

STANDARD DI QUALITA' E SERVIZI EURES

I servizi erogati si basano su NORME DI QUALITA' e devono essere:

BASATI SULLE ESIGENZE DEL CLIENTE

EURES fornisce un servizio basato sulle esigenze del cliente.

La rete tratta le offerte di lavoro che facilitano ed aumentano la mobilità in Europa. Le informazioni relative alle condizioni di vita e di lavoro nonché alle offerte di lavoro sono a disposizione di chiunque goda del diritto di libera circolazione all'interno dello SEE.

I servizi EURES sono forniti dai Consiglieri EURES (o altro personale che garantisce lo stesso livello di qualità) che tengono conto delle esigenze personali del cliente. Sono state elaborate varie procedure e norme interne per consentire a tutti i Consiglieri EURES di trattare le candidature o le offerte di lavoro con la stessa professionalità. Tutti gli euroconsulenti sono in grado di fornire spiegazioni in merito alla normativa comunitaria.

GRATUITI

L'accesso alla rete EURES e la sua utilizzazione sono gratuiti. Eccezione: per particolari servizi, può essere richiesto ai datori di lavoro di effettuare un pagamento, se esso è richiesto per servizi analoghi a livello nazionale. I servizi offerti alle persone in cerca di lavoro sono sempre gratuiti.

ACCESSIBILI

Le offerte di lavoro della rete sono aperte a tutti gli uomini e a tutte le donne che hanno diritto di occupare un impiego in un paese SEE. Una rete di circa 700 euroconsulenti, in 30 Paesi, fornisce tre servizi di base 1. Informazione 2. Orientamento 3. Collocamento Nel rispetto di una serie di NORME DI QUALITA'. Eccezione: nelle regioni transfrontaliere in cui si trovano Consiglieri EURES sindacali, l'orientamento intensivo è riservato solo agli aderenti. Vi è una sola rete EURES.

Disponiamo quindi di un'identità comune nei confronti del pubblico nei 30 Paesi in cui la rete opera, ed il logo EURES si trova su tutti i nostri prodotti. I funzionari e i centralini di qualunque ufficio locale dell'occupazione sul territorio SEE possono fornirvi un indirizzo di contatto EURES. Se non vi sono Consiglieri EURES le richieste possono essere trasferite o ricevute da una segreteria telefonica.

EFFICACI

Le informazioni di natura generale sono fornite immediatamente, vale a dire senza bisogno di appuntamento. Per informazioni più particolareggiate o più complesse, si fa ricorso alla rete di risorse umane EURES; i Consiglieri EURES risponderanno alle vostre domande entro una settimana o entro un giorno nelle regioni transfrontaliere. Eccezione: è necessario prendere un appuntamento per la consulenza e l'orientamento.

Il vostro Consigliere EURES vi informerà del seguito dato alla vostra candidatura al massimo entro un mese - il termine di una settimana nelle regioni transfrontaliere.

FORNITI COME SERVIZI NAZIONALI

I servizi Eures sono forniti nello stesso modo in cui i servizi nazionali sono forniti ai clienti nazionali. Le persone in cerca di occupazione e i datori di lavoro dei paesi SEE godono dello stesso trattamento dei cittadini nazionali. Eccezione: le prime consulenze e informazioni dovranno essere fornite nel paese d'origine; tuttavia qualunque cittadino dello SEE può ricevere lo stesso servizio in uno qualunque dei paesi.

TRATTAMENTO DELLE OFFERTE DI LAVORO

OBIETTIVO

Le offerte di lavoro devono essere trattate con la stessa professionalità da tutti i Consiglieri EURES, in modo tale da servire i nostri clienti in conformità con gli obblighi legali e le

norme di qualità di servizio, garantendo un migliore funzionamento del mercato europeo del lavoro.

CONTENUTO

- Deve essere fornito come minimo un indirizzo di contatto. Non possono essere utilizzate abbreviazioni.
- Se è richiesta la conoscenza di una delle lingue di lavoro (EN,FR,DE) questa lingua deve essere obbligatoriamente utilizzata nelle aree "Descrizione del posto di lavoro" e "Commenti". Devono sempre essere precisate le competenze linguistiche
- I codici devono essere quanto più particolareggiati possibile. Devono comprendere almeno una regione, nel caso della nomenclatura NUTS, e 4 cifre nel caso della classificazione CITIP (a meno che valide ragioni giustifichino una eccezione)

ASPETTI GIURIDICI

- I contratti collettivi vigenti, così come le norme nazionali e le definizioni applicabili nei Paesi in cui si trova il posto di lavoro, devono essere rispettati. In caso contrario, l'offerta di lavoro deve essere rifiutata.
- Le offerte che si rivolgono ai "lavoratori autonomi" (che utilizzano il modulo E 101), ai lavoratori alla pari, etc., devono soddisfare le norme nazionali vigenti nel paese in cui si trova il posto di lavoro. In caso contrario, l'offerta deve essere rifiutata.
- Se vi sono particolari circostanze che configurano una violazione delle norme di non discriminazione, deve essere indicata la fonte giuridica.

ASPETTI PRATICI

- L'offerta di lavoro deve essere reale; non deve essere inserita se il datore di lavoro cerca soltanto di ottenere un permesso di lavoro per un candidato di un paese terzo.
- Il Consigliere EURES deve sempre chiedere se il datore di lavoro è disposto a garantire un'assistenza finanziaria o di altro tipo nel caso di assunzione transnazionale.
- Le offerte di lavoro che prevedono come retribuzione " solo una commissione" devono essere rifiutate.
- Il Consigliere EURES deve informare il datore di lavoro del maggior tempo necessario per porre una candidatura a partire da un altro Paese. Le offerte possono prevedere un minimo di 20 giorni per le candidature, ma il datore di lavoro è libero di fissare altri termini.
- È opportuno rifiutare l'offerta se si teme che lo statuto dell'impresa possa nuocere al collocamento delle persone in cerca di lavoro

PUBBLICAZIONE

- I datore di lavoro deve dare il suo accordo alla pubblicazione del suo indirizzo.
- Le modalità di pubblicazione devono essere descritte da ciascun partner nella sezione " Informazioni per Paese" del manuale.
- È opportuno verificare gli aspetti giuridici e pratici delle offerte di lavoro prima della pubblicazione

SEGUITO DATO

- I Consiglieri EURES che lavorano secondo lo schema dell'introduzione diretta dei dati devono verificare le offerte di impiego ogni mese. Per le offerte che risalgono a più di tre mesi è opportuno sottolineare (nelle aree " descrizione dell' occupazione" o " Commenti") che l'offerta è sempre valida. Nello schema della piena integrazione, l'organizzazione partner deve fare in modo che tutte le offerte destinate ad EURES siano verificate in conformità con le procedure nazionali.

TRATTAMENTO DELLE CANDIDATURE

OBIETTIVO

Trattare le candidature entro termini fissi, con la stessa professionalità e la stessa rapidità.

TERMINE

- A seconda della base giuridica, il termine di informazione riguardante qualunque seguito dato alla candidatura non può superare un mese.

CONTROLLO DELLE CANDIDATURE

- Quando è possibile, è opportuno controllare le candidature rispetto ai criteri indicati dal datore di lavoro (all'Ufficio Europeo di Coordinamento) nel Paese A prima di inviarle al Consigliere EURES del Paese B, o direttamente al datore di lavoro (a seconda di quanto quest'ultimo ha indicato).

- I candidati dovranno avere ottime possibilità di collocamento - vale a dire rispondere al profilo stabilito per il posto di lavoro - affinché le candidature possano essere inviate. E' obbligatorio un contatto preliminare con il Consigliere EURES che ha ricevuto la candidatura (questa norma non si applica alle offerte di lavoro transfrontaliere).

FORMA

- La lingua utilizzata deve essere quella del paese ospitante, a meno che la descrizione delle competenze linguistiche richieste o i commenti dell'offerta di lavoro indichino altre lingue.

- La trasmissione delle candidature deve aver luogo a mezzo posta, a meno che non siano esplicitamente autorizzate, su richiesta altre modalità.

- Nelle regioni transfrontaliere, la trasmissione delle candidature o l'invio dei candidati saranno effettuati secondo le indicazioni del datore di lavoro

RESTRIZIONI

- Per le offerte di lavoro diffuse automaticamente presso il grande pubblico attraverso sportelli "self-service", INTERNET, etc., è opportuno indicare che il posto di lavoro "è accessibile senza permesso di lavoro solo ai cittadini dello Spazio Economico Europeo". (quanto detto non si applica al Bundesanstalt für Arbeit, che pubblica automaticamente tutte le offerte su INTERNET).

SEGUITO DATI

- Il Consigliere EURES che invia le candidature deve garantirne il seguito. Questa norma non si applica ai candidati che hanno ricevuto le informazioni INTERNET.

TRATTAMENTO DEL FLUSSO D'INFORMAZIONI

OBIETTIVO

Deve essere mantenuto uno scambio regolare sulle migliori prassi e le idee di azioni e di prodotti tra tutti gli organismi partner di EURES, in modo da migliorare permanentemente la rete.

GARANTIRE OVUNQUE LE CONOSCENZE DI BASE

- Tutti gli effettivi degli organismi parte di EURES che sono in rapporto col pubblico devono avere una conoscenza di base della rete EURES e del modo di accedere ai suoi servizi.

FLUSSO D'INFORMAZIONI

- I gestori EURES devono comunicare ai Consiglieri EURES e agli esperti nazionali le informazioni della Commissione per i gruppi destinatari. Le informazioni di ritorno dei Consiglieri EURES e degli esperti nazionali riguardanti il miglioramento di EURES o specifici problemi che è impossibile risolvere a livello nazionale devono essere scambiate con l'UEC e il gruppo di lavoro.

- È opportuno sensibilizzare i quadri attraverso una comunicazione specifica sui piani d'azione EURES e sulle azioni che hanno avuto successo, partecipando inoltre a riunioni a livello nazionale.

STANDARD DI QUALITA' E SERVIZI

SCAMBIO FRA SERVIZI PUBBLICI DELL'OCCUPAZIONE

- Scambi di informazioni, di idee e di buone prassi fra i servizi pubblici dell'occupazione devono aver luogo su base regolare e frequente, vale a dire almeno in ciascuna riunione del gruppo di lavoro.

- Scambi di informazioni, di idee e di buone prassi fra Consiglieri EURES transfrontalieri devono aver luogo almeno due volte l'anno. Tali riunioni dovrebbero comprendere una parte di formazione continua e fornire l'occasione per incontrare esperti regionali e/o nazionali nel settore della sicurezza sociale, del diritto del lavoro e della fiscalità.

LA SELEZIONE DI NUOVI CONSIGLIERI EURES

OBIETTIVO

Selezionare nuovi Consiglieri EURES che lavoreranno di preferenza a tempo pieno per EURES per un periodo di almeno tre anni, e che parlano due lingue ufficiali, una delle quali deve essere l'inglese, il francese o il tedesco. I Consiglieri EURES transfrontalieri devono essere disponibili a tempo pieno. Ciascun organismo partner deve fornire un profilo chiaro e conciso dei Consiglieri EURES, tenendo conto delle leggi nazionali e delle norme e obiettivi in materia.

ESPERIENZA

- I nuovi Consiglieri EURES devono avere adeguato bagaglio di competenze e di esperienze nei seguenti settori: mercato del lavoro, rapporti internazionali, rapporti con il pubblico (ad esempio buone competenze per incontri ed interviste)

CONOSCENZE LINGUISTICHE

- I Consiglieri EURES devono conoscere due lingue ufficiali, una delle quali deve essere l'inglese, il francese o il tedesco. Si può derogare a questa regola se nessun candidato possiede tali competenze.

- gli euroconsulenti transfrontalieri devono parlare la lingua del paese o dei paesi vicini.

ATTREZZATURE

- Le attrezzature, come definite dall'UEC, compresa una linea internazionale di comunicazione, devono essere installate immediatamente al termine della formazione di base.

TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI GENERALI

OBIETTIVO

Trattare le informazioni generali in modo tale che esse siano sempre attuali, corrette e accessibili a tutti i paesi SEE

ATTUALI

- Gli esperti nazionali che forniscono le informazioni generali segnalano tutte le modifiche delle condizioni di vita e di lavoro/ad esempio: legislazione, situazione economica) che avvengono nel loro paese.

- La Commissione aggiorna la base di dati una volta all'anno.

AFFIDABILI

- Le fonti e le date devono essere indicate per ciascuna rubrica.

ESAURIENTI

- Tutti gli aspetti delle condizioni di vita e di lavoro sono oggetto di almeno una rubrica.

Tutte le rubriche saranno a breve disponibili per ciascuno dei 30 Paesi. Indirizzi utili dovranno essere forniti per ottenere ulteriori informazioni.

COMPENSIBILI

- La Commissione garantisce la traduzione di tutte le rubriche in 11 lingue. Le informazioni devono essere adeguate alle esigenze concrete dei clienti.

BASATE SULLE ESIGENZE DEL CLIENTE

- L'insieme dei Consulenti EURES e tutti coloro cui essi si rivolgono devono avere pieno accesso alle informazioni. I clienti dovranno ricevere, su richiesta, estratti su carta della base di dati. Inoltre, dovranno essere disponibili schede informative.