

# CARTA DEI SERVIZI



*La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale APIS S.r.l. presenta le proprie attività in materia di Servizi al Lavoro rivolti ai Cittadini ed alle Imprese.*

FEBBRAIO 2024

# CARTA DEI SERVIZI

## Sommario

<b>Premessa</b>	<b>3</b>
<b>Presentazione della Società</b>	<b>3</b>
<b>Certificazioni</b>	<b>3</b>
<b>Mission</b>	<b>4</b>
<b>Valori e principi fondamentali</b>	<b>4</b>
<b>Servizi</b>	<b>6</b>
<b>Servizi per le aziende</b>	<b>6</b>
1. SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO A TEMPO DETERMINATO e INDETERMINATO:	6
2. RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE:	6
3. OUTPLACEMENT	7
4. FORMAZIONE PROFESSIONALE:	7
<b>Servizi per le persone</b>	<b>8</b>
SERVIZI PER L' OCCUPABILITA'	8
<b>Strutture e figure professionali</b>	<b>9</b>
<b>Sedi e orari di apertura</b>	<b>10</b>

## Premessa

Attraverso la Carta dei Servizi APIS S.R.L. presenta la propria offerta di servizi rivolta a Cittadini e Imprese in linea con la scelta di una comunicazione trasparente.

La Carta dei Servizi consente a Cittadini ed Imprese di esprimere il livello della propria soddisfazione rispetto alle prestazioni ricevute, di proporre eventuali suggerimenti in una logica di partecipazione al miglioramento della qualità dei servizi, di presentare reclami in caso di insoddisfazione.

## Presentazione della Società

APIS Agenzia per il Lavoro nasce dall'idea di alcuni professionisti di voler condividere, insieme ad alcune imprese leader di settore, il risultato di un'esperienza maturata in oltre vent'anni di attività. Siamo consapevoli che la soddisfazione del cliente si ottenga solo attraverso competenza, disponibilità e flessibilità, unite ad una grande passione per il lavoro.

La capacità di ascolto delle esigenze del cliente e, soprattutto, la sensibilità di interpretarle e realizzarle, rendono il nostro team vincente.

Apis è iscritta all'Albo Informatico delle Agenzie per il Lavoro sez. I, - Prot. 0000140 del 27/10/2020

## Certificazioni

APIS è certificata e accreditata **ISO 9001:2015** ACCREDIA dal 2018 per l'erogazione dei servizi di somministrazione di lavoro a tempo determinato e indeterminato, ricerca e selezione del personale, intermediazione e servizi di supporto alla ricollocazione del personale ed all'occupabilità, politiche per il lavoro.

L'obiettivo è quello di garantire e migliorare nel tempo la soddisfazione del cliente riguardo ai servizi erogati e la loro modalità di erogazione, salvaguardando inoltre la salute e la sicurezza dei propri lavoratori nello svolgimento di tutte le attività [aziendali](#)[AG1].

APIS è impegnata nel sostegno dei valori della diversità, dell'inclusione e della parità di genere attraverso l'adozione di meccanismi societari, organizzativi e gestionali improntati al rispetto dei diritti e della libertà e dignità delle persone. In particolare la nostra azienda si è dotata di un sistema di gestione integrato UNI/PDR 125.

Infatti, l'azienda opera secondo le linee guida della prassi **UNI/PdR 125:2022** attraverso un approccio basato sull'imparzialità e non ammette alcuna forma di discriminazione diretta o indiretta, multipla e interconnessa in relazione al genere, all'età, all'orientamento e all'identità sessuale, alla disabilità, allo stato di salute, all'origine etnica, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alla categoria sociale di

# CARTA DEI SERVIZI

appartenenza e alla fede religiosa. Promuove inoltre le condizioni che consentono di rimuovere gli ostacoli culturali, organizzativi e materiali che limitano l'espressione piena delle persone e la loro completa valorizzazione all'interno dell'organizzazione.

## Mission

La vocazione di Apis è analizzare, risolvere e trasferire ai propri clienti competenze, attraverso un servizio di qualità, costante nel tempo ed adeguato alle loro esigenze.

Alle nostre aziende offriamo alle aziende una molteplicità di servizi per rispondere con efficacia e flessibilità ad esigenze articolate di ricerca, selezione e formazione del personale.

Ai Nostri candidati offriamo la possibilità di trovare il lavoro desiderato e per il quale sono qualificati, attraverso un'attenta valutazione del loro profilo, delle loro attitudini, ma anche delle esigenze e delle aspirazioni professionali. Ai nostri lavoratori offriamo un servizio continuo di consulenza professionale che li accompagna per tutta la durata della loro vita professionale. Aiutiamo le persone a sviluppare la propria carriera tramite la pianificazione, il lavoro, l'esperienza e la formazione.

Innoviamo costantemente i nostri servizi per soddisfare le esigenze di un mercato sempre in evoluzione.

## Valori e principi fondamentali

Apis Srl crede nell'importanza e nella centralità della persona intesa come risorsa primaria per lo sviluppo di qualsiasi realtà aziendale oltre che nel valore delle aziende come occasione di crescita per i lavoratori.

I valori fondamentali che sintetizzano il nostro approccio alle aziende sono:

**REATTIVITA' E VELOCITA'** - Consideriamo il tempo di risposta alle richieste del cliente come elemento distintivo del servizio reso.

**FIDUCIA** - La fiducia è un bene prezioso, difficile da conquistare ed ancor più da mantenere. Offrendo servizi ad alto valore aggiunto, miglioriamo costantemente la nostra reputazione sul mercato.

**CONOSCENZA** - La nostra azienda è il risultato di un accurato percorso di indagine conoscitiva sulle legislazioni e sulle sperimentazioni del lavoro temporaneo, oltre che dello studio di modelli europei debitamente riformati per la loro concreta applicazione in Italia.

# CARTA DEI SERVIZI

I principi fondamentali cui si ispirano i Servizi per il Lavoro rivolti alle persone in cerca di prima occupazione, disoccupati, in mobilità, in cassa integrazione o a rischio di esclusione dal mercato del lavoro sono:

**ACCESSO** - tutte le persone, senza alcuna discriminazione, possono accedere liberamente ai servizi. L'accesso ai servizi è favorito dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di ricevimento agli sportelli o su appuntamento.

**UGUAGLIANZA**- tutti coloro che accedono ai Servizi ricevono equità di trattamento a prescindere dalle loro condizioni personali e sociali.

**PARI OPPORTUNITÀ** - nessun ostacolo a motivo del sesso, età, religione, nazionalità, orientamento sessuale, convinzioni personali, deve frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.

**GRATUITÀ** - tutti i servizi vengono offerti senza alcun onere per l'utenza.

**VISIBILITÀ** - le sedi deputate all'erogazione dei servizi al lavoro sono riconoscibili dall'esterno attraverso apposito cartello informativo. L'orientamento dell'utente all'interno delle strutture è assicurato da indicazioni chiare in merito all'orario di svolgimento ed alle modalità di accesso ai servizi.

**COMUNICAZIONE e TRASPARENZA** - all'interno delle sue sedi, Apis Srl, garantisce una puntuale informazione sui servizi offerti, sulle regole di svolgimento dei servizi e sui nominativi degli operatori a cui rivolgersi.

**PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO ATTIVO** - in tutte le fasi dei servizi, si favorisce la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti al fine di render maggiormente efficace il piano di azione individuale.

**RISERVATEZZA** - gli operatori dei servizi agiscono nel rispetto della normativa sulla privacy e accolgono i candidati all'interno di spazi idonei allo svolgimento di colloqui.

## Servizi

### Servizi per le aziende

#### **1. SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO A TEMPO DETERMINATO e INDETERMINATO:**

Con l'utilizzo di personale a tempo determinato e indeterminato, le Imprese possono rispondere alla forte variabilità dei cicli economici, avendo sempre a disposizione risorse qualificate;

Il servizio si concretizza come si segue:

- ✿ Analizziamo e valutiamo le competenze e le esperienze dei candidati alla ricerca di un'occupazione ed eventualmente li orientiamo verso percorsi formativi idonei
- ✿ Forniamo ai candidati alla ricerca di un'occupazione le informazioni relative al mercato del lavoro ed alle opportunità occupazionali e formative
- ✿ Ricerchiamo e selezioniamo candidati idonei alle richieste di personale da parte delle aziende clienti (stesura profili, colloqui selezione, presentazione di candidati)
- ✿ Verifichiamo le competenze del personale temporaneo;
- ✿ Informiamo i lavoratori temporanei sulle caratteristiche della mansione e sull'ambiente di lavoro; al dipendente temporaneo di Apis è dedicato al momento dell'assunzione un orientamento relativo al lavoro in somministrazione, ai suoi diritti ed ai suoi doveri, specificando che il datore di lavoro è Apis Srl
- ✿ Ricerchiamo con la Società utilizzatrice ogni modo per rendere ottimale la performance di ogni lavoratore;
- ✿ Valutiamo, alla fine della missione, la qualità della prestazione fornita.
- ✿ Seguiamo i nostri Candidati anche dopo lo svolgimento della selezione, partecipando allo sviluppo delle professionalità.

**2. RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE:** è un servizio volto all'individuazione di candidature idonee a ricoprire posizioni lavorative alle dipendenze dirette del cliente e si articola in differenti fasi: definizione del profilo, ricerca dei candidati, selezione, presentazione del lavoratore e inserimento.

# CARTA DEI SERVIZI

**3. OUTPLACEMENT:** progettiamo e realizziamo interventi finalizzati a supportare le aziende nella definizione di un piano di gestione degli esuberanti che possa offrire concrete possibilità di reinserimento nel mercato del lavoro ai lavoratori a rischio di espulsione.

**4. FORMAZIONE PROFESSIONALE:** La nostra azienda pone da sempre al centro “il lavoratore” e la propria crescita professionale.

Riteniamo che acquisire nuove e maggiori competenze possa aumentare la produttività dell'intero assetto organizzativo. Trasmettere e accrescere le competenze professionali, supportare le persone nell'inserimento lavorativo, è la missione perseguita, con l'obiettivo di arricchire le persone nel loro sviluppo, di rafforzare il capitale umano e la competitività delle imprese e del sistema economico.

Per restare al passo con un mercato del lavoro in continua evoluzione, dove aumenta sempre di più il divario tra le competenze che i lavoratori possiedono e quelle di cui le imprese necessitano, occorre qualificare i profili professionali sia in fase pre-assuntiva che in una fase successiva.

Sviluppiamo attività di formazione in molteplici ambiti specialistici, servizi di inserimento al lavoro, attivazione di percorsi personalizzati di accompagnamento al lavoro, creando percorsi di Upskilling e Reskilling.

Apis realizza ciò, grazie ad Apis Form srl, ovvero ente di formazione accreditato alla Regione Campania, partner di APIS.

Apis è dotata di una piattaforma dotata di funzionalità di onboarding, attraverso la quale il personale somministrato e non, può acquisire nuove competenze e comportamenti necessari per diventare membri ed insider organizzativi efficaci.

Ai sensi del D.lgs. 81/08 artt. 36 e 37 e accordo Stato Regioni, Apis eroga corsi di formazione in materia di sicurezza generale dei lavoratori, anche in modalità e-learning, con la possibilità di apprendere quello che serve quando serve, secondo la filosofia “Just in time and just enough”.

La formazione continua aiuta a raggiungere obiettivi personali sfidanti, a migliorare la propria qualità della vita e a rendersi indispensabili in un team di lavoro. Con la formazione continua si possono mantenere e sviluppare abilità che ti consentono di agire nel modo più efficace possibile.

Al fine di mantenere costanti gli standard acquisiti nella fase pre assuntiva, Apis mette al centro la formazione continua del proprio personale somministrato, attraverso un catalogo di corsi focalizzato sulle varie mansioni e ruoli degli stessi, per rispondere alle richieste di Committenti e lavoratori.

## Servizi per le persone

### SERVIZI PER L' OCCUPABILITA'

Per Politiche attive del lavoro si intendono tutte le iniziative messe in campo dalle Istituzioni, nazionali e locali, finalizzate a promuovere l'occupazione e l'inserimento lavorativo di persone inoccupate, disoccupate o a rischio di espulsione. È attivata una serie di servizi gratuiti destinati a supportare le persone nel processo di reinserimento nel mercato del lavoro attraverso percorsi di riqualificazione, orientamento professionale ed accompagnamento al lavoro.

In ambito di Servizi per l'occupabilità e politiche attive del lavoro, Apis si impegna a seguire i processi che prevedono la presa in carico di inoccupati, disoccupati, persone alla ricerca di occupazione, lavoratori espulsi o a rischio di espulsione dal Mercato del Lavoro a causa di crisi aziendali o settoriali, disoccupati di lunga durata, lavoratori iscritti alle liste di mobilità, lavoratori sospesi dal lavoro in cassa integrazione.

Il fine ultimo è di migliorare il loro livello di occupabilità e inserirle e/o reinserirle nel Mercato del Lavoro, garantendo loro l'integrazione tra i servizi di valutazione del profilo individuale, i servizi di formazione professionale, servizi per la riqualificazione ed il supporto all' inserimento e/o reinserimento nel mercato del lavoro;

Tali servizi vengono erogati attraverso:

- ✿ presa in carico della persona;
- ✿ colloquio di accoglienza;
- ✿ definizione del percorso;
- ✿ scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro;
- ✿ monitoraggio, coordinamento, gestione piano di intervento personalizzato;
- ✿ accompagnamento lavorativo e tutoraggio all' inserimento professionale.
- ✿ tutor e counseling orientativo;



## Strutture e figure professionali

Apis Srl è presente su tutto il territorio nazionale con 6 filiali raggruppate in diverse aree facenti capo a diversi Area Manager i quali si occupano della pianificazione delle iniziative commerciali di sviluppo dell'area, dell'implementazione delle relazioni istituzionali e commerciali sul territorio, della gestione e del coordinamento dei Responsabili di filiale e del raggiungimento degli obiettivi economico-finanziari del controllo in merito alla corretta applicazione delle procedure di qualità dei servizi.

Ogni sede è provvista di un Responsabile unità organizzativa le cui funzioni sono:

- ✿ definizione e messa in atto delle strategie commerciali
- ✿ promozione e gestione delle relazioni territoriali con le Imprese, le istituzioni e gli altri soggetti locali;
- ✿ supervisione e controllo delle attività
- ✿ organizzazione delle risorse umane, strumentali, tecnologiche e finanziarie
- ✿ coordinamento della manutenzione e miglioramento del servizio;
- ✿ promozione dei servizi e delle politiche regionali per l'occupazione;
- ✿ presidio dell'attuazione e monitoraggio dei programmi di attività.

All'interno di ogni sede è presente un Operatore del mercato del lavoro, il quale, sotto la supervisione e il controllo dei Responsabili, svolge le seguenti attività:

- ✿ gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- ✿ informazione e colloquio individuale;
- ✿ supporto alla corretta conoscenza delle opportunità in relazione alle politiche per l'occupazione;
- ✿ raccolta dei fabbisogni delle aziende e dei lavoratori;
- ✿ selezione e valutazione dei curricula;
- ✿ espletamento di tutte le attività amministrative concernenti la gestione dei contratti di somministrazione e di prestazione (preparazione contratti, comunicazioni verso gli enti, ecc.)
- ✿ diagnosi dei bisogni e della domanda individuale;
- ✿ bilancio professionale;
- ✿ supporto alla predisposizione di un percorso personalizzato;
- ✿ stipula e gestione del patto di servizio e del piano di intervento personalizzato;
- ✿ monitoraggio e valutazione delle azioni (orientative, formative o di inserimento lavorativo).

# CARTA DEI SERVIZI

## Sedi e orari di apertura

**Sede Legale: Via Luigi Guercio, 423 – Salerno (SA) 84134 – Tel- 089 2858984**

RETE FILIALI SUL TERRITORIO: per i singoli riferimenti si rimanda al sito [www.apisjob.it](http://www.apisjob.it) sezione “Contatti”

FILIALE	RECAPITI
<b>AVELLINO</b>	Via Salvatore Moccia, 100 – 83100 Avellino (AV) email: <a href="mailto:avellino@apisjob.it">avellino@apisjob.it</a> Tel: 0825 1502375 Responsabile Filiale: Loris Lizza
<b>SANTA CROCE SULL'ARNO</b>	Via G.Viviani, 12, 56029 Santa Croce sull'Arno PI email: <a href="mailto:santacroce@apisjob.it">santacroce@apisjob.it</a> Tel: 0571 1602535 Responsabile Filiale: Cinzia Angerame <b>Accreditata ai servizi per il lavoro con Decreto n.22 del 15/01/2024</b>
<b>BOLOGNA</b>	Viale Angelo Masini, 60, Int.18 - 40126 Bologna BO email: <a href="mailto:bologna@apisjob.it">bologna@apisjob.it</a> Tel: 051 014 2894 Responsabile Filiale: Antonella Guerra
<b>TREVISO</b>	Viale Graziano Appiani, 20 - 31100 Treviso TV email: <a href="mailto:treviso@apisjob.it">treviso@apisjob.it</a> Tel: 0422 1452647 Responsabile Filiale: Valentina Piovesan <b>Apertura sportello servizi per il lavoro:</b> dalle ore 09:00 alle ore 16:00
<b>FOSSANO</b>	Via Roma, 142 - 12045 Fossano CN email: <a href="mailto:cuneo@apisjob.it">cuneo@apisjob.it</a> Tel: . 0172 1801280 Responsabile Filiale: Alessandro Olivero
<b>PALESTRINA</b>	Via Gabriele D'annunzio, 49 – 00036 Palestrina (RM) email: <a href="mailto:palestrina@apisjob.it">palestrina@apisjob.it</a> Tel: 3895229073 Responsabile Filiale: Enrico Iannuzzi

L'orario utenza è dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

## Diritti e i doveri dell'utente

Apis Srl garantisce i propri servizi in conformità al principio di imparzialità e di non discriminazione nel trattamento dei dipendenti diretti, dei lavoratori somministrati, delle persone in cerca di una nuova occupazione e nel rapporto con i propri clienti, al fine di valorizzare le capacità ed i meriti e garantire uno standard elevato di qualità del proprio servizio.

L'utente sarà accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro e negli orari di servizio indicati, oltre che su appuntamento.

Apis Srl svolge i propri servizi senza alcun onere per i candidati/lavoratori, nel rispetto del principio di riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute.

Per contro, l'utente ha il dovere di fornire informazioni precise, complete e veritiere oltre che di tenere un comportamento responsabile, pena l'immediata interruzione del rapporto con l'operatore e la sospensione della fruizione del servizio.

APIS, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, si impegna a far uso delle informazioni ricevute nel rispetto del quadro normativo vigente e, in particolar modo in conformità alle disposizioni poste a tutela della riservatezza dei dati personali dal Regolamento UE 679/2016 – Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.

# CARTA DEI SERVIZI

## Procedura di reclamo e modalità per l'inoltro di suggerimenti e/o reclami

Eventuali reclami/segnalazioni, ma anche suggerimenti, potranno essere inoltrati tramite comunicazioni scritte con le seguenti modalità:

- ✿ tramite mail, all'indirizzo [info@apisjob.it](mailto:info@apisjob.it)
- ✿ via fax, al numero 089 8429945
- ✿ con raccomandata, all'indirizzo: Apis Srl, Via Luigi Guercio, 423 – 84134 Salerno (SA)

Nella comunicazione è necessario indicare: motivo della segnalazione, sede di riferimento, nominativo e recapiti del segnalante.

Apis Srl si impegna a fornire una risposta scritta e/o tramite incontro diretto entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione. Ogni reclamo sarà discusso e successivamente gestito dall'Area Manager di riferimento.

## Procedura di controllo periodico della qualità dei servizi erogati

Al fine di garantire la corretta applicazione delle procedure e la conformità delle attività svolte il Responsabile Qualità su base annuale, programma visite ispettive che coinvolgono tutte le funzioni aziendali.

I risultati delle verifiche sono registrati in appositi verbali e notificati ai responsabili delle funzioni coinvolte nei processi esaminati per la valutazione di opportune azioni correttive.

Le informazioni raccolte comprendono:

- reclami del cliente/utente;
- non conformità;
- risultati di controlli sui servizi;
- risultati delle verifiche ispettive;

Sono previsti questionari di soddisfazione dei clienti/utenti atti a rilevare il livello di efficacia ed efficienza percepito nella fruizione dei servizi.