

# Carta dei Servizi al Lavoro di Esac spa

Ente accreditato per i Servizi al Lavoro presso la Regione del Veneto  
con Decreto del Dirigente del Lavoro n. 836 del 18 luglio 2012

Aggiornato al 29/01/2024

## 1. Breve presentazione di Esac spa

**Esac spa** è la società di servizi di Confcommercio Imprese per l'Italia della Provincia di Vicenza, organizzazione provinciale maggiormente rappresentativa delle imprese appartenenti al settore del terziario di mercato.

**Esac spa** è una società multi servizio che rivolge la propria attività alle imprese e ai lavoratori del terziario. Tra i servizi offerti un ruolo di primo piano nell'attività di Esac lo rivestono la formazione e l'aggiornamento professionale per le imprese, quali motore fondamentale per la crescita dei lavoratori e per la competitività di ogni realtà aziendale nel mercato. Esac è certificata UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di attività formative. La società è inoltre accreditata alla Regione del Veneto per la Formazione Continua, la Formazione Superiore ed i Servizi al Lavoro.

Grazie ai propri accreditamenti Esac spa si fa promotrice di progettualità rivolte a imprese e persone disoccupate grazie ai finanziamenti provenienti dal Fondo Sociale Europeo per il tramite della Regione del Veneto, con l'obiettivo di contribuire alla crescita e allo sviluppo del mercato del lavoro e delle imprese del territorio e, in modo più esteso, di dare impulso al sistema socioeconomico regionale.

Esac Spa ha sede centrale a Vicenza e altre sedi mandamentali ad Arzignano, Asiago, Lonigo, Marostica, Noventa Vicentina e Valdagno.

## 2. Gli obiettivi della Carta dei Servizi al Lavoro

La Carta dei Servizi al Lavoro è lo strumento con il quale sono comunicati all'utenza i principi, le finalità, le modalità, i criteri e le strutture attraverso cui i Servizi al Lavoro sono prestati.

### **3. Le finalità dei Servizi al Lavoro**

I Servizi al Lavoro hanno la finalità di accompagnare nella ricerca di un lavoro e nel miglioramento della propria professionalità chi cerca occupazione o chi 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, incontro della domanda con l'offerta di lavoro.

### **4. I destinatari dei Servizi al Lavoro**

I Servizi al Lavoro si rivolgono a inoccupati o disoccupati, anche in mobilità o in cassa integrazione oppure occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, utenti segnalati dai Centri Provinciali per l'Impiego, anche occupati, limitatamente alle attività di conservazione del posto di lavoro.

### **5. I Servizi disponibili**

- **Accesso e informazione**

*Contenuti del servizio:* informazione sui servizi disponibili e relative modalità di accesso; informazioni e invio ad altri servizi territoriali; informazioni sul mercato del lavoro e sulle opportunità occupazionali.

*Modalità di erogazione del servizio:* Esac Spa è a disposizione degli utenti che richiedono di accedere ai servizi offerti tramite i diversi canali a disposizione del pubblico (come indicato nel Punto 8 del presente documento). Una volta raccolta la richiesta il personale di Esac Spa si occupa di contattare l'utente per fare una preliminare analisi dei fabbisogni (indagare lo stato occupazionale della persona e le motivazioni che stanno alla base della richiesta di contatto) e fornire una panoramica dei servizi e delle politiche attive che Esac Spa può proporre ed erogare in conformità con le esigenze espresse. I diversi servizi possono variare in funzione delle progettualità che Esac Spa sta gestendo (a titolo esemplificativo: Programma GOL; Work Experience; Garanzia Giovani; ed altro ancora).

- **Valutazione del caso individuale**

*Contenuti del servizio:* colloquio individuale finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro.

*Modalità di erogazione del servizio:* l'utente, che dopo essere stato informato, conferma l'interesse ad accedere ai servizi di Esac Spa viene contattato per organizzare un incontro che, in forma di colloquio individuale, permette di approfondire le caratteristiche dell'utente (a titolo esemplificativo: titoli di studio, eventuali corsi di aggiornamento professionale, esperienze lavorative pregresse, interessi e aspirazioni professionali) e le specifiche condizioni che possono influire in modo significativo sulla sua occupabilità.



- **Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro**

*Contenuti del servizio:* consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso; accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.

*Modalità di erogazione del servizio:* a seguito della valutazione del caso Esac spa dispone di un set di indicatori e informazioni utili per definire il progetto individuale dell'utente. A seguire vengono individuate le misure e le politiche alle quali l'utente può accedere per colmare il gap evidenziato e per favorirne l'accesso al mercato del lavoro.

- **Mediazione per l'incontro domanda e offerta**

*Contenuti del servizio:* raccolta e diffusione curriculum vitae; ricerca e segnalazione di posizioni vacanti; preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto.

*Modalità di erogazione del servizio:* Esac spa si occupa di sottoporre all'attenzione delle imprese del territorio il curriculum vitae dell'utente unitamente ad altro materiale acquisito nelle fasi precedenti che sia di supporto a presentare in modo esaustivo il candidato (a titolo esemplificativo: lettera di presentazione, attestati e diplomi acquisiti). In modo parallelo Esac spa si occupa di informare l'utente di tutte le opportunità occupazionali rese note in linea con il profilo emerso in fase di colloquio individuale; invitare l'utente ad iscriversi a banche dati e piattaforme che favoriscono il match domanda-offerta; supportare l'utente nel processo di autocandidatura nel caso in cui il soggetto individui autonomamente una realtà aziendale presso la quale proporsi. In tutti questi casi Esac spa si occupa di facilitare il contatto tra impresa e utente nella fase iniziale e, se ritenuto opportuno, nelle fasi successive preliminari ad un inserimento lavorativo.

## **6. I Principi Fondamentali**

Nell'erogare servizi al lavoro Esac spa si ispira a quattro principi fondamentali a garanzia della qualità dei servizi offerti e dell'efficienza delle politiche attivate:

- **Centralità dell'utente e personalizzazione del servizio:** Esac spa pone al centro del servizio la persona, accogliendone fabbisogni ed esigenze, aspettative e aspirazioni, indagandone altresì le condizioni e le circostanze per favorire un accesso al mercato del lavoro che sia il più efficace e duraturo possibile. Con il proprio accompagnamento e supporto inoltre Esac spa agisce in ottica di prevenzione della perdita del lavoro e della disoccupazione di lunga durata a favore della ricerca attiva di lavoro e di un'occupazione stabile;
- **Uguaglianza, imparzialità e trasparenza:** Esac spa garantisce agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante la prestazione del servizio stesso;
- **Miglioramento delle professionalità:** Esac spa offre informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.

- **Partecipazione e coinvolgimento attivo:** Esac spa favorisce la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.

## **7. Diritti, doveri e reclami dei destinatari del servizio**

I Servizi al Lavoro si fondano sul principio della trasparenza e degli impegni reciproci che il destinatario del servizio ed Esac spa (Ente erogatore) concordano.

I principali diritti e i doveri delle due parti sono elencati di seguito.

- L'Ente erogatore si impegna al rispetto della normativa vigente in materia di tutela della Privacy del destinatario del servizio.
- L'Ente erogatore si impegna ad analizzare con tempestività e attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità del servizio offerto.
- Il destinatario del servizio si impegna a fornire tempestivamente all'Ente erogatore eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale.
- Il destinatario del servizio può recedere dal servizio concordando le modalità con l'Ente erogatore.
- Il destinatario del servizio garantisce il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.
- Reclami e suggerimenti sono fatti al responsabile del servizio o via mail all'indirizzo di posta elettronica: [esac@ascom.vi.it](mailto:esac@ascom.vi.it).
- L'Ente erogatore si impegna ad analizzare con tempestività e attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti. L'Ente erogatore garantisce la risposta ai reclami pervenuti entro massimo 30 giorni dall'avvenuta segnalazione.

## **8. Modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati**

Con cadenza annuale Esac spa si impegna a verificare la qualità dei servizi erogati. La verifica che viene realizzata tiene conto di:

- **Elementi quantitativi:** si tratta di un'indagine puramente statistica che mette a confronto il numero di utenti presi in carico nel periodo individuato con il numero di utenti che hanno effettivamente trovato occupazione in caso di persone disoccupate o il numero di utenti che ha mantenuto la propria occupazione in caso di persone a rischio di esclusione dal mercato del lavoro.
- **Elementi qualitativi:** si tratta di un'indagine che raccoglie i feedback lasciati dagli utenti attraverso un questionario che viene rilasciato a conclusione del rapporto di servizio. Il questionario indaga i seguenti aspetti: motivazioni che hanno spinto l'utente a scegliere Esac



spa; valutazione della chiarezza e completezza delle informazioni ricevute in fase di accoglienza; eventuali informazioni ulteriori ricevute sull'andamento del mercato al lavoro e sulla spendibilità del proprio profilo professionale; approfondimento delle domande ricevute in fase di colloquio individuale ai fini della definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro; quali attività sono state svolte a supporto dell'occupabilità della persona; valutazione sull'efficacia delle conoscenze acquisite per la propria ricerca attiva del lavoro; soddisfazione del servizio di accoglienza; valutazione della competenza degli OML; valutazione sull'utilità dei servizi fruiti per la propria occupabilità.

### **9. Risorse dedicate**

Gli operatori dedicati ai Servizi al Lavoro sono dipendenti di Esac spa e collaboratori che gestiscono le attività finalizzate all'inserimento lavorativo o al mantenimento del posto di lavoro, operatori dell'accoglienza e operatori del mercato del lavoro.

Esac spa può contare anche sull'apporto di professionisti esterni per consulenze specialistiche.

Tutti gli operatori coinvolti possiedono pluriennale esperienza nell'erogazione dei servizi e delle politiche attive di cui gli utenti possono beneficiare.

### **10. Strutture dedicate e contatti**

Esac Spa dispone di due sedi accreditate per i Servizi al Lavoro. Ciascuna sede possiede uffici e/o aule adeguate all'erogazione dei servizi agli utenti. Esac spa mette a disposizione dei propri operatori e degli utenti che accedono ai servizi adeguate attrezzature informatiche per la realizzazione di alcune delle attività previste dalle specifiche politiche attive.

Indirizzo e contatti delle sedi accreditate per i Servizi al Lavoro di Esac spa sono i seguenti:

#### 1. Sede legale

Indirizzo	Contatti	Giorni di apertura	Orari di apertura al pubblico*	Responsabile di sede
Via L. Faccio, 38 36100 Vicenza (VI)	Telefono: 0444 964300 Fax: 0444 963400 Mail: <a href="mailto:esac@ascom.vi.it">esac@ascom.vi.it</a>	Dal lunedì al venerdì	8.00–12.30	Andrea Da Soghe

## 2. Sede operativa

Indirizzo	Contatti	Giorni di apertura	Orari di apertura al pubblico*	Responsabile di sede
Via Piazzon, 40 36051 Creazzo (VI)	Telefono: 0444 964300 Fax: 0444 963400 Mail: <a href="mailto:esac@ascom.vi.it">esac@ascom.vi.it</a>	Dal lunedì al venerdì	8.00–12.30	Sara Patrizi

\*L'orario potrebbe subire variazioni in occasione di festività o chiusure straordinarie. Si consiglia pertanto di contattare Esac spa per fissare un appuntamento.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO DI ESAC SPA

Ernesto Boschiero

