricerca scientifica.

Le principali attività svolte sono relative all'erogazione di attività di docenza e tutoraggio nell'ambito dei corsi rivolti ai disoccupati, agli occupati, alle aziende.

**Media Service Srl** SOCIETA' UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)

Media Service Srl ha attivato un progetto di scambio e condivisione di buone pratiche a livello transnazionale attraverso la condivisione, valorizzazione e capitalizzazione delle diverse esperienze di sviluppo e occupazione del capitale umano in ambito culturale, dello spettacolo e delle pari opportunità.

**Media Service Srl** offre:

- ✓ Sportello informativo/orientamento
- ✓ Corsi finanziati dal FSE post-qualifica/diploma, formazione individuale continua
- ✓ Percorsi di reinserimento professionale e di accompagnamento lavorativo
- ✓ Interazione a distanza con i docenti
- ✓ Spazi attrezzati per disabili
- ✓ Sistema di accesso ad internet, videocontrollo e videoconferenza
- ✓ Servizio mensa interno
- ✓ Aula magna multimediale

**Media Service Srl** SOCIETA' UNINOMINALE

Certificato Q.C.B. ITALIA N. Q-0387-05 ISO 9001: 2000

Via Schallstadt, 55 - 36027 Rosà (VI)

Telefono: 0424/582582 - Fax: 0424/582173

e-mail: [info@mediaserviceformazione.it](mailto:info@mediaserviceformazione.it) - sito web: [www.mediaserviceformazione.it](http://www.mediaserviceformazione.it)