



AFP COLLINE ASTIGIANE

CARTA DEI SERVIZI

(SERVIZI AL LAVORO)

PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento in cui AFP COLLINE ASTIGIANE specifica le finalità e le caratteristiche dei suoi servizi nell'ambito SERVIZI AL LAVORO.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di stabilire con l'utenza un patto bilaterale che impegna sia la nostra Agenzia a realizzare gli obiettivi dichiarati e a garantire un controllo attivo sulla qualità del servizio fornito sia i fruitori a un utilizzo corretto, coerente con i propri bisogni, ma rispettoso dei tempi e dei modi previsti.

Nella Carta dei Servizi che vi proponiamo vengono riportati i principi fondamentali che ispirano l'erogazione dei servizi orientativi e al lavoro, nonché le regole generali per potervi accedere.

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

AFP COLLINE ASTIGIANE propone e realizza servizi al lavoro, in accordo con i principi di eguaglianza, affidabilità, trasparenza, qualità, tempestività e accessibilità.

Il principio di eguaglianza garantisce a tutti i clienti l'accesso e la parità di trattamento ai servizi.

L'affidabilità è basata su un rapporto di fiducia con l'utente: il fattore di primaria importanza è quello che i Servizi definiscono "Patto di servizio".

Nella prima fase di accesso ad ogni specifico servizio, l'operatore/trice ha il compito di informare l'utente sulle finalità e modalità di erogazione delle attività svolte da AFP COLLINE ASTIGIANE.

Viene quindi chiarito il tipo di impegno che si assume, il Servizio e che cosa compete all'utente. AFP COLLINE ASTIGIANE si impegna essenzialmente a:

- ✓ tutelare la riservatezza delle informazioni fornite dall'utente/azienda;
- ✓ operare garantendo equità di trattamento nei confronti dell'utente/azienda;
- ✓ offrire informazioni ed eventualmente indirizzare l'utente/azienda verso altri servizi interni o esterni presenti nel territorio in modo mirato al bisogno espresso;
- ✓ informare tempestivamente l'utente/azienda a fronte di nuove notizie che possano rappresentare opportunità;
- ✓ "prendere in carico l'utente", pianificando gli interventi proposti ed offrendo sostegno nel percorso di fruizione dei servizi;
- ✓ garantire il passaggio di informazioni tra i vari uffici del Servizio;
- ✓ fornire il servizio nei tempi stabiliti.

L'utente/azienda si impegna essenzialmente a:

- ✓ rispettare le regole di partecipazione
- ✓ seguire il percorso/rinvio concordato con l'operatore/trice
- ✓ attivarsi personalmente nella definizione del proprio percorso
- ✓ segnalare tempestivamente all'operatore/trice eventuali problemi o difficoltà.
- ✓ comunicare tempestivamente al servizio eventuali variazioni riguardanti la propria posizione.

Trasparenza e partecipazione: AFP COLLINE ASTIGIANE garantisce la trasparenza delle proprie attività attraverso l'elaborazione, l'adozione e, laddove possibile, la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- ✓ carta dei Servizi;
- ✓ locandine;
- ✓ pubblicazione di articoli;
- ✓ sito Internet.

Qualità: AFP COLLINE ASTIGIANE garantisce, attraverso il rispetto del Manuale della Qualità e l'applicazione di una gestione controllata, il miglioramento continuo delle azioni e dei servizi erogati.

Grazie ad una costante attività di monitoraggio AFP COLLINE ASTIGIANE tende a rendere più efficiente ed efficace il proprio operato.

Tempestività e accessibilità: per rendere più agevole l'accesso al servizio da parte dell'utente e quindi la tempestività di risposta da parte del servizio, AFP COLLINE ASTIGIANE si impegna a:

- ✓ garantire l'apertura degli sportelli in fasce di orario considerate idonee per l'utenza e a pubblicizzare adeguatamente, attraverso il sito internet, modifiche ritenute necessarie;
- ✓ fissare appuntamenti anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico, in relazione ai bisogni specifici e su appuntamento;
- ✓ garantire un adeguato servizio telefonico di informazione e di prenotazione di appuntamenti, anche al di là dell'orario di apertura al pubblico;
- ✓ rimandare ad un successivo appuntamento telefonico la risoluzione di quesiti o indicazioni di informazioni, nel caso non sia possibile nell'immediato fornire adeguata risposta;
- ✓ realizzare interventi volti ad eliminare le barriere architettoniche che si frappongono all'accesso alle strutture da parte di utenti portatori/trici di handicap;
- ✓ individuare, ove possibile, come sede di appuntamenti la struttura provinciale più accessibile all'utente;
- ✓ promuovere incontri e seminari.

DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI?

La carta dei servizi è rivolta a persone - giovani e adulti – e imprese che necessitino di un supporto nella scelta formativa e professionale nelle fasi qui sotto riportate.

Per le singole persone:

- ✓ Informazione
- ✓ Accoglienza
- ✓ Orientamento professionale
- ✓ Consulenza orientativa
- ✓ Accompagnamento al lavoro
- ✓ Incontro domanda/offerta di lavoro

Per le imprese:

- ✓ Promozione e scouting
- ✓ Informazione e accesso ai servizi
- ✓ Consulenza
- ✓ Incontro domanda/offerta di lavoro

SERVIZI EROGATI

AFP COLLINE ASTIGIANE eroga un servizio di orientamento rivolto a persone e imprese che intendano comprendere meglio i propri interessi e le proprie attitudini, capacità e potenzialità. Tale servizio è volto a sostenere i propri utenti nell'individuazione, valutazione e selezione di opportunità formative, professionali e lavorative, affinché siano in grado di progettare ed attuare piani d'azione finalizzati alla realizzazione di tali opportunità. L'intervento, pertanto, tende ad articolarsi in una serie di servizi di aiuto all'individuo nel superamento dei diversi compiti evolutivi connessi alla propria esperienza formativa e lavorativa per evitare eventuali insuccessi. Il servizio erogato si articola nelle attività di: informazione, accoglienza, orientamento professionale, consulenza orientativa, consulenza e informazione sui percorsi formativi, servizi di ricerca attiva del lavoro, tirocini formativi ed orientativi, accompagnamento al lavoro, incontro domanda/offerta di lavoro (per le singole persone), promozione e scouting.

I servizi erogati si distinguono in **SERVIZI ALLA PERSONA** e **SERVIZI ALL'IMPRESA**.

INFORMAZIONE ORIENTATIVA**ATTIVITÀ SVOLTA**

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Accogliere e ascoltare l'utente;
- ✓ Fornire informazioni sui servizi orientativi offerti;
- ✓ Effettuare colloqui di orientamento nel caso in cui l'utente non conosca chiaramente il percorso formativo da intraprendere. L'operatore/trice orienta l'utente verso i possibili corsi di formazione da frequentare in base alle attitudini e ai requisiti posseduti, agli sbocchi occupazionali dei corsi stessi e all'andamento del mercato del lavoro e delle professioni;
- ✓ Fornire informazioni sul sistema dei servizi offerti dalla rete regionale per la ricerca di lavoro e formazione sulle modalità di accesso;
- ✓ Rinviare ad altri servizi specifici della rete (per lo svantaggio, per la formazione, etc...);
- ✓ Rinviare al servizio di accoglienza e/o presa in carico per la firma del Patto di Servizio;
- ✓ Mettere a disposizione degli utenti adeguati strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro;
- ✓ Supportare l'utente nell'uso della documentazione reperibile nello spazio dell'autoconsultazione;
- ✓ Curare le relazioni con gli altri servizi interni.

MODALITÀ DI EROGAZIONE**Interventi**

- ✓ Colloquio, individuale o di gruppo, di "primo contatto" in cui si recepisce la domanda dell'utente/i. Se questa è chiara e ben definita, si forniscono le prime informazioni e si rinvia ad un servizio interno o, eventualmente, esterno ad AFP COLLINE ASTIGIANE;
- ✓ Colloquio di accoglienza. Se la domanda dell'utente/i è poco chiara o complessa, si definiscono le azioni da perseguire e si rinvia ad altri enti competenti;
- ✓ Invito e supporto all'autoconsultazione del materiale predisposto.

ACCOGLIENZA – PRIMO FILTRO E/O PRESA IN CARICO DELLA PERSONA**ATTIVITÀ SVOLTE**

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Leggere e rilevare il bisogno professionale espresso dall'utente;
- ✓ Presentare le finalità e le modalità di funzionamento del servizio di presa in carico;
- ✓ Aggiornare a sistema la scheda anagrafica e professionale del lavoro;
- ✓ Operare le funzioni di primo filtro verso gli altri servizi di politica attiva
- ✓ Raccogliere le adesioni e stipulare il Patto di Servizio in cui vengano definiti i reciproci impegni. Orientamento verso i servizi di politica attiva.

MODALITÀ DI EROGAZIONE**Interventi**

- ✓ Sviluppo di percorsi individuali e di gruppo coerenti con il bisogno espresso;
- ✓ Svolgimento di eventuali colloqui individuali di supporto/accompagnamento alla definizione e realizzazione del progetto professionale/personale.

ORIENTAMENTO PROFESSIONALE**ATTIVITÀ SVOLTE**

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Svolgere colloqui di orientamento di 1° livello: prima ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini dell'utente;
- ✓ Operare una prima analisi della storia professionale dell'utente
- ✓ Valutare il fabbisogno formativo e professionale dell'utente
- ✓ Definire il Piano di Azione di Individuale (proposta di adesione a misure commisurate al fabbisogno espresso)
- ✓ Supportare l'utente nella redazione del *curriculum vitae*

MODALITA' DI EROGAZIONE

Interventi

- ✓ Colloquio individuale
- ✓ Diagnosi del fabbisogno professionale e/o occupazionale
- ✓ Redazione del "piano di azione individuale"
- ✓ Predisposizione di materiale relativo alla redazione del *curriculum vitae*
- ✓ Supporto nell'approfondimento di tematiche di utilità quali: il mercato del lavoro, la contrattualistica

CONSULENZA ORIENTATIVA

ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Effettuare colloqui di orientamento di II livello
- ✓ Svolgere le attività di bilancio di competenze
- ✓ Aggiornare il piano di azione individuale

MODALITA' DI EROGAZIONE

Interventi

- ✓ Colloquio individuale;
- ✓ Percorsi individuali con esperti

ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO – SOSTEGNO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO: TECNICHE E STRUMENTI PER LA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Predisporre il materiale informativo relativo a come e dove cercare lavoro;
- ✓ Supportare la redazione del curriculum vitae attraverso indicazioni di linee guida;
- ✓ Supportare la stesura delle lettere di accompagnamento
- ✓ Supportare l'analisi delle inserzioni delle offerte di lavoro;
- ✓ Supportare la ricerca dell'elenco delle aziende a cui inviare i C.V.;
- ✓ Preparare i colloqui di lavoro

MODALITA' DI EROGAZIONE

Interventi

Colloqui individuali o di gruppo

ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO – SOSTEGNO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO: TIROCINI FORMATIVI ED ORIENTATIVI PER LAVORATORI/TRICI

ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola in molteplici fasi:

Fase di accoglienza del/la potenziale tirocinante:

- ✓ Informazione circa la natura del tirocinio, la possibile durata e consegna della normativa di riferimento;
- ✓ Valutazione della motivazione del/la potenziale tirocinante;
- ✓ Consegna scheda lavoratore/trice contenente i dati anagrafici, il curriculum scolastico e professionale con le informazioni sulle precedenti esperienze formative e professionali, gli eventuali tirocini svolti, la disponibilità alle esperienze di tirocinio.

Fase di attivazione del tirocinio:

- ✓ Stipula della convenzione con le aziende/enti o le associazioni datoriali interessate all'attivazione di tirocini da parte dell'Ente Provincia in qualità di soggetto promotore;
- ✓ Stesura del progetto formativo e di orientamento contenente gli obiettivi, modalità di svolgimento e durata del tirocinio;
- ✓ Comunicazione di inizio del tirocinio ai soggetti competenti quali la Direzione Provinciale del Lavoro, le Rappresentanze Sindacali Aziendali, o, in mancanza di queste, le Confederazioni Sindacali maggiormente rappresentative presenti sul territorio.

Fase di tutoraggio del tirocinio:

- ✓ AFP COLLINE ASTIGIANE nomina un tutor (responsabile didattico – organizzativo delle attività), che rappresenta un punto di riferimento sia per l'azienda sia per il tirocinante per tutta la durata del tirocinio;
- ✓ Il/la Tutor individuato/a è responsabile dell'inserimento del/la tirocinante all'interno della struttura lavorativa.

Fase di conclusione del tirocinio:

- ✓ Il/la tutor aziendale elabora la relazione dell'azienda di fine tirocinio, riferita all'attività svolta durante il periodo di tirocinio, alle competenze di base, tecnico-professionali, trasversali e alle risorse psicosociali acquisite durante l'esperienza;
- ✓ La relazione è trasmessa al soggetto promotore per la stesura della dichiarazione di competenze;
- ✓ La stesura della dichiarazione di competenze da parte del soggetto promotore, destinata al/la tirocinante ed avente valore di credito formativo, avviene su richiesta del/la tirocinante.

MODALITA' DI EROGAZIONE**Interventi**

Colloqui individuali o di gruppo

PROMOZIONE E SCOUTING

ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Analizzare il mercato e selezionare le imprese da contattare
- ✓ Promuovere i servizi sul territorio
- ✓ Attivare il primo contatto con le imprese e illustrare i servizi offerti
- ✓ Effettuare le operazioni di scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale

MODALITA' DI EROGAZIONE

Interventi

Incontri con la singola impresa

Colloqui individuali presso l'impresa o gli uffici di AFP COLLINE ASTIGIANE

INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI

ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Effettuare il servizio di accoglienza ed illustrare i servizi erogati;
- ✓ Fornire informazioni relative a incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative, apprendistato, tirocini, stage, formazione on the job, contrattualistica e normativa in tema di lavoro, rinvio a servizio di consulenza se necessario;
- ✓ Compilare la scheda aziendale rilevandone il fabbisogno professionale;
- ✓ Stipulare il Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni

MODALITA' DI EROGAZIONE

Interventi

Incontri con la singola impresa

Colloqui individuali presso l'impresa o gli uffici di AFP COLLINE ASTIGIANE

Stipula patto di servizio e piano azione dell'impresa

CONSULENZA

ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Fornire assistenza ai datori di lavoro in tema di interpretazione della normativa e della contrattualistica di riferimento, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati
- ✓ Effettuare azioni di orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali
- ✓ Sostenere la realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane
- ✓ Accompagnare l'impresa nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, Ispettorato del Lavoro)

MODALITA' DI EROGAZIONE

Interventi

Incontri con la singola impresa

Assistenza in tema di normativa, contrattualistica, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento (stage e tirocini)

Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio

INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Individuare le candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca (da banca dati SILP)

- ✓ Supportare la pubblicizzazione della posizione vacante
- ✓ Realizzare un contatto preventivo dei potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità
- ✓ Raccogliere e verificare le auto-candidature
- ✓ Presentare ai datori di lavoro le candidature pre-selezionate
- ✓ Raccogliere esiti/feedback da datori di lavoro
- ✓ Supportare l'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze
- ✓ Registrare l'esito del processo di selezione nel sistema informativo

MODALITA' DI EROGAZIONE

Interventi

Incontri con la singola impresa

Individuazione delle candidature rispondenti ai requisiti della ricerca

Supporto nella pubblicizzazione della posizione vacante

Contatto preventivo con potenziali candidati

Presentazione all'impresa delle candidature pre-selezionate

Registrazione dell'esito del processo di selezione