



CARTA DEI SERVIZI MAW S.P.A.

ente Accreditato per i servizi al lavoro
Presso Regione Veneto con Decreto DDR 576 del 29/05/2012
Codice di Accreditamento L145

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale Maw si impegna a mantenere elevati gli standard di qualità nei confronti dei propri candidati e lavoratori informandoli adeguatamente sui contenuti dei servizi proposti oltre che ad offrire opportunità lavorative con continuità e sempre migliore qualifica professionale per garantire un percorso di carriera adeguato alle loro competenze e le loro aspettative.

MAW mette le persone al centro di un progetto fatto di percorsi professionali di formazione e sviluppo, così che possano acquisire le competenze di cui hanno bisogno per entrare e crescere nel mercato del lavoro. Maw - nel supportare lavoratore nell'inserimento del mondo del lavoro - si fa garante della riservatezza delle informazioni ricevute dallo stesso e ne tutela privacy operando nel pieno rispetto nel rispetto delle indicazioni contenute nel Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE/2016/679.

Nella Carta dei servizi sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, nonché i diritti e doveri dell'utente, le procedure di reclamo e controllo.

Presentazione dell'Operatore Accreditato

Maw - Agenzia per il lavoro italiana facente parte di W Group è il primo gruppo italiano multi-brand attivo nel mercato delle Human Capital Solutions – è in grado di trovare con continuità lavoro alle persone, costruire un percorso di sviluppo professionale,

MAW SPA - Tel +39 030 2428345/6 - Fax +39 030 2450532 - maw.it Aut.Min.Prot. 1131-SG del 29/11/04 - Sede Legale e Amministrativa Via Pietro Nenni, 18 - 25124 Brescia - Capitale Sociale € 4.512.000,00 i.v., Registro Imprese di Brescia, Cod. Fisc.03472640170 e P.IVA 04216420986, REA 404649 - Soggetta a direzione e coordinamento di W GROUP HOLDING SPA

Aggiornamento 30 Maggio 2023

migliorare la posizione lavorativa delle persone. La qualità del lavoro svolto da Maw è dimostrata dalla costanza cresciuta che dal 2001 fino ad oggi ha portato Maw ad essere una delle prime Agenzie per il Lavoro nelle regioni in cui è presente con particolare focalizzazione ai settori dell'industria manifatturiera e dei servizi ad essa collegate. Maw è presente con 100 filiali: Lombardia, Piemonte, Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna, Toscana, Lazio, Marche, Abruzzo.

Il nostro approccio:

Conosciamo bene il territorio: Grazie alle nostre numerose filiali presenti sul territorio nazionale, che ogni giorno raccolgono le esigenze di aziende e lavoratori, conosciamo bene le specificità di ciascuna area geografica e di ciascun settore.

Conosciamo bene le nuove tecnologie: Oltre ad avere una profonda conoscenza delle migliori modalità operative nei mercati in cui siamo coinvolti e delle loro continue trasformazioni, abbiamo acquisito una grande esperienza nel mondo digitale. Lo scopo è quello di trovare soluzioni innovative che possano accelerare lo sviluppo professionale delle persone e la crescita delle aziende, introducendo gli uni e le altre a nuove professionalità e a nuovi modelli di attività.

Vogliamo migliorare il mondo attorno a noi: Pianifichiamo e svolgiamo ogni attività in modo da generare un impatto positivo in ambito sociale e ambientale nei territori in cui siamo presenti. Essendo una delle prime realtà del nostro paese impegnate nella gestione delle risorse umane, contribuire a migliorare il futuro di tutti è una nostra precisa responsabilità, oltre che parte integrante del nostro mestiere.

Principi Fondamentali

La Mission di Maw è articolata in due parti ugualmente importanti per garantire il successo: aiutare le aziende clienti ad avere successo attraverso la migliore gestione del capitale umano e aiutare le persone che lavorano con Maw a costruire la migliore crescita professionale.

Ci piace il successo delle aziende che si affidano a noi. Conosciamo le problematiche legate al reclutamento la selezione e la formazione delle risorse umane per questo lo facciamo noi per le nostre aziende clienti.

Sappiamo riconoscere i talenti. Ma soprattutto possiamo accompagnare le persone attraverso il mondo del lavoro con continuità: attraverso la costruzione di una crescita professionale, tramite l'erogazione di corsi di formazione e l'identificazione di percorsi coerenti la scoperta di attitudine competenza. In un mondo del lavoro in continua trasformazione come quello attuale, esiste un profondo disallineamento fra le competenze richieste dalle aziende e quelle disponibili fra i candidati in cerca di lavoro. Formazione e riqualificazione diventano parole chiave per affrontare un contesto così complesso.

La Vision



Ciò che facciamo ogni giorno è costruire ponti che collegano le esigenze delle aziende con le capacità e le prospettive delle persone; lo facciamo prendendo per mano i nostri lavoratori e accompagnandoli in percorsi di crescita, attraverso opportunità di lavoro e formazione, così che possano esprimere al meglio tutto il proprio potenziale. Aiutare le persone a crescere significa aiutare anche le aziende a crescere.

Mettiamo al centro le nostre persone, perché raggiungano grandi traguardi insieme alle aziende.

Ascoltiamo attentamente i nostri candidati, le loro esigenze e le loro aspettative, li aiutiamo ad inserirsi velocemente nel mondo del lavoro e ci prendiamo cura di loro durante tutto il percorso professionale. Valorizziamo le nostre persone, perché possano esprimere al massimo il loro talento, realizzando i propri sogni e quelli delle aziende per cui lavorano.

[Modello 231 Codice etico](#)

Insieme al Codice Etico, nel quale identifichiamo i principi generali di trasparenza, correttezza e professionalità cui si ispirano le imprese nella conduzione del proprio business, Maw si è dotata del Modello 231 che rappresenta uno strumento di riferimento per la gestione del sistema di controllo delle attività sensibili, finalizzato alla prevenzione del rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, e all'esclusione della Società dalla responsabilità amministrativa ad essi connessa.

Le modalità con cui Maw gestisce i processi interni la continua tensione verso il miglioramento del livello di servizio hanno reso automatico l'ottenimento della certificazione della qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001 2000.

[Servizi al lavoro](#)

[Principi fondamentali](#)

Nell'erogazione dei servizi al lavoro MAW si ispira ad alcuni dei principi che ispirano la missione aziendale e la sua storia. Tali principi costituiscono un parametro per l'azione dei singoli operatori ed hanno una valenza formativa per gli stessi.

I principi sono i seguenti:

- Centralità dell'utente e personalizzazione del servizio: porre al centro del servizio alla persona, sviluppare un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata, favorire la ricerca attiva di lavoro.

- Eguaglianza, imparzialità e trasparenza: garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta dei servizi e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.
- Miglioramento delle professionalità: offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.
- Partecipazione e coinvolgimento attivo: favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.
- Efficacia ed efficienza: garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico

Principi fondamentali

Maw s'impegna:

- ad inviare alla Dipartimento Regionale competente ogni informazione strategica per un efficace funzionamento del mercato del lavoro;
- a comunicare alla Regione e alla Province le buone pratiche realizzate nonché le informazioni e i dati relativi all'attività svolta e ai risultati conseguiti;
- a fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad essi si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo;
- a svolgere i propri servizi senza oneri per i lavoratori;
- ad osservare le disposizioni concernenti, il trattamento dei dati personali e al divieto d'indagine sulle opinioni di cui agli articoli 8, 9 e 10 del Decreto Legislativo, 10 settembre 2003, nr. 276.

Finalità

I servizi erogati da Maw, hanno la finalità di:

- informare e orientare i lavoratori, le imprese, le istituzioni scolastiche e formative e la pubblica amministrazione in merito ai servizi disponibili per l'accesso al lavoro anche in forma autonoma o associata, alle caratteristiche e alle opportunità del mercato del lavoro locale e del sistema di formazione professionale, al sistema della Borsa continua del lavoro, alle tipologie contrattuali e al relativo quadro di incentivi economici e normativi, alle

politiche attive e alle misure per l'inserimento o il reinserimento sul mercato del lavoro, agli incentivi a sostegno del lavoro autonomo e alla imprenditorialità, nonché alla rete dei servizi e delle strutture accreditate o autorizzate come operatori del mercato del lavoro;

- favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- prevenire e contrastare la disoccupazione di lunga durata attraverso la realizzazione di azioni di orientamento e di accompagnamento al lavoro;
- favorire lo sviluppo e la tutela delle pari opportunità tra uomini e donne nell'accesso al lavoro e nella crescita professionale;
- promuovere misure personalizzate a favore dei lavoratori, con particolare riferimento ai lavoratori svantaggiati, anche attraverso forme di mediazione culturale per i lavoratori stranieri;

ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

Finalità della prestazione

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. Offre accessibilità dei servizi on line attivati dalla Regione del Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Modalità di erogazione del servizio

Al candidato/utente che si rivolge all'ufficio, vengono date informazioni di prima accoglienza in merito alle contingenti opportunità occupazionali sul mercato del lavoro e posizioni in ricerca. Vengono date prime informazioni sulle attività in atto di politiche attive con finanziamento regionale e non svolte sul territorio in relazione ai bandi e DGR specifiche. Eventuale invio a servizi territoriali e rete servizi al lavoro per ulteriori opportunità.

MEDIAZIONE INCONTRO DOMANDA OFFERTA

Finalità della prestazione

Offrire ai cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali di buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo



professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

Modalità di erogazione del servizio

Il candidato alla ricerca di opportunità occupazionali viene invitato ad iscriversi nella banca dati MAW e ad altre banche dati funzionali alla ricerca. Gli annunci delle vacancies vengono pubblicati sul sito MAW e sui principali portali, i candidati possono visionare gli annunci e candidarsi on line. Le candidature vengono promosse e segnalate alle aziende.

MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Finalità della prestazione

Effettuare l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona. Proporre, inoltre, l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.

Modalità di erogazione del servizio

I candidati vengono colloquiati al fine di analizzare i fabbisogni orientativi e formativi. Vengono orientati ad attività specifiche di politiche attive in atto presso maw e anche sulla rete dei servizi territoriali al fine di poter effettuare un percorso personalizzato. Viene data loro consulenza su come effettuare attività di ricerca attiva e monitorare opportunità lavorative sul territorio.

Reclami, customer care e miglioramento del servizio

MAW in ottica di miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.



In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga non soddisfatto del servizio erogato, presentandosi presso unità operativa accreditata oppure inviando raccomandata oppure collegandosi al sito <http://www.maw.it> alla sezione "Mettiti in contatto con noi" compilando la richiesta al servizio customer care specificando la richiesta.

L'ufficio di "Organizzazione" provvederà poi a contattare l'utente e a dare risposta al reclamo entro 30 giorni.

SEDI OPERATIVE ACCREDITATE AI SERVIZI AL LAVORO IN REGIONE VENETO

SEDE OPERATIVA	PV	INDIRIZZO	CAP	RESPONSABILE UO	INDIRIZZO PEC/MAIL	TELEFONO	FAX	OPARIO APERTURA
CONEGLIANO	TV	VIALE ITALIA 159	31015	FRUSI	amministrazione@pec.maw.it; fil.conegliano@maw.it	0438-415989	0438-370513	GIOVEDÌ 9:00-13.00/14:00-18:00
ODERZO	TV	VIA DEGLI ALPINI 18/20	31046	ROSSI	amministrazione@pec.maw.it; fil.oderzo@maw.it	0422-718534	0422-815418	DAL LUN AL VEN. 9:00-13.00/14:00-18:00
SAN DONÀ	VE	VIA XIII MARTIRI 133	30027	ROSSI	amministrazione@pec.maw.it; fil.sandonà@maw.it	0421-596009	0421-336306	DAL LUN AL VEN. 9:00-13.00/14:00-18:00
SCHIO	VI	VIA LUIGI DALLA VIA 5/F	36015	BIUNDO	amministrazione@pec.maw.it; fil.schio@maw.it	0445-530349	0445-522125	DAL LUN AL VEN. 9:00-13.00
TREVISO	TV	VIALE APPIANI 20	31100	FRUSI	amministrazione@pec.maw.it; fil.treviso@maw.it	0422-583310	0422-583867	DAL LUN AL VEN. 9:00-13.00/14:00-18:00
VICENZA	VI	VIALE SAN LAZZARO 14 PT	36100	BIUNDO	amministrazione@pec.maw.it; fil.vicenza@maw.it	0444-291960	0444-291953	MARTEDÌ E MERCOLEDÌ 9:00-13.00/14:00-18:00