



## CARTA DEI SERVIZI

Sedi Territorio  
Nazionale

Trova il  
lavoro giusto  
per te

**Aggiornata al 16 dicembre 2024**

# Contenuti

---

Chi Siamo

---

Mission

---

Partnership

---

Perché sceglierci

---

Accreditamenti e Certificazioni

---

Le nostre Sedi

---

Principi della Carta dei Servizi

---

Descrizione dei Servizi per il Lavoro e per le imprese

---

- Descrizione dei Servizi al lavoro Regione Campania
  - Descrizione dei Servizi al lavoro Regione Lazio
  - Descrizione dei Servizi al lavoro Regione Lombardia
  - Descrizione dei Servizi al lavoro Regione Calabria
  - Descrizione dei Servizi al lavoro Regione Veneto
- 

Controllo, attuazione, miglioramento della “Carta dei Servizi”

---

Diritti e doveri dell'utente

---

Modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati

---

Procedure di reclamo

---

## Chi Siamo

L'Agenzia, fondata il 24.09.2019 è specializzata nei servizi di intermediazione, ricerca e selezione, ricollocazione professionale e formazione di risorse umane per le aziende con autorizzazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Anpal - decreto n. 0000133 del 06.10.2022).

La Direzione Aziendale, consapevole dell'importanza e della necessità di avvalersi di un Sistema di gestione per la Qualità riconosciuto in ambito internazionale, al fine di garantire la qualità dei prodotti e dei servizi erogati e di conseguire elevati livelli di soddisfazione dei propri Clienti, ha ritenuto opportuno rendere conforme il proprio Sistema di gestione per la Qualità al modello descritto nella norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'azienda, ha ritenuto di ottemperare alle prescrizioni contenute nel Decreto Legislativo n. 231/2021, finalizzate a prevenire la commissione di particolari tipologie di reati. L'adozione del Modello di organizzazione e gestione (d'ora in avanti "Modello" o "MOG") risponde alla convinzione dell'azienda che ogni elemento utile alla correttezza e trasparenza gestionale sia meritevole di attenzione e possa contribuire positivamente all'immagine della società ed alla tutela degli interessi degli stakeholders aziendali (individui, istituzioni e consumatori). In questo senso l'attuazione della norma può essere considerata la continuazione delle politiche aziendali che hanno portato all'introduzione del Codice Etico. La scelta di adozione del Modello si ritiene che possa costituire, insieme al Codice Etico e agli ulteriori elementi della governance societaria uno strumento di sensibilizzazione per favorire la diffusione di comportamenti etici e socialmente responsabili da parte di tutti i soggetti che operano per conto dell'azienda.

Credici s.r.l. È un partner affidabile per le Aziende Clienti e un punto di riferimento per i Lavoratori che vogliono entrare, rientrare o riposizionarsi nel mondo del lavoro!

# Mission

## Onestà e correttezza

La Società mantiene un comportamento irreprensibile, agendo secondo buona fede e rispettando gli impegni assunti. I rapporti con i Destinatari sono improntati a criteri di collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

## Trasparenza

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della Società. Nel rispetto del principio di trasparenza, ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata,

## Affidabilità

La Società assicura ai propri interlocutori il rispetto degli impegni presi e la corrispondenza tra quanto inizialmente prospettato e quanto successivamente attuato, salvo circostanze sfavorevoli e/o imprevedibili, non imputabili alla condotta aziendale, promuovendo l'instaurazione di un rapporto di piena fiducia.

## Qualità

La Società orienta la propria attività alla soddisfazione dei propri partner, in piena coerenza con i principi di integrità e indirizzando la propria attività ai più elevati standard di qualità dei propri servizi.

## Tutela della privacy

Le attività della Società richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la diffusione di dati, documenti ed informazioni attinenti a negoziazioni, procedimenti, operazioni e contratti. Le banche dati della Società possono contenere, inoltre, dati personali protetti dalla normativa a tutela della privacy, dati che non possono essere resi noti all'esterno ed infine dati la cui divulgazione potrebbe produrre danni alla Società stessa. Ciascun Destinatario è quindi tenuto a tutelare la riservatezza e confidenzialità delle informazioni apprese in ragione della propria funzione lavorativa. Tutte le informazioni, conoscenze e dati acquisiti o elaborati dai Destinatari attraverso le proprie mansioni non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate.

## Partnership

Da sempre convinta che rafforzare le relazioni grazie al networking sia fondamentale per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei propri servizi, collabora in sinergia con diversi enti con cui ha realizzato accordi e protocolli di intesa:

- Sindacato Silpa
- Confimprese Italia
- Differenza Donna
- Foro Nazionale Consumatori
- Assoaili - Associazione artigiani imprese e lavoro Italia
- Università per Stranieri "Dante Alighieri" di Reggio Calabria
- Amili - Associazione Multiservizi Impresa e Lavoro Italia
- Associazione Cibo Sociale O.d.V.
- Università di Bergamo

## Perchè sceglierci?

01

### Attenzione all'evoluzione del mercato

Siamo sempre al passo con i tempi, guardiamo e analizziamo il mercato del lavoro in modo da offrire soluzioni sempre attuali ed efficaci.

02

### Competenza e Professionalità

Disponiamo di un team di professionisti altamente qualificati per garantire soluzioni integrate per la gestione delle risorse umane.

03

### Interlocutore Unico

Siamo il punto di riferimento per aziende e candidati che cercano un unico referente per soluzioni personalizzate, in grado di guardare al contesto economico e territoriale, e rispondere alle necessità del cliente.

# Accreditamenti e Certificazioni

## Accreditamenti

### Accreditamento Nazionale

- Credici è iscritta alla sezione III dell'Albo Informatico delle Agenzie del Lavoro ed è autorizzata da ANPAL con prot. 0000133 del 6 ottobre 2022.

### Accreditamento Regione Campania

- Credici s.r.l. ha ottenuto accreditamento alla Regione Campania alla sez. C – Elenco operatori accreditati ai servizi per il lavoro, con n. accreditamento 03141/04/20 in data 01/04/2020

### Accreditamento Regione Lazio

- Credici ha ottenuto, con Determinazione 20 dicembre 2021, n. G15899, accreditamento della Regione Lazio per i Servizi al Lavoro. Entrando così a far parte della rete dei soggetti designati ad erogare politiche attive per il lavoro.

### Accreditamento Regione Lombardia

- Credici è iscritta all'Albo degli Operatori accreditati per i Servizi al Lavoro di Regione Lombardia con Numero di Iscrizione n. 463 del 09/06/2023.
- Credici è iscritta all'Albo per i Servizi di Formazione Professionale con Numero di Iscrizione n. 1374 del 18/09/2023.

### Accreditamento Regione Calabria

- Credici è iscritta all'Albo degli Operatori accreditati per i Servizi al Lavoro di Regione Calabria con Decreto n. 981 del 25/01/2023.

### Accreditamento Regione Veneto

- Credici ha ottenuto accreditamento per i servizi al lavoro Presso Regione Veneto con Decreto DDR 729 del 16/12/2024 Codice di Accreditamento L297

## Certificazioni

- Certificazione ISO 9001:2015

## Le nostre Sedi

Le strutture rispettano i requisiti logistici e funzionali previsti per l'erogazione dei servizi al lavoro, nel dettaglio è presente in ogni sede:

- spazio di accoglienza/attesa, attrezzato con adeguati arredi per l'attesa dell'utenza
- un locale adibito ai colloqui individuali (attività interna) dotato di postazione attrezzata con collegamento telefonico e internet per garantire l'accesso ai servizi telematici
- un locale adibito alle consultazioni locali atti all'erogazione dei servizi con postazione fissa attrezzata con collegamento telefonico e collegamento internet per l'accesso ai servizi telematici
- servizio igienico accessibili ai disabili

La sede è conforme alla normativa in materia di accessibilità per i disabili.



## Sede Legale

- Viale Città d'Europa, 679 - 00144- Roma (RM)
- +39 06 455 42380
- roma@crediciapl.it, info@crediciapl.it
- credicisrl@legalmail.it
- www.crediciapl.it

## Sedi territoriali

### Campania

#### Filiale di Napoli

##### Indirizzo

- Via Giovanni Porzio n. 4, Centro direzionale Isola F/3 - 80143 Napoli (NA)
- +39 081 19343181
- [napoli@crediciapl.it](mailto:napoli@crediciapl.it)

**Orari:** 09,00 – 13,00 – 13,30 – 17,30 dal lunedì al venerdì

##### Organigramma:

- **Violetta Valentino:** Responsabile di Filiale e Operatore del Mercato del Lavoro Specialistico
- **Elisabetta Nugnes:** Operatore del Mercato del Lavoro Specialistico
- **Martina Ylenia Mola:** Operatore del Mercato del Lavoro Specialistico

#### Filiale di Trentola Ducenta

##### Indirizzo

- Via Salvo D'Acquisto n. 67- 81038 Trentola Ducenta (CE)
- +39 081 19348897
- [trentola-ducenta@crediciapl.it](mailto:trentola-ducenta@crediciapl.it)

**Orari:** 09,00 – 13,00 – 13,30 - 17,30 dal lunedì al venerdì

##### Organigramma:

- **Violetta Valentino:** Responsabile di Filiale e Operatore del Mercato del Lavoro Specialistico
- **Antonio Formisano:** Operatore del Mercato del Lavoro Specialistico

## Lazio

### Filiale di Roma

#### Indirizzo:

- Viale Città d'Europa, 679 - 00144- Roma (RM)
- +39 06 455 42380
- roma@crediciapl.it

**Orari:** 09,00 – 13,00 – 14,00 - 18,00 dal lunedì al venerdì

#### Organigramma:

- **Maddalena Palermo:** Responsabile organizzativo (RO) e Operatore del Mercato del Lavoro Specialistico
- **Giulia Furnari:** Operatore del Mercato del Lavoro Specialistico

## Lombardia

### Filiale di Brescia

#### Indirizzo:

- Via Divisione Tridentina n. 54 - 25124- Brescia (BS)
- +39 030 5785868
- brescia@crediciapl.it

**Orari:** 09,00 – 13,00 – 14,00 - 18,00 dal lunedì al venerdì

#### Organigramma:

- **Francesco Battipede:** Responsabile Sede
  - Operatore dei Servizi di Base del Mercato del Lavoro
  - Supporto dell’Inserimento Lavorativo dei Disabili
- **Alessandro Grossi:**
  - Operatore dei Servizi di Base del Mercato del Lavoro
  - Operatore dei Servizi Specialistici del Mercato del Lavoro

### Filiale di Bergamo

#### Indirizzo:

- Viale Vittorio Emanuele II n. 41 - 24121- Bergamo (BG)
- +39 035 0514313
- bergamo@crediciapl.it

**Orari:** 09,00 – 13,00 – 14,00 - 18,00 dal lunedì al venerdì

#### Organigramma:

- **Francesco Battipede:** Responsabile Sede
- **Linda Pesenti:**
  - Operatore dei Servizi Specialistici del Mercato del Lavoro
  - Supporto dell’Inserimento Lavorativo dei Disabili
- **Ilaria Russo:**
  - Operatore dei Servizi di Base del Mercato del Lavoro
  - Operatore dei Servizi Specialistici del Mercato del Lavoro

## Calabria

### Filiale di Catanzaro

#### Indirizzo:

- Via Scopelliti n. 46 - 88100 - Catanzaro (CZ)
- +39 096 1779811
- catanzaro@crediciapl.it

**Orari:** 09,00 – 13,00 – 14,00 - 18,00 dal lunedì al venerdì

#### Organigramma:

- **Rocco Mungo:** Responsabile organizzativo (RO) e Operatore del Mercato del Lavoro Specialistico
- **Anna Mancuso:** Operatore del Mercato del Lavoro Specialistico

## Veneto

### Filiale di Verona

#### Indirizzo

- Via Luigi Prina n. 7 – 37136 Verona
- +39 045 4942842
- verona@crediciapl.it

**Orari:** 09,00 – 13,00 – 14,00 - 18,00 dal lunedì al venerdì

#### Organigramma:

- **Emanuele Sansano:** Responsabile della unità organizzativa, Operatore del Mercato del Lavoro Specialistico

## Principi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Credici s.r.l. è un documento che definisce i principi fondamentali ai quali l'agenzia ispira la propria attività, gli obiettivi ai quali dovranno tendere i servizi proposti, i fattori di qualità che rendono il servizio soddisfacente e gli strumenti per valutare l'attività svolta.

Abbiamo scelto di adottare questo strumento per comunicare con chiarezza l'offerta dei nostri servizi destinati alle persone, alle imprese ed agli enti pubblici e privati, secondo una logica professionale improntata alla collaborazione ed alla condivisione.

All'interno del percorso trasparente che abbiamo intrapreso intendiamo fondere le aspettative di chi cerca e di chi offre impiego, costruendo basi solide per il successo di entrambi. Siamo consapevoli che è fondamentale puntare senza mezze misure su rapporti reali e duraturi. Credici s.r.l. è una realtà giovane ma con

le idee chiare: siamo persone concrete, capaci di lavorare con passione e motivate a mettere in campo il proprio talento. Noi di CREDICI siamo l'Agenzia per il Lavoro che stavi cercando!

Ti aspettiamo in una delle nostre filiali.

Cordialmente

Leonardo Maiolica

Legale Rappresentante Credici SRL

## Descrizione dei Servizi per il Lavoro

### **Accoglienza, informazione e presa in carico della persona**

Accoglienza dell'utente e prima informazione rispetto ai percorsi e ai servizi erogati, attivazione DID, aggiornamento della Scheda Anagrafica Professionale (SAP), profilazione quantitativa e qualitativa (Assessment), sottoscrizione del Patto di Servizio Personalizzato.

### **Orientamento specialistico**

Incontri individuali per analizzare le esperienze formative e professionali, le abilità, le conoscenze, le potenzialità e le attitudini dell'utente. L'attività è finalizzata a sostenere la persona nella costruzione/ricostruzione e nella definizione di un progetto professionale individuale attraverso un Bilancio delle Competenze utile a promuovere attivamente l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro della persona.

### **Accompagnamento al lavoro e mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro**

Attività svolta per migliorare l'occupabilità della persona ai fini dell'inserimento al lavoro e per supportare la persona nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo.

### **Target di riferimento**

I servizi sono destinati a:

- giovani in cerca di prima occupazione e/o con problemi di scelta nella definizione di un percorso formativo o professionale;
- donne che desiderano rientrare nel mercato del lavoro;
- disoccupati percettori di Naspi o DIS-COLL;
- beneficiari del Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL) e dell'Assegno di Inclusione (ADI);
- lavoratori fragili o vulnerabili: giovani Neet (meno di 30 anni), donne in condizioni di svantaggio, persone con disabilità, lavoratori maturi (55 anni e oltre);
- beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro, per i quali è prevista una riduzione superiore al 50 per cento dell'orario di lavoro;
- disoccupati senza sostegno al reddito: disoccupati da almeno 6 mesi, altri lavoratori con minori opportunità occupazionali (giovani e donne, anche non in condizioni di fragilità), lavoratori autonomi che cessano l'attività o con redditi molto bassi (cd. working poor).

# Descrizione dei Servizi alle Imprese

## Servizi alle imprese

- rilevazione dei fabbisogni professionali
- preselezione
- attivazione tirocini extracurriculari

## Finalità

- Il servizio intende assistere i datori di lavoro nella individuazione di risorse professionali da inserire nelle proprie strutture.
- Intende inoltre favorire l'incontro tra chi cerca e chi offre lavoro o esperienze di tirocinio attraverso la segnalazione, alle aziende o studi professionali che ne fanno richiesta, di personale motivato e/o qualificato in possesso della professionalità e dei requisiti richiesti. Qualora richiesto si attivano tirocini extracurriculari autofinanziati sulla base del progetto formativo concordato con le parti, effettuando tutte le comunicazioni obbligatorie e svolgendo il servizio di tutoraggio.

## Come si svolge

- Inserimento del curriculum di chi cerca o offre lavoro/tirocinio in una banca dati. Preselezione dei candidati sulla base delle vacancies espresse dalle aziende.



<b>Servizi per il Lavoro erogati nella Regione Campania</b>	
<b>Servizio</b>	<b>Accoglienza, prima informazione e orientamento</b>
<b>Finalità</b>	Divulgazione delle informazioni riguardanti il mondo del lavoro a sostegno dell'utenza dell'Agenzia
<b>Come si svolge</b>	Accoglienza in filiale aziendale, consulenza sulle politiche del lavoro, svolgimento di sessioni specifiche di orientamento dell'utenza attraverso la somministrazione di strumenti specifici e colloqui conoscitivi che possano mettere in risalto le caratteristiche e le conoscenze di ciascun utente e le possibili opportunità professionali

<b>Servizi per il Lavoro erogati nella Regione Campania</b>	
<b>Servizio</b>	<b>Ricerca e Selezione</b>
<b>Finalità</b>	Individuazione di candidature idonee a ricoprire posizioni lavorative all'interno di aziende committenti
<b>Come si svolge</b>	Ricerca attiva di candidati attraverso la pubblicazione di vacancy sui principali portali di ricerca di lavoro, screening delle candidature e delle utenze disponibili nel database aziendale ed analisi settorializzata tramite i principali portali di lavoro per l'individuazione delle risorse attinenti alla posizione ricercata
<b>Servizio</b>	<b>Attivazione tirocini curriculari, extracurriculari autofinanziati e finanziati e di inclusione sociale</b>
<b>Finalità</b>	Attivazione e gestione di progetti formativi per l'apprendimento e lo sviluppo di conoscenze in ambito lavorativo
<b>Come si svolge</b>	Sottoscrizione della convenzione tra il soggetto ospitante e l'APL Credici s.r.l. che svolge la funzione di soggetto promotore nello specifico: realizzando il progetto formativo con il quale individua la mansione e le modalità di svolgimento delle attività formative; redigendo e verificando il registro presenze del tirocinante a controllo e verifica delle attività svolte; somministrazione di questionari di gradimento e redazione di un dossier individuale del candidato; elargizione di un attestato di frequenza a comprova della conclusione del percorso con annesso l'esito dell'attività svolta dal tirocinante

<b>Servizi per il Lavoro erogati nella Regione Campania</b>	
<b>Servizio</b>	<b>Consulenza aziendale e servizi di intermediazione</b>
<b>Finalità</b>	Erogazione ad aziende partner di informazioni sulle novità contrattualistiche e sulle incentivazioni finalizzate all'assunzione del personale
<b>Come si svolge</b>	Ricerca e acquisizione di informazioni riguardanti aggiornamenti sulle politiche di contratto e di assunzione, su piani comunali, regionali e nazionali promossi dagli stessi, con conseguente elargizione delle informazioni assunte ad aziende e consulenti partner per incrementare, favorire e agevolare le politiche lavorative assuntive

<b>Servizi per il Lavoro erogati nella Regione Campania</b>	
<b>Servizio</b>	<b>Outplacement</b>
<b>Finalità</b>	Ricollocazione lavorativa
<b>Come si svolge</b>	Fornitura di supporto alla ricollocazione dei lavoratori, su incarico di aziende richiedenti, svolta attraverso la progettazione, in base ad esigenze specifiche, di un piano di ricollocazione lavorativa del personale, individuando per esso nuove prospettive professionali che tengano conto delle singole competenze e del background esperienziale maturato dall'utenza

<b>Servizi per il Lavoro erogati nella Regione Lazio</b>	
<b>Servizio</b>	<b>Accoglienza e prima informazione</b>
<b>Finalità</b>	Breve colloquio di primo contatto, nel corso del quale la persona esprime la propria domanda, fa emergere le proprie caratteristiche e le proprie esigenze sul piano professionale, riceve le prime informazioni sui diversi servizi e riceve un appuntamento perché possa usufruire del servizio richiesto e concordato con l'operatore.
<b>Come si svolge</b>	Colloquio individuale con l'operatore che registra le esigenze dell'utente.

<b>Servizi per il Lavoro erogati nella Regione Lazio</b>	
<b>Servizio</b>	<b>DID - SAP - Orientamento di base e Patto di Servizio</b>
<b>Finalità</b>	Attivare la Dichiarazione di immediata disponibilità (DID), aggiornare la Scheda Anagrafica Professionale (SAP) dell'utente, profilazione quantitativa e qualitativa (Assessment), sottoscrizione del Patto di Servizio Personalizzato.
<b>Come si svolge</b>	L'operatore attraverso il portale regionale (PLL) effettua i passaggi necessari all'iscrizione al Programma GOL.

<b>Servizi per il Lavoro erogati nella Regione Lazio</b>	
<b>Servizio</b>	<b>Orientamento Specialistico</b>
<b>Finalità</b>	Il servizio intende sostenere e facilitare l'utente nell'individuazione del proprio progetto professionale e nell'individuazione dei propri punti di forza e delle aree di miglioramento per aiutarlo ad inserirsi in maniera efficace nel mercato del lavoro.
<b>Come si svolge</b>	Incontri individuali per analizzare le esperienze formative e professionali, le abilità, le conoscenze, le potenzialità e le attitudini dell'utente.  L'attività è finalizzata a sostenere la persona nella costruzione/ricostruzione e nella definizione di un progetto professionale individuale attraverso un Bilancio delle Competenze utile a promuovere attivamente l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro della persona.

<b>Servizi per il Lavoro erogati nella Regione Lazio</b>	
<b>Servizio</b>	<b>Percorsi di accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro</b>
<b>Finalità</b>	Il servizio si propone di migliorare la capacità delle persone: <ul style="list-style-type: none"> <li>• di muoversi attivamente nel mercato del lavoro;</li> <li>• di sviluppare le abilità necessarie a trovare un'occupazione;</li> <li>• di migliorare le conoscenze sulle metodologie di ricerca di lavoro;</li> <li>• di acquisire tecniche per la redazione del curriculum e della lettera di auto-candidatura;</li> <li>• di acquisire tecniche per fronteggiare il colloquio di lavoro.</li> </ul>
<b>Come si svolge</b>	Incontri di durata variabile in base alle esigenze dell'utente in date e orari da concordare.

## Servizi per il Lavoro erogati nella Regione Lazio

<b>Servizio</b>	<b>Ricerca e Selezione</b>
<b>Finalità</b>	Individuazione di candidature idonee a ricoprire posizioni lavorative all'interno di aziende committenti
<b>Come si svolge</b>	Ricerca attiva di candidati attraverso la pubblicazione di vacancy sui principali portali di ricerca di lavoro, screening delle candidature e delle utenze disponibili nel database aziendale ed analisi settorializzata tramite i principali portali di lavoro per l'individuazione delle risorse attinenti alla posizione ricercata

## Servizi per il Lavoro erogati nella Regione Lazio

<b>Servizio</b>	<b>Attivazione tirocini curriculari, extracurriculari autofinanziati e finanziati</b>
-----------------	---

<b>Finalità</b>	Attivazione e gestione di progetti formativi per l'apprendimento e lo sviluppo di conoscenze in ambito lavorativo
<b>Come si svolge</b>	Sottoscrizione della convenzione tra il soggetto ospitante e l'APL Credici s.r.l. che svolge la funzione di soggetto promotore nello specifico: realizzando il progetto formativo con il quale individua la mansione e le modalità di svolgimento delle attività formative; redigendo e verificando il registro presenze del tirocinante a controllo e verifica delle attività svolte.

## Servizi per il la formazione erogati nella Regione Lombardia

<b>Servizio</b>	<b>Accoglienza e prima informazione</b>
<b>Finalità</b>	Colloquio individuale con l'operatore che rileva I bisogni formativi dell'utente e illustra l'offerta formativa disponibile e le modalità per accedervi.
<b>Come si svolge</b>	Breve colloquio di primo contatto, nel corso del quale la persona esprime i propri bisogni formativi, viene aiutato a focalizzare nello specifico gli argomenti più confacenti al proprio progetto professionale e riceve le prime informazioni sui possibili corsi disponibili. Riceve un appuntamento perché possa accedere a quanto concordato.

## Servizi per il la formazione erogati nella Regione Lombardia

<b>Servizio</b>	<b>Formazione finanziata</b>
<b>Finalità</b>	Fruizione di un corso formativo gratuito
<b>Come si svolge</b>	<p>I corsi possono avere tematiche e durata molto variabile. Possono essere svolti presso la nostra sede accreditata di Brescia o presso sedi temporanee nel territorio lombardo.</p> <p>È previsto un monte ore di frequenza minimo per conseguire l'attestato, che viene redatto con un protocollo regionale e riporta le conoscenze acquisite.</p>

## Servizi per il Lavoro erogati nella Regione Lombardia

<b>Servizio</b>	<b>Accoglienza e prima informazione</b>
<b>Finalità</b>	Colloquio individuale con l'operatore che rileva le necessità dell'utente e illustra gli strumenti e le modalità che possono mettere in campo.
<b>Come si svolge</b>	Breve colloquio di primo contatto, nel corso del quale la persona esprime la propria domanda, fa emergere il suo profilo e i bisogni di cui è portatore, riceve le prime informazioni sui diversi servizi e riceve un appuntamento perché possa usufruire del percorso concordato con l'operatore.

## Servizi per il Lavoro erogati nella Regione Lombardia

<b>Servizio</b>	<b>DID</b>
<b>Finalità</b>	Assistenza al rilascio della Dichiarazione di immediata disponibilità (DID) necessaria per accedere ai percorsi di politiche attive.
<b>Come si svolge</b>	Supporto al Cittadino che accede con la sua identità digitale al portale dedicato MyANPAL.

## Servizi per il Lavoro erogati nella Regione Lombardia

<b>Servizio</b>	<b>Assessment e PSP</b>
<b>Finalità</b>	Profilazione quantitativa e qualitativa (Assessment), sottoscrizione del Patto di Servizio Personalizzato.
<b>Come si svolge</b>	L'operatore attraverso il portale regionale SIUL effettua i passaggi propedeutici all'adesione al Programma GOL andando a definire il cluster di appartenenza (da 1 a 4) e dunque il livello di aiuto di cui necessita.

## Servizi per il Lavoro erogati nella Regione Lombardia

<b>Servizio</b>	<b>SGA</b>
<b>Finalità</b>	Elaborazione della Skill Gap Analysis volta a determinare la distanza dal mercato del Lavoro e le possibilità formative dell'utente.
<b>Come si svolge</b>	Colloquio durante il quale si rilevano i dati necessari, da inserire sul portale Cruscotto Lavoro 2.0, per produrre il documento che sintetizza la qualità e la quantità delle possibilità d'impiego e di formazione del cittadino.

## Servizi per il lavoro erogati nella Regione Lombardia

<b>Servizio</b>	<b>Orientamento Specialistico</b>
<b>Finalità</b>	<p>Il servizio è rivolto a destinatari di percorsi di Politiche Attive finanziati da enti quali la Regione Lombardia.</p> <p>La finalità è supportare l'utente nell'individuazione del proprio progetto professionale e aiutarlo a focalizzare i propri punti di forza e delle aree di miglioramento per un più efficace inserimento nel mercato del lavoro.</p>
<b>Come si svolge</b>	<p>Incontri individuali per analizzare le esperienze formative e professionali, le abilità, le conoscenze, le potenzialità e le attitudini dell'utente.</p> <p>L'attività è finalizzata a sostenere la persona nella costruzione/ricostruzione e nella definizione di un progetto professionale individuale attraverso un Bilancio delle Competenze utile a promuovere attivamente l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro della persona.</p>



## Servizi per il lavoro erogati nella Regione Lombardia

Servizio	Percorsi di accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro
<b>Finalità</b>	Il servizio si propone di migliorare la capacità delle persone: <ul style="list-style-type: none"><li>• di muoversi attivamente nel mercato del lavoro;</li><li>• di sviluppare le abilità necessarie a trovare un'occupazione;</li><li>• di migliorare le conoscenze sulle metodologie di ricerca di lavoro;</li><li>• di acquisire tecniche per la redazione del curriculum e della lettera di auto-candidatura;</li><li>• di acquisire tecniche per fronteggiare il colloquio di lavoro.</li></ul>
<b>Come si svolge</b>	Gli incontri con l'utente prevedono il graduale trasferimento di competenze affinché egli sia in grado, a conclusione del percorso, di produrre il CV più adatto alle specifiche ricerche e che sappia utilizzare le piattaforme informatiche e ogni altro canale che offre lavoro.

<b>Servizi per il lavoro erogati nella Regione Calabria</b>	
<b>Servizio</b>	<b>Accoglienza e prima informazione</b>
<b>Finalità</b>	Breve colloquio di primo contatto, nel corso del quale la persona esprime la propria domanda, fa emergere le proprie caratteristiche e le proprie esigenze sul piano professionale, riceve le prime informazioni sui diversi servizi e riceve un appuntamento perché possa usufruire del servizio richiesto e concordato con l'operatore.
<b>Come si svolge</b>	Colloquio individuale con l'operatore che registra le esigenze dell'utente.

<b>Servizi per il lavoro erogati nella Regione Calabria</b>	
<b>Servizio</b>	<b>Orientamento Specialistico</b>
<b>Finalità</b>	Il servizio intende sostenere e facilitare l'utente nell'individuazione del proprio progetto professionale e nell'individuazione dei propri punti di forza e delle aree di miglioramento per aiutarlo ad inserirsi in maniera efficace nel mercato del lavoro.
<b>Come si svolge</b>	<p>Incontri individuali della durata massima di 6 ore per analizzare le esperienze formative e professionali, le abilità, le conoscenze, le potenzialità e le attitudini dell'utente.</p> <p>L'attività è finalizzata a sostenere la persona nella costruzione/ricostruzione e nella definizione di un progetto professionale individuale attraverso un Bilancio delle Competenze utile a promuovere attivamente l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro della persona.</p>
<b>Servizio</b>	<b>Percorsi di accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro</b>
<b>Finalità</b>	<p>Il servizio si propone di migliorare la capacità delle persone:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• di muoversi attivamente nel mercato del lavoro;</li> <li>• di sviluppare le abilità necessarie a trovare una occupazione;</li> <li>• di migliorare le conoscenze sulle metodologie di ricerca di lavoro;</li> <li>• di acquisire tecniche per la redazione del curriculum e della lettera di auto-candidatura di acquisire tecniche per fronteggiare il colloquio di lavoro.</li> </ul>
<b>Come si svolge</b>	Incontri di durata variabile in base alle esigenze dell'utente in date e orari da concordare.

<b>Servizi per il lavoro erogati nella Regione Veneto</b>	
<b>Servizio</b>	<b>Accoglienza e prima informazione</b>
<b>Finalità</b>	Breve colloquio di primo contatto, nel corso del quale la persona esprime la propria domanda, fa emergere le proprie caratteristiche e le proprie esigenze sul piano professionale, ottenendo le prime informazioni sui programmi di politica attiva regionale e nazionale, sulle prestazioni messe a disposizione dalla rete dei servizi per il lavoro, sui diversi servizi, sulle opportunità occupazionali e sul mercato del lavoro.
<b>Come si svolge</b>	Colloquio individuale con l'operatore che registra le esigenze dell'utente.

<b>Servizi per il lavoro erogati nella Regione Veneto</b>	
<b>Servizio</b>	<b>Orientamento Specialistico</b>
<b>Finalità</b>	Il servizio intende sostenere e facilitare l'utente nell'individuazione del proprio progetto professionale e nell'individuazione dei propri punti di forza e delle aree di miglioramento per aiutarlo ad acquisire maggiore consapevolezza e capacità di analisi al fine di inserirsi in maniera efficace nel mercato del lavoro.
<b>Come si svolge</b>	Incontri individuali per analizzare le esperienze formative e professionali, le abilità, le conoscenze, le potenzialità e le attitudini dell'utente. L'attività è finalizzata a sostenere la persona nella costruzione/ricostruzione e nella definizione di un progetto professionale individuale attraverso un Bilancio delle Competenze utile a promuovere attivamente l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro della persona.

## Servizi per il lavoro erogati nella Regione Veneto

<b>Servizio</b>	<b>Percorsi di accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro</b>
<b>Finalità</b>	<p>Il servizio si propone di migliorare la capacità delle persone:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• di muoversi attivamente nel mercato del lavoro;</li><li>• di sviluppare le abilità necessarie a trovare un'occupazione;</li><li>• di migliorare le conoscenze sulle metodologie di ricerca di lavoro;</li><li>• di acquisire tecniche per la redazione del Curriculum Vitae e della lettera di auto-candidatura;</li><li>• di acquisire tecniche per fronteggiare il colloquio di lavoro. A tal fine potrà essere fornito all'utente materiale cartaceo/digitale per una preparazione ottimale, anche in autonomia, alle interview con i recruiter aziendali.</li></ul>
<b>Come si svolge</b>	Incontri di durata variabile in base alle esigenze dell'utente in date e orari da concordare.

## Servizi per il lavoro erogati nella Regione Veneto

<b>Servizio</b>	<b>Mediazione per l'incontro domanda-offerta di lavoro</b>
<b>Finalità</b>	<p>Il servizio mira a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• supportare l'utente nella ricerca delle opportunità occupazionali meglio rispondenti al profilo professionale delineato ed a coadiuvarlo nella fase di candidatura alle vacancies di suo interesse;</li><li>• proporre, al tessuto imprenditoriale, profili rispondenti alle ricerche di personale in essere.</li></ul>
<b>Come si svolge</b>	Incontri di durata variabile in base alle esigenze dell'utente in date e orari da concordare durante i quali vengono presentate eventuali richieste di personale da segnalare al candidato e lo stesso viene facilitato nella presentazione della propria candidatura mediante anche segnalazione diretta alle aziende interessate.

<b>Servizi per il lavoro erogati nella Regione Veneto</b>	
<b>Servizio</b>	<b>Ricerca e Selezione</b>
<b>Finalità</b>	Individuazione di candidature idonee a ricoprire posizioni lavorative all'interno di aziende committenti
<b>Come si svolge</b>	Ricerca attiva di candidati attraverso la pubblicazione di vacancy sui principali portali di ricerca di lavoro, screening delle candidature e delle utenze disponibili nel database aziendale ed analisi settorializzata tramite i principali portali di lavoro per l'individuazione delle risorse attinenti alla posizione ricercata
<b>Servizio</b>	<b>Attivazione tirocini curriculari, extracurriculari autofinanziati e finanziati</b>
<b>Finalità</b>	Attivazione e gestione di progetti formativi per l'apprendimento e lo sviluppo di conoscenze in ambito lavorativo
<b>Come si svolge</b>	Sottoscrizione della convenzione tra il soggetto ospitante e l'APL Credici s.r.l. che svolge la funzione di soggetto promotore nello specifico: realizzando il progetto formativo con il quale individua la mansione e le modalità di svolgimento delle attività formative; redigendo e verificando il registro presenze del tirocinante a controllo e verifica delle attività svolte.

## Controllo, attuazione, miglioramento della “Carta dei Servizi”

I controlli e i monitoraggi interni, circa la qualità dei servizi erogati, sono definiti in relazione al sistema di qualità adottato da CREDICI e al sistema di accreditamento regionale.

CREDICI, in una logica di miglioramento continuo, ha predisposto appositi strumenti per misurare la soddisfazione, sia delle persone sia dei Datori di Lavoro, i quali potranno esprimere valutazioni, suggerimenti e segnalazioni in merito alle modalità di erogazione dei Servizi al Lavoro, per rimuovere eventuali disservizi che possano limitare la fruizione o che violino i principi e gli standard enunciati nel presente documento.

CREDICI, nell'ottica di un servizio orientato alla soddisfazione del cliente, si pone come obiettivo primario la relazione con gli utenti, con le aziende, con enti istituzioni e con il mondo produttivo, per avere da questi elementi di riscontro alla propria attività e continui input per un miglioramento del livello dei servizi offerti.

La Direzione applica a tal fine un sistema di gestione delle comunicazioni con gli utenti e gli stakeholder, che permetta di raggiungere gli obiettivi di:

- ricerca e ascolto sistematico dei motivi di soddisfazione/in-soddisfazione non solo dei destinatari dei singoli progetti/servizi, ma anche dei beneficiari (aziende, territorio, Istituzioni) per rendere più efficace l'azione formativa
- ricerca, ove possibile, di interazione con diversi soggetti territoriali pubblici e privati, al fine di offrire un servizio completo all'utente sulla base delle caratteristiche ed esigenze particolari di volta in volta emerse.
- impostazione e mantenimento di relazioni stabili con aziende e istituzioni del territorio
- pianificazione delle attività sulla base delle effettive esigenze emerse nel contesto socio-economico.

Le comunicazioni rivolte sia agli utenti che ai diversi interlocutori di Credici avvengono attraverso il sito internet [www.crediciapl.it](http://www.crediciapl.it).

## Diritti e doveri dell'utente

L'accesso ai servizi di CREDICI 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. Le attività dell'Agenzia si ispirano, inoltre, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

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 ogni disagio e la ripresa dei servizi. Credici si impegna a garantire l'adeguata promozione e pubblicità di tutte le opportunità offerte e delle loro modalità di erogazione.

L'utente ha **diritto** a:

- essere accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, negli orari di apertura al pubblico oltre che su appuntamento negli orari di servizio, in accordo con le normative vigenti in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro;
- essere tutelato circa le informazioni, i dati, le conoscenze acquisite, elaborate e gestite da tutto il personale di Credici che rimarranno strettamente riservate ed opportunamente protette, non potendo essere utilizzate, comunicate o divulgate né all'esterno né all'interno della Società se non nel rispetto della normativa vigente (GDPR) e delle relative disposizioni aziendali.

L'utente è **tenuto** a:

- fornire informazioni precise, complete e veritiere sulle sue condizioni socio economiche e di salute, comunicando tempestivamente eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- tenere un comportamento responsabile, pena l'immediata interruzione del rapporto di lavoro con l'operatore e la sospensione della fruizione del servizio;
- garantire il rispetto degli impegni presi al momento della sottoscrizione di accordi per finalità di presentazione o di stipula di contratti;
- rispettare le disposizioni in materia di privacy relativamente agli accordi sottoscritti in Agenzia.

## Modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati

L'attuazione dei principi contenuti nella Carta dei Servizi e il monitoraggio della qualità dell'erogazione dei servizi viene garantita da attività di monitoraggio e controllo interno che CREDICI effettua periodicamente al fine di:

- porre in essere azioni per il miglioramento del servizio offerto;
- comunicare alla Regione o ad altri enti pubblici dei dati sull'attività svolta e sui risultati conseguiti;
- comunicare alla Regione o ad altri enti pubblici le informazioni strategiche rilevate durante lo svolgimento dell'attività, al fine di contribuire ad un efficace funzionamento del mercato del lavoro.



## Procedure di reclamo

CREDICI rileva il grado di soddisfazione dei clienti analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con gli stessi
- i contenuti delle osservazioni dei reclami pervenuti
- le risposte ai questionari di soddisfazione e di valutazione

In qualsiasi fase dell'erogazione dei Servizi è possibile, per le persone e per le Imprese, sporgere reclamo specificandone i motivi e le circostanze.

Il reclamo può essere inviato direttamente in forma scritta, indicando chiaramente la motivazione, a CREDICI a mezzo e-mail ([lavoro@crediciapl.it](mailto:lavoro@crediciapl.it)), attraverso il sito di CREDICI ([www.crediciapl.it](http://www.crediciapl.it)) o formulato verbalmente, ai referenti dei "Servizi al Lavoro" o alla Direzione.

Tutti i reclami verranno presi in considerazione come "Non Conformità" del Servizio e saranno oggetto di analisi e valutazione, allo scopo di correggere eventuali errori e/o disfunzioni organizzative. A fronte di un reclamo, verrà inviata all'Utente/Impresa, risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla data della sua presentazione. L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi proposti e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto.