CONSORZIO IDEA AGENZIA PER IL LAVORO S.C.S.

CARTA DEI SERVIZI NAZIONALE

Edizione Integrata — Revisione nr. 6 del 2025/2026
Adeguamento ISO 9001:2015

Denominazione Ufficiale:	CONSORZIO IDEA AGENZIA PER IL LAVORO - SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE (siglabile 'IDEA AGENZIA PER IL LAVORO S.C.S.' ovvero 'IDEALAVORO S.C.S.')
Sede Legale & Contatti:	Via Bobbio 21/3 - 10141 Torino (TO) | Tel: 011/SEG PEC: ideaagenziaperillavoro@legalmail.it | Sito Web: www.ideaagenziaperillavoro.it
Dati Anagrafici & Registri:	C.F. e P.IVA: 07943440011 | N. REA: TO-934752 Albo Cooperative: N. A110368 (Cooperativa a mutualità prevalente - Tipo A e B) RUNTS: N. 22746 (Sezione Imprese Sociali)
Autorizzazioni & Certificazioni:	Autorizzazione Ministeriale Lavoro: N. 13/I/0027850/03.03 del 27/11/2007 Certificazione di Qualità: UNI EN ISO 9001:2015 (Certiquality N. 2346 QM) Modello Organizzativo: D.Lgs. 231/2001 e Codice Etico Confcooperative Federsolidarietà

1. Premessa e Quadro di Controllo Documentale

Il contesto di riferimento dal cittadino-utente al cliente-fornitore: la privatizzazione e la gestione in concessione dei servizi pubblici hanno rivoluzionato il volto della pubblica amministrazione. Questo cambio di paradigma, pur inseguendo l'efficienza, espone a un rischio concreto: che la logica del risparmio economico comprometta la qualità del servizio e i diritti fondamentali della persona."

Scopo della Carta dei Servizi: Pur in assenza di un obbligo di legge cogente, il Consorzio IDEA Agenzia per il Lavoro s.c.s. ha scelto di adottare e mantenere aggiornata la propria Carta dei Servizi per offrire ai clienti privati, alle aziende, alle pubbliche amministrazioni e alle persone in cerca di occupazione uno strumento trasparente di conoscenza, valutazione e verifica della propria organizzazione. Il documento garantisce la massima chiarezza sulle finalità perseguite, sulle modalità erogative e sui livelli qualitativi garantiti.

Integrazione ed evoluzione a Revisione 6: La presente edizione integra la precedente versione (Revisione 5 del 14/07/2025), formalizzando il passaggio alla Revisione n. 6 del 2025/2026. Il presente aggiornamento risponde con efficacia ai requisiti della norma ISO 9001:2015 e recepisce lo snellimento della Carta dei Servizi, rimodulata per rispondere in modo mirato alle specifiche esigenze manifestate dai clienti. Si specifica che la versione integrale e dettagliata del documento resta comunque pienamente a disposizione per chiunque desideri approfondirla.

2. Il Consorzio IDEA Agenzia per il Lavoro: Missione e Principi Guida

Identità e Autorizzazioni: IDEA Agenzia per il LAVORO s.c.s. è un consorzio di cooperative sociali costituito nell'aprile 2000 con oggetto esclusivo lo svolgimento di servizi di incontro tra domanda e offerta di lavoro. Ha ottenuto l'Autorizzazione a tempo indeterminato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (n. 13/I/0027850/03.03 del 27/11/2007) per lo svolgimento di attività di intermediazione al lavoro a livello nazionale. Rappresenta il primo esempio in Italia di organizzazione non-profit operante in questo settore con scopo mutualistico e sociale.

2.1 La Dimensione Sociale

La motivazione fondante del Consorzio è offrire pari opportunità alle persone in cerca di occupazione o ricollocamento, attraverso servizi professionali di accompagnamento al lavoro e la costruzione di benessere sociale nelle comunità locali. L'Agenzia opera secondo i seguenti capisaldi sociali:

- **Codice Etico Federsolidarietà:** L'operato della cooperative sociale è finalizzato alla valorizzazione delle persone e alla cooperazione con il territorio.
- **Radicamento Territoriale:** Fitta rete di relazioni che coinvolge enti locali, organizzazioni del terzo settore, imprese sociali, imprese profit, agenize di formazione e organizzazioni sindacali.
- **Inclusione e Pari Opportunità:** Particolare attenzione all'integrazione socio-lavorativa delle persone con disabilità (Legge 68/99) e dei lavoratori in condizione di svantaggio.

2.2 La Dimensione Imprenditoriale

Le finalità sociali sono perseguite mediante modalità gestionali manageriali con valenza sociale, improntate all'efficacia ed efficienza organizzativa:

- **Sistema di Gestione Qualità:** Pianificazione, controllo e miglioramento continuo dei processi lavorativi secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015 (Certificazione Certiquality n. 2346 QM).
- **Prevenzione e Conformità (D.Lgs. 231/01):** Adozione del Modello Organizzativo e del Sistema Disciplinare ex D.Lgs. 231/2001 a garanzia della correttezza e trasparenza amministrativa.
- **Database Unificato Nazionale:** Presenza di un database unico informatizzato condiviso in intranet tra tutte le filiali nazionali per l'ottimizzazione dell'incontro domanda/offerta.

3. Rete Territoriale e Riorganizzazione delle Sedi Operative

Aggiornamento della presenza geografica: In adempimento ai requisiti del Punto 8.2 della norma ISO 9001:2015, il Consorzio ha perfezionato il riassetto geografico della propria rete nazionale.

Tabella Generale delle Unità Operative Nazionali

Unità Operativa / Sede	Indirizzo Completo e CAP	Prov.	Contatti e Note
TORINO (Sede Legale)	**Via Bobbio 21/3 - CAP 10141**	**TO**	**011/SEG - PEC Ufficiale**
TORINO (Filiale Operativa)	Corso Peschiera 193 - CAP 10138	TO	Sede Operativa
ALESSANDRIA	Via Carlo Alberto 53 - CAP 15121	AL	Sede Operativa

OVADA	Via Novi 21 - CAP 15076	AL	Sede Operativa
BRESCIA (Nuova Unità Operativa)	Via Solferino 14 - CAP 25122	BS	Nuova Apertura Accredito
CINISELLO BALSAMO	Via Canzio Stefano 11 - CAP 20122	MI	Sede Operativa
LISSONE	Via Giuseppe Parini 27 - CAP 20851	MB	Sede Operativa
CITTADELLA	Via Ca' Nave 63 - CAP 35013	PD	Sede Operativa
GENOVA	Via Sottoripa 1A/35 - CAP 16124	GE	Sede Operativa
LUSERNA SAN GIOVANNI	Via Roma 31 - CAP 10062	TO	Sede Operativa
NAPOLI	Via Miano 150 (Parco Ice-Snei Pal. 8) - CAP 80145	NA	Sede Operativa
RIVOLI	Corso Primo Levi 23B	TO	Sede in attivazione
REGGIO CALABRIA	Via Vallone Petrara 10 - CAP 89124	RC	Sede Operativa
CATANIA	Via Natale Attanasio 22-24 - CAP 95125	CT	Sede Operativa

4. Standard di Qualità Generali e Catalogo Servizi (Punto 8.2 ISO 9001)

Definizione degli Standard: Gli standard di qualità definiti dal Consorzio rappresentano impegni concreti e misurabili (parametri quantitativi come i tempi di attesa e qualitativi come il gradimento) verificati ed aggiornati con frequenza annuale. Di seguito si sintetizzano gli standard generali per categoria di cliente e la descrizione analitica dei singoli servizi a catalogo.

4.1 Standard Generali per Categoria di Utente

- **Clienti Privati & Aziende:** Rintracciabilità su tutti i canali informativi; accessibilità telefonica, via e-mail e web; prima risposta alle richieste entro 1 giorno dal contatto; banca dati aggiornata semestralmente; adempimento completo delle pratiche gestionali e burocratiche.
- **Enti Pubblici:** Trasparenza amministrativa, patrimonio di relazioni derivante da oltre il 70% di soci cooperative sociali, radicamento territoriale e piena rispondenza ai capitolati d'appalto/convenzioni/Programmi/Co-progettazione.
- **Persone in cerca di Lavoro**: Il Servizio si impegna a garantire alle persone in cerca di occupazione percorsi di orientamento e strumenti di supporto personalizzati, assicurando l'accesso alle seguenti prestazioni:
  • **Accoglienza e Orientamento di base e specialistico**: Presenza costante di operatori qualificati per l'analisi del bisogno, l'informazione sui servizi disponibili e il primo supporto alla ricerca e l'orientamento specialistico.
  • **Tutela della Privacy e Spazi Dedicati**: Svolgimento dei colloqui in apposite salette riservate, per garantire l'assoluta riservatezza e il rispetto della dignità della persona.
  • **Strumenti e Risorse per l'Auto-consultazione**: Accesso libero e gratuito a postazioni informatiche dedicate per favorire la ricerca autonoma.
  • **Consulenza Specialistica Personalizzata**: Accesso a colloqui individuali approfonditi e alla definizione di un piano d'azione mirato, fruibili previo appuntamento sia per ridurre i tempi di attesa sia per conciliare I tempi di vita e di Lavoro.

4.2 Catalogo dei Servizi per Aziende, Famiglie ed Enti

Il Servizio si impegna a sostenere il tessuto economico e sociale del territorio attraverso prestazioni mirate di intermediazione, selezione e gestione amministrativa, garantendo i seguenti standard:

1. **Servizio Ricerca Curricula**
   - Finalità: Fornitura di una rosa selezionata di profili professionali anonimizzati, estratti dalla banca dati in rapporto proporzionale di 1 a 3 rispetto ai posti vacanti comunicati dall'azienda.
   - Modalità Operative: Screening preventivo delle candidature volto a verificare lo stato occupazionale, la disponibilità reale e l'aggiornamento del CV; inclusa la verifica dei requisiti per il collocamento mirato ai sensi della Legge 68/99.
   - Standard e Tempi di Risposta: Erogazione del servizio entro 3/5 giorni lavorativi dalla conferma formale dell'ordine.
2. **Servizio di Preselezione**
   - Finalità: Pianificazione, organizzazione e gestione di percorsi di reclutamento su larga scala per profili complessi o multipli.
   - Modalità Operative: Definizione congiunta dei requisiti di accesso, predisposizione di test attitudinali e sessioni valutative di gruppo (Assessment); acquisizione della diagnosi funzionale per l'inserimento di persone con disabilità (ex L. 68/99) e presentazione della rosa finale dei candidati idonei.
   - Standard e Tempi di Risposta: Conclusione del processo e consegna degli esiti entro 10 giorni lavorativi dalla conferma dell'ordine.
3. **Servizio di Selezione Specialistica**
   - Finalità: Ricerca mirata di figure professionali ad alta specializzazione o profili manageriali, condotta tramite metodologie di valutazione approfondite.
   - Modalità Operative: Conduzione di colloqui individuali strutturati (della durata minima di 45 minuti) e somministrazione di test attitudinali e motivazionali personalizzati. Per gli inserimenti ex L. 68/99, il servizio include 1 mese di tutoring specialistico post-inserimento in azienda.
   - Standard e Tempi di Risposta: Presa in carico della richiesta e primo riscontro informativo entro 1 giorno lavorativo dal contatto.
4. **Servizio Selezione e Assistenza Famiglie**
   - Finalità: Risposta integrata ai bisogni di cura, assistenza domiciliare e gestione familiare (gestione della non autosufficienza, supporto post-dimissioni ospedaliere, accompagnamento all'inserimento lavorativo ed al ruolo di datore di lavoro).
   - Modalità Operative: Analisi del fabbisogno assistenziale con eventuale sopralluogo tecnico a domicilio; svolgimento di colloqui approfonditi e verifica certificata delle referenze lavorative; controllo della regolarità del titolo di soggiorno per i cittadini extra-UE; attivazione delle pratiche contrattuali tramite professionisti abilitati ai sensi della normativa vigente.
   - Standard e Tempi di Risposta: Primo riscontro e avvio della ricerca entro 3 giorni lavorativi dal contatto.
5. **Servizio di Supporto Amministrativo Famiglie**
   - Finalità: Gestione contabile, burocratica e amministrativa continuativa del rapporto di lavoro domestico per conto del datore di lavoro famiglia.
   - Modalità Operative: Consulenza tecnica sull'applicazione del CCNL Lavoro Domestico, elaborazione dei prospetti paga mensili, calcolo della quota TFR e dei contributi previdenziali INPS, in collaborazione con professionisti abilitati.
   - Standard e Tempi di Risposta: Garanzia di assistenza tecnico-amministrativa continuativa per tutta la durata del mandato contrattuale.
6. **Servizio Tirocini Extracurriculari**
   - Finalità: Promozione, attivazione e monitoraggio di tirocini formativi e di orientamento finalizzati all'inclusione o al reinserimento nel mercato del lavoro.

- Modalità Operative: Presa in carico integrale dell'iter burocratico e attivazione delle coperture assicurative obbligatorie. Monitoraggio sul campo da parte di un tutor dedicato: 1 incontro iniziale e 1 incontro a cadenza mensile (elevati a 2 incontri mensili in caso di tirocinanti in condizione di particolare svantaggio; supervisione del diario di bordo e rilascio finale del documento di attestazione delle competenze.
- Standard e Tempi di Risposta: Presa in carico della richiesta di attivazione entro 3 giorni lavorativi dal contatto.

7. **Supporto Specialistico per le Aziende**
   - Finalità: Consulenza strategica e tecnica per l'assolvimento degli obblighi di legge in materia di collocamento mirato e supporto nei processi di riorganizzazione o crisi aziendale (outplacement).
   - Modalità Operative: Analisi del contesto lavorativo e progettazione del percorso di inserimento lavorativo basato su interventi personalizzati anche integrabili con le misure regionali di sostegno alle persone ed alle imprese; progettazione e attivazione di convenzioni ex art. 12-bis L. 68/99 e art. 14 D.Lgs. 276/03 con cooperative sociali di tipo A e B; consulenza tecnica su incentivi economici finalizzati all'inserimento, stabilizzazione e mantenimento del posto di lavoro.
   - Standard e Tempi di Risposta: Definizione del piano d'intervento tramite un servizio personalizzato e strutturato su progetto.

4.3 Servizi per le Persone in Cerca di Occupazione

Al fine di garantire l'efficacia delle politiche attive del lavoro e l'accompagnamento personalizzato all'impiego, il Servizio assicura le seguenti prestazioni standardizzate:

1. Accoglienza e Profilazione (Primo Livello)
- **Contenuto del Servizio:** Intervista di primo contatto orientativa, mappatura dei bisogni dell'utente, raccolta dei dati anagrafici e professionali ed espletamento delle procedure telematiche d'ufficio previste dalla normativa vigente (rilascio della Dichiarazione di Immediata Disponibilità - DID e formale sottoscrizione del Patto di Servizio Personalizzato).

2. Informazione e Orientamento Specialistico
- **Contenuto del Servizio:** Supporto guidato alla consultazione delle opportunità di impiego, tirocinio e percorsi formativi pervenute all'Agenzia. Il servizio si realizza sia tramite l'accesso alle sedi sia mediante l'accesso assistito al portale web istituzionale.

3. Iscrizione e Manutenzione della Banca Dati
- **Contenuto del Servizio:** Inserimento del profilo professionale dei candidati all'interno del database unificato.
- **Impegni e Doveri dell'Utente:** A garanzia dell'esattezza, della qualità e dell'aggiornamento del dato informativo, il cittadino è tenuto ad aggiornare i propri dati e la propria disponibilità con cadenza semestrale.
- **Termini di decadenza:** Il mancato aggiornamento delle informazioni oltre i 6 mesi dall'ultimo contatto comporta la cancellazione d'ufficio automatica della candidatura dal database dell'Agenzia.

5. Soddisfazione del Cliente (Famiglie) e Gestione Reclami (Punto 9.1.2 ISO 9001)

Integrazione del Processo di Rilevazione: il Consorzio ha strutturato ed integrato nel proprio Sistema di Gestione della Qualità un processo potenziato per la rilevazione della soddisfazione delle famiglie che fruiscono dei servizi di assistenza e mediazione familiare.

5.1 Modalità Operative per i Servizi alle Famiglie

- **Modulo di Valutazione Dedicato:** Somministrazione di un questionario di Customer Satisfaction strutturato, inviato sia al termine del secondo mese d'inserimento dell'assistente sia a cadenza semestrale per i contratti di lunga durata.
- **Monitoraggio Telefonico:** Contatto telefonico di verifica da parte del Case Manager di filiale entro i primi 30 giorni dall'avvio dell'assistenza domiciliare per rilevare tempestivamente eventuali criticità relazionali o organizzative.
- **Indicatori di Qualità Monitorati:** Valutazione della chiarezza informativa, dell'adeguatezza del profilo selezionato rispetto ai bisogni di cura, della puntualità amministrativa e della cortesia degli operatori.

5.2 Gestione delle Non Conformità, Reclami e Miglioramento Continuo

Procedura PRO-NCR: Il Consorzio mantiene attiva la procedura ufficiale PRO-NCR ('Procedura per la gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Reclami'). Ogni segnalazione o reclamo presentato da clienti, aziende o famiglie viene protocollato e preso in carico dal Referente Qualità in collaborazione con la Direzione e il Responsabile di Filiale.

- **Azioni Correttive:** Intraprese per eliminare le cause di non conformità rilevate e prevenire il loro ripresentarsi.
- **Azioni Preventive:** Volte a rimuovere potenziali criticità prima che si verifichino, migliorando la rispondenza ai requisiti espressi ed impliciti.
- **Integrazione nel Riesame della Direzione:** I dati derivanti dai questionari di soddisfazione delle famiglie e dal registro dei reclami vengono aggregati ed elaborati con tecniche statistiche. I risultati costituiscono input fondamentale per il Riesame periodico della Direzione, garantendo il continuo adeguamento della Carta dei Servizi e dei processi operativi.