

 <p>STUDIOCENTRO PERSONALE E TRADUZIONI</p>	<p>Carta dei Servizi</p>	<p>D DIR CARTA SERV Rev. 4</p> <p>Da Audit Regione 2019 suggerimento riferimento antidiscriminazione legge 276 ed indicazione Responsabile di sede</p>	<p>Pag. 1 di 5</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------

CARTA DEI SERVIZI



STUDIOCENTRO
PERSONALE
E TRADUZIONI

Sommario

Premessa	3
La nostra storia e la nostra struttura	3
I nostri principi	3
I nostri servizi	4
I diritti e doveri dei Candidati e dei Clienti	4
Procedure di reclamo e controllo	5
Sede operativa, orari e giorni di apertura, contatti	5

Premessa

La Carta dei Servizi di Studio Centro Personale e Traduzioni S.r.l. recepisce le indicazioni del Dgr n. 1445 del 19 maggio 2009 della Regione Veneto, al fine di descrivere:

- finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui attuiamo i nostri servizi
- diritti e doveri dei nostri Candidati
- procedure di reclamo e controllo

La presente “Carta dei Servizi” descrive i presupposti generali e la cornice di riferimento delle Procedure Operative del Sistema Qualità adottato.

La nostra storia e la nostra struttura

Studio Centro Personale e Traduzioni S.r.l. è la prima società a Vicenza ad occuparsi di Ricerca e Selezione del Personale (1969).

Siamo nati nell’ambito di **Studio Centro Veneto S.r.l.**, di cui siamo stati una divisione fino al 1989, quando abbiamo dato una veste societaria all’autonomia nel frattempo acquisita, diventando **Studio Centro Personale S.r.l.** Abbiamo iniziato ad operare nell’ambito della Formazione a partire dal 2007. Dal gennaio 2013, a seguito di fusione con **Studio Centro Quater S.r.l.**, società di Traduzioni ed Interpretariato, siamo diventati **Studio Centro Personale e Traduzioni S.r.l.** aggiungendo il servizio di Traduzione ed Interpretariato alle nostre attività di Ricerca e Selezione e Formazione.

Operiamo soprattutto nel tessuto economico locale. I nostri interventi si rivolgono:

- per la Ricerca e Selezione del Personale ad Aziende private di diversi settori merceologici e talvolta ad Aziende pubbliche.
- per la Formazione ai Servizi al Lavoro principalmente, marginalmente ai privati.
- per il servizio di Traduzione ed Interpretariato sia alle Aziende private e pubbliche, sia ai privati.

Siamo certificati ISO 9001 dal 2001.

I nostri accreditamenti:

- da Regione Veneto accreditato ai servizi al lavoro Codice L013 (Decreto n. 481 del 14-05-2012)
- Aut. Ministero del Lavoro “Ricerca e selezione del personale” Prot. N. 4089 dell’8-02-2007
- da Regione Veneto: Organismo di Formazione Codice Ente n. 5136 (Decreto 695 del 22-10-2014 iscritto nell’elenco al nr. A0611)

Siamo associati ad APINDUSTRIA di Vicenza.

I nostri principi

Il nostro obiettivo professionale è quello di assicurare assistenza continuativa e mirata al Cliente per la scelta di soluzioni ottimali e personalizzate. I principi che guidano il nostro lavoro sono improntati al massimo rispetto delle Persone che incontriamo, siano esse Candidati che Clienti: agiamo con la massima riservatezza, con la volontà di approfondire le singole situazioni che ci si presentano, con la competenza maturata dall’esperienza e dal costante aggiornamento dei nostri professionisti.

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi stakeholders (rapporti con i candidati alle selezioni per conto delle Aziende clienti e dei candidati ai corsi di formazione, scelta dei clienti, rapporti con i possessori del capitale, gestione del personale e organizzazione del lavoro, selezione e gestione dei fornitori, rapporti con la comunità circostante e con le istituzioni che la rappresentano), l’Ente evita ogni discriminazione in base all’età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle

opinioni politiche ed alle credenze religiose dei suoi interlocutori, anche nella piena applicazione degli artt. 9-10 del D.Lgs. 276/03.

Il medesimo criterio viene adottato nella scelta di assunzione o di rapporti con il personale.

I nostri servizi

Studio Centro Personale e Traduzioni S.r.l. si propone come partner di imprese ed organizzazioni nella gestione dei seguenti servizi:

- Ricerca e Selezione del personale e head-hunting
- Applicazioni di test per valutazioni individuali o di gruppo
- Formazione
- Traduzioni e interpretariato

RICERCA E SELEZIONE

Dopo un'accurata analisi del ruolo e della posizione assieme al Cliente, attiviamo diversi canali di ricerca per raccogliere le candidature che più si avvicinano al profilo ideale ricercato:

- la nostra banca dati
- annunci
- piattaforme online di recruiting
- contatti diretti

Individuiamo le Persone con le caratteristiche ed i requisiti che più si avvicinano alle esigenze delle posizioni ricercate tramite approfonditi colloqui individuali, a cui possiamo affiancare, su richiesta, erogazione di test psicologici di personalità.

APPLICAZIONI DI TEST PER VALUTAZIONI INDIVIDUALI O DI GRUPPO

Su richiesta dell'Azienda, professionisti qualificati di Studio Centro Personale e Traduzioni S.r.l. curano la somministrazione di batterie di test specificamente adottati. Utilizziamo test che misurano attitudini e altri che danno un quadro della personalità, fra i quali *l'Analisi grafologica della Scrittura*.

FORMAZIONE

Progettiamo e realizziamo corsi, finanziati e non, per lo sviluppo professionale delle Persone e delle Aziende. Organizziamo corsi di base come ad esempio corsi sulla Sicurezza per i lavoratori e corsi specifici come ad esempio corsi di lingua Inglese, di informatica, corsi per Addetto Ufficio Commerciale Inglese, corsi per Addetto Ricerca e Selezione del Personale, corsi per Addetto alla Logistica di magazzino, corsi per addetti al settore alimentare, per l'area della concia e per il settore cartario.

TRADUZIONI E INTERPRETARIATO

Traduzioni da tutte le lingue europee ed extra europee verso l'italiano e dall'italiano verso tutte le lingue europee ed extra europee. Le traduzioni riguardano ad esempio brochure istituzionali e di prodotto, siti internet, manuali, documentazione tecnica, prodotti multimediali. Per l'interpretariato si tratta di interpretazione simultanea, di trattativa, consecutiva e in chuchotage o whispering.

I diritti e i doveri dei Candidati e dei Clienti

DIRITTI

I Clienti ed i Candidati hanno diritto ad un servizio di qualità, efficiente e soddisfacente, che risponda alle loro reali esigenze.

I Candidati che ci inviano il loro curriculum e i Clienti che si affidano alla nostra professionalità hanno diritto ad un trattamento riservato dei loro dati personali, secondo una rigorosa ottemperanza del segreto professionale che guida la nostra pratica lavorativa e nel rispetto della normativa sulla **Protezione dei dati**

vigente. I Candidati hanno diritto ad essere adeguatamente informati sulle modalità di trattamento dei loro dati personali. Hanno diritto inoltre ad essere cancellati dalla nostra banca dati in qualsiasi momento su loro richiesta.

I Candidati che partecipano ad una selezione hanno diritto ad essere tenuti aggiornati sull'andamento e sull'esito della ricerca nella quale sono stati coinvolti.

I Candidati non sono tenuti al pagamento di alcun onorario nei nostri confronti, a nessun titolo.

DOVERI

I nostri Clienti e Candidati hanno come unico dovere quello di rispettare le regole di correttezza professionale: Cliente e Candidato entrati in contatto tramite nostro che stringano accordi di lavoro sono tenuti ad informarci tempestivamente al riguardo e non possono omettere l'informazione.

Procedure di reclamo e controllo

La gestione di eventuali reclami o non conformità e le azioni correttive messe in atto per risolvere il problema creatosi seguono una Procedura Operativa specifica definita all'interno del Sistema di Assicurazione della Qualità di Studio Centro Personale e Traduzioni S.r.l.

In sintesi: a fronte di ciascun reclamo da parte di Cliente o utente dei nostri servizi o anche su segnalazione delle risorse interne alla società, corrisponde un'azione di soluzione del problema, azione che va a sanare l'errore avvenuto e risponde all'esigenza del Cliente, dell'utente o dell'operatore interno, ripristinando la qualità desiderata. L'azione correttiva deve essere conclusa entro i 30 giorni dalla data del reclamo.

Sede operativa, orari e giorni di apertura, contatti

STUDIO CENTRO PERSONALE E TRADUZIONI SRL

Viale Francesco Crispi, 142

36100 VICENZA

TEL. 0444 1571069 – FAX 0444 1870844

INDIRIZZI E-MAIL:

personale@studiocentro.com

traduzioni@studiocentro.com

Orario

MATTINO: lunedì - venerdì dalle 9.30 alle 12.00

POMERIGGIO: lunedì - giovedì dalle 15.00 alle 17.30;
venerdì pomeriggio solo su appuntamento.

Responsabile di Sede: dr. Luigi Poncato

Vicenza, 4 dicembre 2019