

# Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di PianoB Solution Srl è un documento che definisce:

1. Il nostro profilo
2. I principi fondamentali
3. Finalità, modi e criteri
4. I nostri servizi
5. La struttura
6. Organigramma
7. I Diritti e i Doveri dell'utente
8. La Qualità: procedure di controllo e reclamo

PianoB Solution srl – Via Sioggio, 32 – Lugo di Vicenza (VI)

Si riceve su appuntamento In caso di variazione di orario verrà data tempestiva comunicazione attraverso sito internet cartellonistica all'ingresso della sede interessata.

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Dal lunedì, al giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Orari di apertura della Sede: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Dal lunedì, al giovedì dalle 14.30 alle 17.30

tel. 0445.1980093

e-mail: [info@pianobsolution.com](mailto:info@pianobsolution.com) PEC [pianob.solution@legalmail.it](mailto:pianob.solution@legalmail.it)

web: [www.pianobsolution.com](http://www.pianobsolution.com)

Responsabile della sede: Antonella Ranzolin

## **1. Il nostro profilo**

L'Agenzia PianoB Solution Srl è autorizzata dal Ministero del Lavoro per l'esercizio dell'attività di ricerca e selezione del personale, finalizzata all'individuazione di candidature idonee a ricoprire una o più posizioni lavorative in seno all'organizzazione attraverso:

- analisi della situazione del mercato del lavoro locale;
- individuazione e definizione delle esigenze delle organizzazioni aziendali locali;
- definizione del profilo (competenze e capacità) della candidatura ideale;
- ricerca delle candidature attraverso una pluralità di canali;
- valutazione delle candidature individuate attraverso appropriati strumenti selettivi;
- progettazione ed erogazione di attività formative finalizzate all'inserimento lavorativo;
- assistenza nella fase di inserimento dei candidati.

Le attività dell'agenzia potranno essere dedicate alla gestione di progetti consistenti in interventi di ricollocamento per soggetti estromessi dal mercato del lavoro. In tali attività l'agenzia opera in convenzione con Enti pubblici e adotta un codice etico condiviso con l'Ente stesso.

PianoB Solution srl nasce nell'anno 2020, da una esperienza pluriennale della socia fondatrice nell'ambito della Formazione Professionale, Ricerca e Selezione del personale ed opera in regime di qualità certificata ISO 9001:2015 per la Progettazione, l'organizzazione, la gestione e l'erogazione dell'attività di formazione, costituitasi come società a responsabilità limitata con capitale sociale di 25.000€ i.v.

## **2. I principi fondamentali**

Nell'esercizio della propria attività PianoB Solution Srl si impegna ad operare nel rispetto dei seguenti valori:

**INTEGRITÀ** Svolgendo l'attività secondo i criteri di obiettività ed imparzialità, eguaglianza dei diritti dei committenti e degli utenti, senza alcuna discriminazione, attuando comportamenti ispirati al rigore professionale.

**RISERVATEZZA**-D.LGS 276/2003 PianoB Solution Srl si impegna a garantire la riservatezza dei dati di ciascun utente, osservando le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8, 9 e 10 del decreto legislativo 276/2003. Nello specifico si impegna a non divulgare, senza specifica autorizzazione scritta, informazioni che riguardano attività ed interessi del cliente 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** PianoB Solution Srl, al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio farà svolgere, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

**CONCRETEZZA** PianoB Solution Srl si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi. In particolare, in un'ottica di continuo miglioramento, saranno ricercate tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto tra l'utente e il servizio e ad ottimizzare l'efficienza.

**CHIAREZZA** I servizi sono improntati alla chiarezza e alla comprensibilità ed è assicurato un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.

### **3. Finalità, modi, criteri**

L'obiettivo primario di PianoB Solution Srl è rappresentato dalla volontà di fornire un servizio in linea con le richieste del mercato e le aspettative degli utenti che implichi come conseguenza:

- la soddisfazione del committente/utente;
- stringere rapporti consolidati con il committente/utente;
- la fornitura di un servizio di elevata professionalità e qualità;
- favorire una più marcata e qualificata visibilità sul territorio del sistema delle agenzie per il lavoro accreditate.

Il servizio di erogazione non si esaurisce quindi nella sua pura e semplice esecutività, ma intende fornire ai propri committenti e utenti una serie di plus che diano valore aggiunto al servizio proposto.

L'agenzia è alla costante ricerca di nuove metodologie in grado di rispondere alle esigenze di crescita professionale e culturale sia di chi è in attività sia di quanti invece nel mercato del lavoro devono inserirsi o reinserirsi. Per questo PianoB Solution intende stipulare e stringere alleanze e collaborazioni con altri partner o *stakeholder* per lo sviluppo di nuove politiche ed aprire in tal modo nuovi e più ampi spazi di mercato del lavoro sul territorio.

I servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, sono assicurati con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti nell'erogazione del servizio saranno comunicati in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione di qualsiasi possibile disagio.

#### **4. Servizi Offerti**

##### FORMAZIONE:

PianoB Solution Srl progetta e gestisce percorsi formativi per i dipendenti sia di aziende private che pubbliche.

Le attività collegate alla formazione sono le seguenti:

- Consulenza all'azienda per la ricerca di finanziamenti;
- Analisi del fabbisogno formativo;
- Progettazione dell'intervento;
- Elaborazione del materiale didattico e certificazione delle competenze;
- Selezione dei docenti e tutor;
- Gestione, Coordinamento e Tutoraggio delle attività;
- Monitoraggio durante l'erogazione della formazione;
- Rendicontazione dei progetti.

La peculiarità di PianoB Solution consiste nell'analisi precisa dei fabbisogni formativi, nell'accurata progettazione dell'intervento, nel ripetuto monitoraggio durante la formazione ed in un'attenta verifica conclusiva.

##### SERVIZI AL LAVORO

PianoB Solution Srl, ricerca e seleziona profili professionali e svolge attività di mediazione tra domanda e offerta di lavoro.

Gli utenti dei servizi al lavoro sono 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.

L'accesso ai servizi erogati da PianoB Solution è guidato dal principio di eguaglianza dei diritti dei committenti e degli utenti, senza discriminazioni di razza, di lingua, sesso, etnia, religione, ceto o opinione politica.

L'agenzia si impegna a garantire l'adeguata promozione e diffusione di tutte le opportunità offerte e delle loro modalità di erogazione.

Il servizio offerto:

- servizi di accesso e informazione
- valutazione del caso individuale
- l'attività di servizi al lavoro rivolte ai cittadini/persone che necessitano di inserirsi o reinserirsi nel mercato del lavoro;
- servizi al cittadino;
- l'attività di servizi al lavoro rivolte ai datori di lavoro/azienda;
- definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro.
- analisi della situazione del mercato del lavoro locale;
- individuazione e definizione delle specifiche esigenze aziendali;
- individuazione del profilo in base alle competenze;
- ricerca delle candidature attraverso annunci sul web e in bacheca;
- valutazione delle candidature con colloqui;
- accompagnamento per l'inserimento lavorativo;
- verifica e valutazione dell'inserimento;

PianoB Solution si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi.

## 5. La nostra struttura

La sede di PianoB Solution è in Via Soggio, 32 -Lugo di Vicenza (VI), al piano terra di un complesso residenziale e commerciale (Assicurazione, studio associato geometri) che si affaccia su una piazzetta dotata di parcheggi. Si tratta di un ufficio indipendente di circa 50mq adeguatamente arredato e predisposto alle tecnologie informatiche / telefoniche con fibra in wi-fi per l'interconnessione deipc in un Nass protetto su cui vengono salvati i documenti principali di utilizzo quotidiano, per lo svolgimento dell'attività di incrocio tra domanda e offerta. L'arredo all'interno dei locali adibiti ad uffici è di buona finitura e consono all'ambiente professionale atto ad accogliere al meglio i propri operatori e persone esterne invitate a colloqui di selezione finalizzati al possibile inserimento – reinserimento nel mondo del lavoro.

### Sede:

LUGO DI VICENZA (VI) - Via Soggio, 32

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Dal lunedì, al giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Orari di apertura della Sede: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Dal lunedì, al giovedì dalle 14.30 alle 17.30

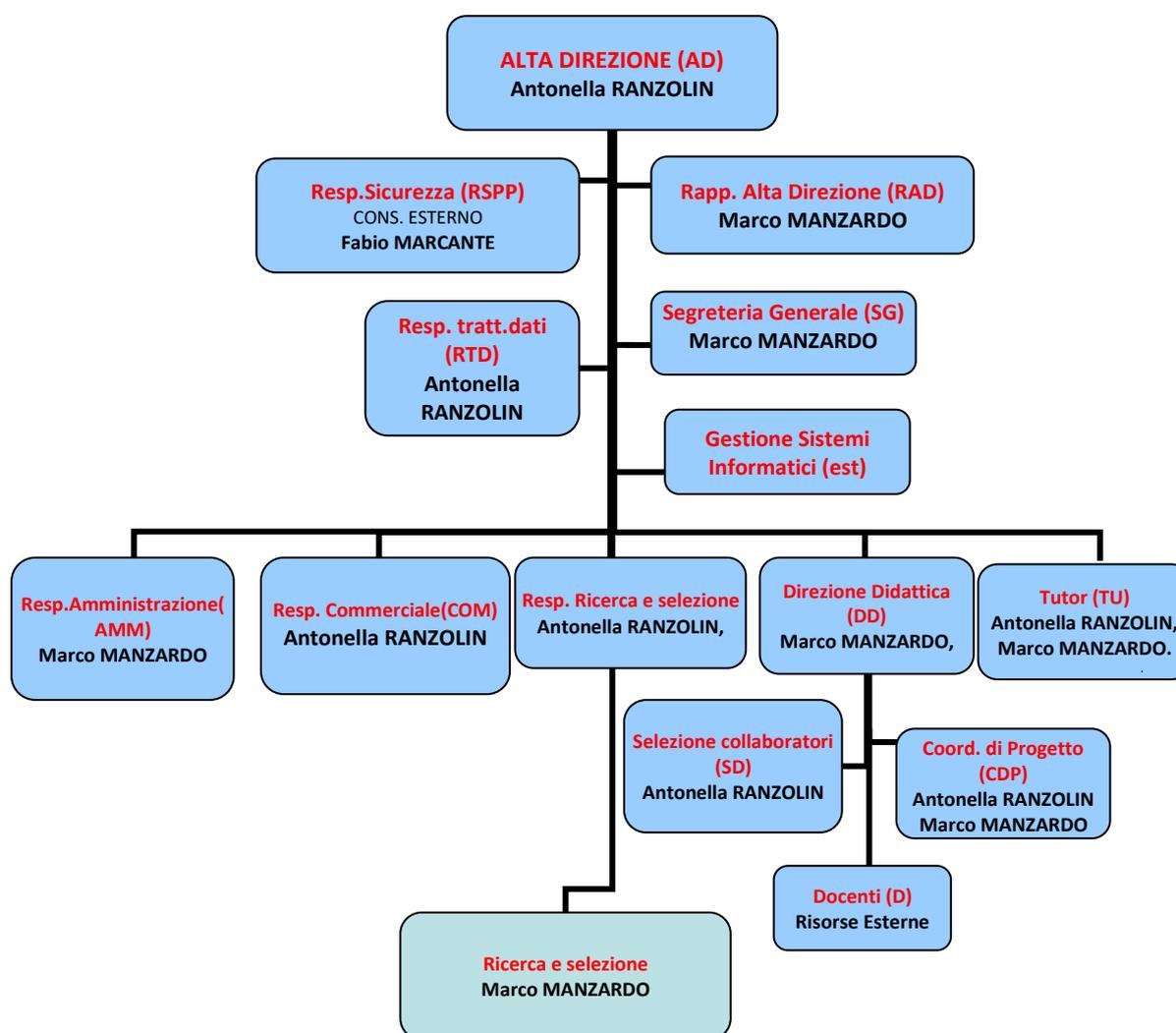
**PIANO B SOLUTION** Srl

Via Soggio, 32 – 36030 – Lugo di Vicenza (VI)

Tel 04451980093 e-mail: [info@pianobsolution.com](mailto:info@pianobsolution.com)

P. Iva 04264240245 N. Rea VI - 391716. Capitale Sociale 25.000,00 i.v

## 6. La struttura organizzativa



## **7. Diritti e Doveri dell'utente**

PianoB Solution si impegna ad erogare i servizi per il lavoro conseguenti alla propria autorizzazione e previsti dal progetto personale che verrà predisposto.

Gli utenti si impegnano a partecipare ai colloqui per l'elaborazione del piano individuale ed aderire alle proposte formative e di impiego formulate.

L'individuazione del contenuto dei servizi che verranno erogati individualmente dall'agenzia per il Lavoro e delle attività a cui si impegna l'utente avverrà anche attraverso la stesura del PAI (Piano di azione individuale) così come dettato dalla normativa di riferimento.

In caso di mancata presentazione da parte dell'utente è ammesso un ritardo non superiore ai 15 giorni per impedimenti oggettivi. E'ammesso un ritardo più lungo dovuto a ragioni di salute certificate da una struttura pubblica.

PianoB Solution comunicherà agli uffici pubblici competenti ai CPI di riferimento ed a ogni altro soggetto pubblico indicato dalla normativa di riferimento i casi di rifiuto di una occupazione o di altro inserimento.

PianoB Solution effettuerà ogni comunicazione telefonicamente o per iscritto presso il domicilio dichiarato dal lavoratore. Il lavoratore è tenuto a comunicare ogni variazione sul proprio stato occupazionale.

PianoB Solution dichiara di rispettare tutte le previsioni del D. Lgs. 196/2003 sul trattamento dei dati personali

## **8. La gestione dei reclami**

A fronte della propria mission PianoB Solution Srl fonda la gestione delle sue attività sullo sviluppo di una politica della Qualità efficace ed efficiente e sul suo mantenimento vivo e diffuso a tutti i livelli aziendali. A tal fine, PianoB Solution Srl adotta un Sistema Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015.

Per conseguire gli obiettivi prefissati, PianoB Solution Srl utilizza la gestione dei reclami quale strumento di ascolto empatico del cliente.

PianoB Solution Srl somministra al cliente un questionario di soddisfazione quantitativa e qualitativa, la cui analisi periodica, consentirà di individuare eventuali azioni di miglioramento.

Per osservazioni o reclami è possibile inoltre inviare una mail all'indirizzo: [info@pianobsolution.com](mailto:info@pianobsolution.com) o scrivere all'indirizzo: Via Sioggio – 32 – 36030 – Lugo di Vicenza (VI).

PianoB Solution Srl provvederà ad una risposta scritta, o tramite incontro, entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Successivamente, in base alla tipologia di segnalazione, il reclamo verrà analizzato e risolto.

La presente Carta dei Servizi viene diffusa, a cura di PianoB Solution Srl mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede di PianoB Solution Srl;
- Pubblicazione sul proprio sito web;
- Copie in sede, a disposizione degli utenti.

Lugo di Vicenza, 02 Gennaio 2023