

# Carta dei Servizi

**RISORSE S.p.A.** è una società a capitale interamente italiano, già autorizzata dal Ministero del Lavoro alla Fornitura di Lavoro Temporaneo dal 1998 ed ora, ai sensi della "Legge Biagi" e del D. Lgs. 276/03, è Agenzia per il Lavoro di tipo Generalista abilitata ai seguenti servizi nell'area del Personale:

- Somministrazione di Lavoro a tempo determinato o indeterminato
- Staff Leasing
- Accesso e Informazione
- Ricerca e Selezione del personale
- Collocamento privato e intermediazione
- Supporto alla ricollocazione professionale
- Formazione

## Mission Aziendale

RISORSE S.p.A. è presente sul territorio con le sue 6 Filiali Regionali e i suoi 25 Sportelli Operativi per garantire il più puntuale servizio di consulenza e assistenza ai candidati, ai lavoratori e alle aziende clienti.

Vanta un management di grande esperienza nel settore dei Servizi nella gestione delle Risorse Umane avendo all'attivo relazioni con migliaia di lavoratori e di aziende.

Molti operatori di Filiale/Sportello sono in forza presso Risorse SpA da più di 10 anni in quanto il turn over interno è a livelli molto bassi per il settore, questo da garanzia di stabilità sia all'interno che nei rapporti esterni con il pubblico.

RISORSE SpA garantisce ai suoi Utenti:

- Alta professionalità della propria struttura anche tramite il costante aggiornamento degli addetti
- Informazioni su ricerche e opportunità di lavoro in essere
- Massima Trasparenza e disponibilità
- Serietà ed Impegno
- Equità ed Eguaglianza
- Tutela della persona
- Completa Gratuità del Servizio

Tutti gli Sportelli di RISORSE SpA sono abilitati a svolgere i servizi elencati.

Le Filiali Regionali, in costante contatto con la Sede Centrale, oltre a svolgere verso l'esterno il ruolo di Agenzia, si occupano di affiancare e coordinare gli Sportelli della propria Regione o di Regioni limitrofe, in questo modo tutta la struttura riceve un puntuale e tempestivo aggiornamento e assicura che venga garantito in ogni zona lo stesso livello di servizio, rispettando quelle che sono le peculiarità del territorio.

## **- Somministrazione di lavoro a tempo determinato e Indeterminato**

Selezione e Assunzione da parte di RISORSE SpA a termine o tempo indeterminato dei lavoratori a seguito di richiesta da parte di una o più Aziende (cd: Azienda Utilizzatrice) e invio in missione presso le stesse.

Il lavoratore presta la sua attività presso l'Azienda Utilizzatrice che detiene il potere di direzione e controllo mentre RISORSE SpA, quale datore di lavoro, si occupa sia della parte più prettamente amministrativa (assunzione, proroga, cessazione, elaborazione cedolino paga, corresponsione delle retribuzioni, adempimenti contributivi e fiscali) che di assistere i propri dipendenti e le aziende clienti durante la missione lavorativa.

Nel caso di assunzione a tempo Indeterminato il lavoratore viene assunto dall'Agenzia tramite un contratto Quadro e assegnato a Termine presso varie Aziende Utilizzatrici.

Nei periodi di inattività, tra una missione e l'altra, il lavoratore percepirà un'indennità di disponibilità stabilita dalla normativa e dal Contratto Collettivo di riferimento.

## **- Staff Leasing**

Lo Staff leasing è un istituto che ha subito varie vicissitudini, introdotto con la legge Biagi nel 2003 è stato abrogato nel 2008 per poi essere reinserito nella finanziaria del 2010.

Il contratto di Staff leasing è un contratto commerciale a Tempo Indeterminato, è ammissibile solo per categorie di mansioni stabilite dalla normativa, dal CCNL o da Accordi sindacali interni all'azienda, per soddisfare le esigenze dell'azienda in particolari settori o reparti, non attuabili con il proprio organico, in modo più strutturato.

Il contratto di Lavoro potrà essere a tempo determinato o a tempo Indeterminato, seguendo quindi la corrispondente normativa di riferimento.

## **- Accesso e Informazione**

RISORSE SpA offre un servizio aperto al pubblico e garantisce informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro attraverso:

- colloqui di prima accoglienza
- contatti con enti pubblici e con enti privati di sostegno ( Ebi.Temp) o formazione (Forma.Temp)
- interconnessione borsa lavoro

## **- Ricerca e Selezione del personale**

RISORSE SpA garantisce a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali caratterizzate da buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino la capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione. Inoltre su richiesta del committente si occupa di selezionare figure professionali ad hoc in relazione al profilo richiesto e ove necessario predispone corsi di formazione professionalizzanti.

Risorse SpA opera attraverso:

- raccolta di curricula dei potenziali lavoratori;
- preselezione e costituzione della banca dati;
- preparazione e gestione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- effettuazione, su richiesta del committente, di tutte le comunicazioni conseguenti alle assunzioni avvenute a seguito dell'attività di intermediazione;
- orientamento professionale;
- progettazione ed erogazione di attività formative finalizzate all'inserimento lavorativo;
- presentazione di una rosa di candidati al committente per la selezione finale.

## **- Supporto alla Ricollocazione professionale**

RISORSE SpA valuta la situazione individuale e crea un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, attraverso i diversi strumenti a sua disposizione e con l'ausilio di strutture di Formazione esterne indirizza la risorsa verso percorsi formativi ad hoc anche attraverso:

- affiancamento nella redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo (definizione di un PAI) promuovendo la partecipazione attiva della persona
- attivazione di misure di orientamento e formazione gratuita (formazione professionale, di base e on the job)

## Formazione

- *FORMAZIONE DI BASE*: formazione finalizzata a fornire delle conoscenze di carattere generale collegate al mondo del lavoro;
- *FORMAZIONE PROFESSIONALE*: mirata a creare o specializzare conoscenze e capacità per permettere di inserirsi e adattarsi proficuamente in diversi contesti produttivi ed organizzativi;
- *FORMAZIONE ON THE JOB*: finalizzata a formare e ad addestrare i corsisti all'uso delle attrezzature di lavoro necessarie allo svolgimento delle attività lavorative per le quali vengono assunti;

RISORSE SPA, al termine del corso rilascerà un "Attestato di Frequenza", riconosciuto da Forma.Temp.

## Qualità dei servizi e Diritti e Doveri dell'Utente

Tutti i servizi offerti da RISORSE SpA sono Gratuiti per i candidati e il personale è a disposizione durante gli orari di apertura indicati all'ingresso di ogni Filiale/Sportello.

Sono rispettate le tutele previste dalla normativa sulla privacy. RISORSE SpA tratta i dati personali dei candidati solo se strettamente attinenti alle attitudini professionali e all'inserimento lavorativo. RISORSE SpA non effettua indagini su opinioni e si astiene da qualunque comportamento discriminatorio.

Il personale è a disposizione per ogni chiarimento su contratti e sulle iniziative attive nella zona.

Il candidato può inviare il proprio curriculum anche ad altre filiali della società.

Risorse SpA, tramite analisi periodiche dell'andamento delle Filiali, valuta la qualità del servizio offerto sollecitando un Feedback da parte di lavoratori inviati in missione e delle aziende Clienti e tramite formazione continua dei suoi addetti punta ad un costante miglioramento della performance aziendali.

I nostri operatori sono pronti a recepire ogni suggerimento proveniente dai Candidati e dalle Aziende Clienti che possa aiutare la società ad mantenere sempre alti i livelli di professionalità.

All'Utente si richiede la massima correttezza e puntualità, il rispetto degli accordi presi; in caso di impossibilità sopravvenuta di informare tempestivamente il proprio referente di Filiale/Sportello.

In caso il candidato riscontri inadeguatezza nel servizio offerto può rivolgere reclamo alla Sede Amministrativa al numero di tel. 02/8180821 al fax 02/00665283 via mail a [ufficio.reclami@risorse.it](mailto:ufficio.reclami@risorse.it) . Risorse si impegna a rispondere in breve tempo e comunque non oltre 30 giorni di calendario.

# Filiali RISORSE

## VENETO

### VERONA (Filiale regionale)

VERONA Via Santa Teresa, 53 37135 ☎ 045/80.31.633 - Fax 045/47.54.080 - E mail: [verona@risorse.it](mailto:verona@risorse.it)

Orario: 09 - 12.00 / 14.00 - 18.00 Responsabile Paola Scarpa

### Uffici Provinciali

PADOVA via Francesco Beltrame, 1 35138 ☎ 049/87.26.651 - Fax 049/78.42.082 - [padova@risorse.it](mailto:padova@risorse.it)

Orario: 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00 Responsabile Tania Annunziata

VICENZA via Cengio, 42 36100 ☎ 0444/52.60.26 - Fax 0444/17.21.705 - [vicenza@risorse.it](mailto:vicenza@risorse.it)

Orario: 08.30 - 12.30 / 14.00 - 18.00 Responsabile Tania Annunziata

## LOMBARDIA

### SEDE LEGALE e AMMINISTRATIVA:

#### MILANO

via Ettore Ponti, 18 - 20143 ☎ 02/81.80.821 Fax 02/00.66.52.83 - E mail: [info@risorse.it](mailto:info@risorse.it)

### MILANO (Filiale regionale)

viale Ettore Ponti, 18 - 20143 ☎ 02/81.80.82.70 - Fax 02/00.66.52.85 E mail: [risorse-mi@risorse.it](mailto:risorse-mi@risorse.it)

### Uffici provinciali:

BERGAMO via Broseta, 52/B 24122 ☎ 035/23.48.54 - Fax 035/45.03.025 - [bergamo@risorse.it](mailto:bergamo@risorse.it)

BRESCIA via L. Rizzo, 3 25125 ☎ 030/24.52.868 - Fax 030/55.36.007 - [brescia@risorse.it](mailto:brescia@risorse.it)

COMO via Coloniola, 21 22100 ☎ 031/26.11.38 - Fax 031/81.21.010 - [como@risorse.it](mailto:como@risorse.it)

LODI via Aldo Moro, 50 26900 ☎ 0371/54.91.13- Fax 0371/19.80.803 - [lodi@risorse.it](mailto:lodi@risorse.it)

MILANO via Moncalvo, 80 20146 ☎ 02/48.51.65.16 - Fax 02/00.66.52.86 - [milano@risorse.it](mailto:milano@risorse.it)

PAVIA v.le Cesare Battisti, 30 - Centro Comm.le Minerva 27100 ☎ 0382/30.38.55 - Fax 0382/18.90.304 - [pavia@risorse.it](mailto:pavia@risorse.it)

SAN ROCCO AL PORTO(LO) via Papa Giovanni XXIII, 18 26865 ☎ 0377/45.60.84 - Fax 0377/50.12.01 - [s.roccoalporto@risorse.it](mailto:s.roccoalporto@risorse.it)

## PIEMONTE

### ALESSANDRIA (Filiale regionale)

via Pontida,100 - 15121 ☎ 0131/44.57.67 - Fax 0131/02.10.32 E mail: [risorse-al@risorse.it](mailto:risorse-al@risorse.it)

### Uffici provinciali:

ALESSANDRIA via Pontida, 100 15121 ☎ 0131/44.57.66 - Fax 0131/02.10.02 - [alessandria@risorse.it](mailto:alessandria@risorse.it)

AVIGLIANA via Avigliana, 11 10051 ☎ 011/93.68.860 - Fax 011/19.74.50.72 - [avigliana@risorse.it](mailto:avigliana@risorse.it)

S.DAMIANO D'ASTI(AT) Piazza Camisola, 11 14015 ☎ 0141/97.18.54 - Fax 0141/18.54.997 - [s.damiano@risorse.it](mailto:s.damiano@risorse.it)

TORINO corso Regina Margherita, 98 10153 ☎ 011/52.17.127 - Fax 011/19.74.58.14 - [torino@risorse.it](mailto:torino@risorse.it)

## EMILIA ROMAGNA

### MODENA (Filiale regionale)

via Rainusso, 122 - 41124 ☎ 059/82.23.97 - Fax 059/91.21.040 E mail: [risorse-mo@risorse.it](mailto:risorse-mo@risorse.it)

### Uffici provinciali:

BOLOGNA via A. Saffi, 16/2/B 40131 ☎ 051/52.46.38 - Fax 051/09.21.350 - [bologna@risorse.it](mailto:bologna@risorse.it)

MODENA via Rainusso, 122 41124 ☎ 059/82.23.93 - Fax 059/91.21.050 - [modena@risorse.it](mailto:modena@risorse.it)

PARMA viale A. Pasini, 2/d 43125 ☎ 0521/50.42.39 - Fax 0521/18.80.802 - [parma@risorse.it](mailto:parma@risorse.it)

REGGIO EMILIA via Camurri, 18/D 42124 ☎ 0522/93.51.54 - Fax 0522/18.60.822 - [reggioemilia@risorse.it](mailto:reggioemilia@risorse.it)

RIMINI Centro Direzionale L. Battista Alberti via Flaminia, 183/G 47923 ☎ 0541/30.71.68 - Fax 0541/18.11.028 - [rimini@risorse.it](mailto:rimini@risorse.it)

## TOSCANA

### FIRENZE (Filiale regionale)

via Giuseppe Galliano, 74 - 50144 ☎ 055/33.40.64 - Fax 055/46.42.298 E mail: [risorse-fi@risorse.it](mailto:risorse-fi@risorse.it)