

SERVIZI AL LAVORO

Carta dei Servizi

Parte Unica

data: 09.2017

Rev. 0

Pagine: 25



INDICE

PRESENTAZIONE	4
PREMESSA	5
PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	7
SERVIZI AL LAVORO	9
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE.....	24
RECLAMO E CONTROLLO	24

PRESENTAZIONE

CARTA DEI SERVIZI
Servizi al Lavoro
Parte Unica data: 09.2017 - Rev. 0
Pagine: 25

Programma Sviluppo è un'associazione riconosciuta con personalità giuridica impegnata dal 2002 nella promozione e attuazione di politiche attive del lavoro con risorse pubbliche, formazione continua per le imprese, assistenza tecnica alle pubbliche amministrazioni nella gestione e rendicontazione di progetti complessi finanziati con programmi comunitari, servizi di welfare locale.

Programma Sviluppo opera sul territorio della Regione Puglia ed ha sedi formative accreditate nelle province di Bari, Brindisi, Lecce, Taranto. I servizi per il lavoro sono erogati da propri dipendenti nei Centri per l'impiego di Bari, Lecce e Taranto ed i servizi di welfare d'accesso sono attivi mediante una rete di sportelli negli Ambiti Sociali di Zona di cui Programma Sviluppo è affidataria.

L'ente è soggetto autorizzato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali alla intermediazione lavorativa, ai sensi del D. Lgs. n. 276/2003 (art. 6) e successive modifiche, ed operatore accreditato dalla Regione Puglia all'erogazione dei servizi al lavoro. (D.D. del 23-05-2017 n° 607)

Nel settore della formazione professionale Programma Sviluppo rappresenta, da oltre 10 anni, un polo integrato con scuole, università, enti di ricerca, imprese, professionisti ed un "luogo di eccellenza" per la progettazione e l'erogazione di percorsi innovativi e di alta specializzazione.

L'organismo ha realizzato oltre 500 corsi di aggiornamento, qualifica e specializzazione che hanno avuto come target disoccupati e/o inoccupati presenti sul territorio regionale.

Nella formazione continua per le imprese, Programma Sviluppo ha realizzato oltre 100 piani formativi in tutta la Regione Puglia, erogato oltre 90.000 ore di formazione, affiancato nella definizione dei propri bisogni formativi oltre 400 aziende, formando complessivamente oltre 30.000 lavoratori.

Il Presidente
Silvio Busico

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento mediante il quale Programma Sviluppo illustra le modalità, i criteri e le strutture attraverso cui sono erogati i propri servizi al lavoro, nonché i diritti e i doveri dell'utente e le procedure di reclamo e controllo.

Attraverso la Carta dei Servizi, l'ente intende offrire un servizio al cittadino e all'azienda, assumendosi l'impegno di mantenere nel tempo determinati standard di prestazione.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di trasparenza nelle procedure, garanzia nelle relazioni esterne (utenti, cittadini, imprese, stakeholder), nelle relazioni interne all'organizzazione (operatori coinvolti nei servizi al lavoro, impegnati in prima persona nel mantenimento degli standard qualitativi e nel miglioramento continuo dei servizi).

La Carta dei Servizi risulta funzionale per:

- comunicare più efficacemente con i clienti indicando in modo chiaro e trasparente quali benefici posso trarre dalla fruizione dei servizi, come si svolgono e in quali tempi, quali sono i diritti ed i doveri reciproci;
- fornire agli utenti gli strumenti necessari per la valutazione della qualità dei servizi, assicurando loro la possibilità di formulare critiche, eventuali richiami e suggerimenti per il miglioramento degli stessi;
- stimolare negli operatori la motivazione e la disponibilità ad assumere il lavoro per obiettivi e la soddisfazione dell'utente come elemento centrale della loro attività professionale.

La Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, uno strumento di monitoraggio e controllo della Regione Puglia, responsabile dell'accreditamento di Programma Sviluppo quale operatore legittimato all'erogazione dei servizi.

Fonti normative

- Legge 24 giugno 1997 n. 196, art. 17 “Riordino della formazione professionale”
- Legge 7 agosto 1990 n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e s.m.i.
- Decreto legislativo 21 aprile 2000, n. 181 “Disposizione per agevolare l'incontro fra domanda ed offerta di lavoro, in attuazione dell'art. 45, comma 1, lettera a) della legge 17 maggio 1999, n. 144
- Decreto Legislativo 10 settembre 2003 n. 276: “Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30” e s.m.i.
- L.R. 29 settembre 2011, n. 25: “Norme in materia di autorizzazione e accreditamento per i servizi al lavoro”
- Decreto Legislativo 14 settembre 2011, n. 167: Testo unico dell'apprendistato, a norma dell'articolo 1, comma 30, della legge 24 dicembre 2007, n. 247
- Regolamento Regionale 27 dicembre 2012, n. 34: “Modifiche al Regolamento recante Disposizioni concernenti le procedure e i requisiti previsti per l'accreditamento dei servizi al lavoro di cui alla Legge regionale 29 settembre 2011, n. 25”

PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira a principi propri del sistema di valori e dalle scelte strategiche ed organizzative di Programma Sviluppo nel settore delle politiche e dei servizi per il lavoro.

- Accesso ai Servizi** Tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione, la facilità di accesso ai servizi è assicurata dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di ricevimento e di definizione degli appuntamenti con gli utenti.
- Uguaglianza** A tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere ai Servizi viene assicurata equità di trattamento a prescindere dalle loro condizioni personali e sociali.
- Pari opportunità** Nessun ostacolo a motivo del genere, età, religione, handicap, nazionalità, convinzioni personali, può frapporsi per la parità di trattamento in materia di offerta dei servizi.
- Gratuità** La fruizione dei servizi non comporta alcun costo a carico degli utenti interessati ai servizi.
- Continuità** È garantita la continuità nella erogazione dei servizi e in caso di interruzione dei servizi, gli utenti ne sono informati tempestivamente tramite il sito web dell'ente.
- Partecipazione** All'utente viene sempre assicurata la possibilità di esprimere la propria valutazione sui servizi utilizzati mediante suggerimenti ed eventuali reclami.

Comunicazione e trasparenza Agli utenti è garantita un'ampia e chiara informazione sui servizi offerti e su procedure, tempi e regole di erogazione.

Qualità Viene perseguito il miglioramento continuo dei servizi anche avvalendosi di specifiche tecniche di monitoraggio che consentano di cogliere eventuali criticità del servizio e di adottare le soluzioni più adatte a migliorare la qualità delle prestazioni.

Cortesìa Il personale dei servizi garantisce professionalità, rispetto, cortesia e disponibilità all'ascolto nei confronti dei clienti.

Riservatezza Il personale dei Servizi al lavoro assicura il rispetto della normativa sulla privacy e la disponibilità di spazi adeguati riservati ai colloqui con i clienti.

Personalizzazioni delle prestazioni Il personale dei servizi al lavoro garantisce la massima attenzione ai bisogni specifici dell'utente e alla ricerca di risposte mirate alla soluzione dei casi individuali.

Informatizzazione Il funzionamento dei servizi è assicurato dall'adozione di tecnologie informatiche moderne ed efficaci per il trattamento dei dati personali, con l'obiettivo di facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro e di ridurre i tempi di accesso e di fruizione dei servizi stessi.

Collaborazione con altri servizi del territorio I responsabili e gli operatori dei servizi, sono disponibili alla collaborazione con altri soggetti pubblici e privati che operano nel territorio per favorire lo sviluppo di una rete territoriale dei servizi sempre più efficace e tempestiva nelle risposte.

SERVIZI AL LAVORO

I servizi al lavoro hanno la finalità di accompagnare nella ricerca attiva di occupazione e nel miglioramento della propria condizione lavorativa attraverso un panel di servizi mirati.

A CHI RIVOLGERSI

- Sede di Taranto - Via Sorcinelli, 48 - tel. 099.7353336
- Sede di Francavilla Fontana (BR) - Via Immacolata, 64 tel. 0831.841076

SERVIZI ALLE PERSONE

- Prima informazione orientativa: compilazione/aggiornamento e rilascio della scheda anagrafico-professionale, valutazione della tipologia di bisogno espresso dall'utente
- Orientamento di base: stipula del patto di servizio e profiling dell'utente, registrazione delle attività/misure/servizi progettati ed erogati
- Orientamento specialistico individuale
- Orientamento specialistico di gruppo
- Informazione e consulenza per l'autoimpiego
- Mediazione linguistico - culturale
- Servizi specialistici a favore delle donne
- Informazione e orientamento per i giovani in diritto-dovere d'istruzione ed alla formazione
- Accompagnamento al lavoro
- Promozione e tutoraggio di tirocini
- Garanzia Giovani
- Assegno di ricollocazione

PRIMA INFORMAZIONE ORIENTATIVA: COMPILAZIONE/AGGIORNAMENTO E RILASCIO DELLA SCHEDA ANAGRAFICO-PROFESSIONALE, VALUTAZIONE DELLA TIPOLO- GIA DI BISOGNO ESPRESSO DALL'UTENTE

Finalità L'accoglienza rappresenta il primo contatto della persona con l'operatore il quale provvederà alla compilazione e aggiornamento della SAP - scheda anagrafica- professionale dell'utente.

Modalità Primo contatto diretto con l'utente e breve colloquio al fine di ascoltare l'utente rilevando e identificando i bisogni per indirizzarlo al servizio più adeguato.

Destinatari Tutte le persone che si rivolgono allo Sportello Lavoro.

ORIENTAMENTO DI BASE: PATTO DI SERVIZIO E PROFILING DELL'UTENTE

Finalità Individuare il percorso e le misure attivabili più idonee, in relazione alle caratteristiche socio-professionali rilevate e alle opportunità offerte. Fornire informazioni orientative sul mercato del lavoro in relazione ai titoli di studio più funzionali, ai settori e ai profili maggiormente richiesti sul territorio.

Modalità Attraverso un colloquio individuale viene definito il cosiddetto *profiling* ossia la distanza dell'utente dal mercato del lavoro dovuta a delle precise caratteristiche sia personali (genere, età, cittadinanza, titolo di studio, stato di disoccupazione), sia riferite al territorio di residenza e alla dinamicità del mercato del lavoro locale. La stipula del Patto di Servizio personalizzato indica la disponibilità dell'utente a partecipare a iniziative per rafforzare le proprie competenze nella ricerca attiva del lavoro, a iniziative di carattere formativo o di riqualificazione o altra politica attiva.

Destinatari Disoccupati, lavoratori beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro, lavoratori a rischio di disoccupazione, occupati in cerca di altra occupazione e comunque tutti gli utenti che richiedono il servizio.

ORIENTAMENTO SPECIALISTICO INDIVIDUALE

- Finalità** Aumentare la consapevolezza dell'utente rispetto alla proprie risorse e potenzialità definendo obiettivi professionali e formativi ed eliminando ciò che ostacola il soggetto nell'azione positiva di ricerca attiva del lavoro. Individuare gli strumenti utili per una efficace ed efficiente ricerca attiva del lavoro.
- Modalità** Colloqui individuali per analizzare i bisogni e ricostruire la storia formativa e lavorativa dell'utente attraverso il bilancio delle competenze e il counseling, in un'ottica di personalizzazione dei servizi proposti.
- Destinatari** Disoccupati, lavoratori beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro, lavoratori a rischio di disoccupazione, occupati in cerca di altra occupazione.

ORIENTAMENTO SPECIALISTICO DI GRUPPO

Finalità Dall'incontro e confronto con altre persone che condividono la stessa tipologia di difficoltà, l'utente viene motivato ed è stimolato alla riflessione e all'informazione attraverso strumenti e tecniche per la ricerca operativa del lavoro: si riappropria della sua capacità progettuale.

Modalità Seminari e laboratori di gruppo (10-15 persone) su argomenti specifici quali la ricerca attiva del lavoro e relative strategie, analisi del mercato del lavoro locale, nuove tipologie contrattuali.

Destinatari Disoccupati, lavoratori beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro, lavoratori a rischio di disoccupazione, occupati in cerca di altra occupazione.

INFORMAZIONE E CONSULENZA PER L'AUTOIMPIEGO

Finalità Informare e dare consulenza per aumentare l'imprenditorialità e per creare nuove startup. Redigere il piano d'impresa e supportare le situazioni di post costituzione d'impresa attraverso la consulenza fiscale, gestionale e di marketing. Informare sulle opportunità di finanziamento accessibili e sulle agevolazioni a livello comunitario, nazionale e locale.

Modalità Primo colloquio individuale per valutare i rischi e i vantaggi attraverso l'analisi del mercato del lavoro. Successivamente sono previsti laboratori di gruppo e ulteriori incontri individuali.

Destinatari A tutti coloro che vogliono iniziare un'attività imprenditoriale o mettersi in proprio.

MEDIAZIONE LINGUISTICO - CULTURALE

Finalità Rendere accessibili i servizi per il lavoro agli utenti stranieri comunitari e non comunitari offrendo assistenza ed informazioni sulle tematiche del lavoro anche in lingua straniera.

Modalità Attraverso uno o più colloqui individuali con l'operatore.

Destinatari Cittadini stranieri comunitari e non comunitari.

SERVIZI SPECIALISTICI A FAVORE DELLE DONNE

Finalità Supportare e informare sui servizi, sulle misure di sostegno e sulle politiche del lavoro disponibili per l'ingresso e la permanenza delle donne nel mercato del lavoro.

Modalità Attraverso uno o più colloqui individuali con l'operatore.

Destinatari Donne.

INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO PER I GIOVANI IN DIRITTO-DOVERE D'ISTRUZIONE ED ALLA FORMAZIONE

Finalità Informare sui servizi di accompagnamento al lavoro, sulle opportunità di reinserimento a scuola, sui corsi di formazione per il conseguimento di una qualifica professionale e sulle opportunità lavorative con contratto di apprendistato.
Condividendo l'obiettivo di crescita del giovane e prevenendo la dispersione scolastica, il diritto/dovere di frequentare attività formative fino ai 18 anni è il supporto offerto ai giovani e alle loro famiglie.

Modalità Attraverso uno o più colloqui con il tutor che assiste il giovane e la sua famiglia nella definizione della scelta formativa, accompagnandolo e sostenendolo nel percorso intrapreso.

Destinatari Minorenni che lasciano la scuola e restano fuori da ogni percorso formativo e studenti a grave rischio di dispersione scolastica e formativa.

ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Finalità Favorire l'inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro dell'utente mediante l'analisi dei profili più idonei allo svolgimento delle mansioni richieste. Supporto dell'utente nell'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Modalità E' possibile visionare le offerte inserite da Programma Sviluppo sul sito programmasviluppo.it. Previa registrazione telematica, è possibile inserire il proprio curriculum e candidarsi per le offerte presenti sul sito. Le candidature vengono trasmesse all'azienda; in caso di preselezione motivazionale l'ente convoca l'utente per un ulteriore colloquio, nel caso di offerta diretta il contatto avviene tra azienda e utente.

Destinatari Disoccupati o occupati, che sono interessati a trovare un impiego o anche a cambiare la propria occupazione.

PROMOZIONE E TUTORAGGIO DI TIROCINI

Finalità La conoscenza diretta del mondo del lavoro è possibile attraverso l'attività formativa di tirocinio. L'esperienza diretta, di durata limitata, presso un'azienda ospitante ha come finalità l'accrescimento di conoscenze e competenze dell'utente per agevolare e definire le scelte professionali.

Modalità Informare l'utente sulle modalità e durata del tirocinio; ricercare un'azienda/ente pubblico interessato ad accogliere un tirocinio; predisporre la documentazione necessaria per la stipula della convenzione e del progetto formativo individuale; monitorare l'attività di tirocinio durante il suo svolgimento attraverso incontri con il tirocinante; registrare e attestare le competenze acquisite nel libretto formativo del cittadino.

Destinatari Disoccupati; soggetti interessati al reinserimento lavorativo.

GARANZIA GIOVANI

Finalità Garanzia Giovani (Youth Guarantee) è il Piano Europeo per la lotta alla disoccupazione giovanile attraverso l'attuazione di politiche attive di orientamento, istruzione e formazione e inserimento al lavoro, a sostegno dei giovani che non sono impegnati in un'attività lavorativa, né inseriti in un percorso scolastico o formativo (Neet - Not in Education, Employment or Training).

Modalità Attività di assistenza e supporto nella fase di registrazione al programma sul portale nazionale: www.garanziagiovani.gov.it oppure sul portale regionale: <http://www.sistema.puglia.it/SistemaPuglia/garanziagiovani>

Destinatari I giovani residenti in Italia che, al momento della registrazione al portale nazionale o regionale, abbiano un'età compresa tra i 15 e i 29 anni che non siano impegnati in un'attività lavorativa né inseriti in un corso scolastico o formativo. I requisiti della non occupazione e del non inserimento in un percorso di studio o formazione devono essere posseduti al momento della registrazione al programma e devono essere mantenuti durante tutto il percorso.

ASSEGNO DI RICOLLOCAZIONE

Finalità È una misura di politica attiva del lavoro che consiste in un servizio personalizzato di assistenza alla ricerca attiva del lavoro.

Modalità L'importo dell'assegno viene determinato in base alla profilazione dell'utente e alla tipologia di contratto.

Destinatari Tutti i soggetti disoccupati che percepiscono la NASpl da almeno 4 mesi, che ne facciano richiesta purché non siano:

- già impegnati in misure di politica attiva analoghe (solitamente denominate contratto/assegno di ricollocazione, accompagnamento al lavoro o dote lavoro) erogate dalle Regioni e Province Autonome, per tutta la durata dell'erogazione della misura regionale;
- coinvolti in misure di politica attiva finanziate da un soggetto pubblico (quali corsi di formazione per l'inserimento lavorativo, corsi di formazione per l'adempimento dell'obbligo formativo, tirocini extracurricolari, servizio civile);
- destinatari di un finanziamento pubblico per l'avvio di un'attività di lavoro.

SERVIZI ALLE IMPRESE E DATORI DI LAVORO PUBBLICI E PRIVATI

- Consulenza per le aziende
- Incontro domanda/offerta di lavoro: preselezione e segnalazione di profili di lavoratori disponibili
- Promozione e tutoraggio dei tirocini
- Marketing

CONSULENZA PER LE AZIENDE

Finalità Informare il datore di lavoro sui diversi servizi erogati dall'ente accreditato, raccogliere i fabbisogni aziendali, supportare l'azienda nella ricerca del personale per coprire le posizioni vacanti; fornire consulenza in merito alle diverse tipologie contrattuali, alle agevolazioni e agli incentivi per le assunzioni in riferimento a particolari tipologie di lavoratori.

Modalità Le attività di consulenza sono erogate su appuntamento con il team dello Sportello Lavoro.

Destinatari Aziende private, enti pubblici, consulenti e studi professionali, associazioni di categoria.

INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO: PRESELEZIONE E SEGNALAZIONE DI PROFILI DI LAVORATORI DISPONIBILI

Finalità Promuovere l'intermediazione tra domanda ed offerta che favorisce l'incontro tra le aziende in cerca di personale e le persone in cerca di occupazione. Attraverso la rilevazione dei fabbisogni aziendali, della preselezione dei profili e l'offerta diretta, viene fornito supporto alle imprese per ricoprire le vacancies.

Modalità Il servizio viene erogato su richiesta dell'azienda. Lo Sportello Lavoro cura la pubblicazione delle vacancies e valida le richieste pervenute attraverso l'analisi dei curriculum relativi all'offerta, inviando all'azienda quelli ritenuti idonei e monitorandone gli esiti.

Destinatari Datori di lavoro pubblici e privati, consulenti, enti pubblici.

PROMOZIONE E TUTORAGGIO DI TIROCINI

Finalità Il servizio si propone di informare le aziende sulle modalità per attivare al proprio interno tirocini formativi e di supportarle nell'espletamento delle relative pratiche amministrative.

Modalità Informare le aziende sulle modalità e sulla documentazione necessaria all'attivazione di tirocini formativi; ricercare i profili richiesti se non già individuati dall'azienda; verificare l'esistenza dei requisiti previsti dalla normativa in capo all'azienda ospitante; stipulare la convenzione tra soggetto promotore ed azienda/ente ospitante; definizione di un progetto formativo condiviso tra soggetto promotore, soggetto ospitante e tirocinante; monitorare il tirocinio durante il suo svolgimento attraverso incontri di verifica presso la sede del soggetto promotore.

Destinatari Datori di lavoro pubblici e privati, consulenti, associazioni di categoria, enti pubblici.

MARKETING

Finalità Il servizio marketing si occupa della promozione dei servizi dello Sportello Lavoro sul territorio, al fine di coinvolgere, informare e supportare il maggior numero di imprese.

Modalità Contatto diretto tra Ufficio Comunicazione di Programma Sviluppo e referente aziendale. Le attività svolte sono: curare il contatto diretto con le aziende, rilevare i fabbisogni aziendali, erogare un servizio di consulenza e informazione all'azienda.

Destinatari Imprese e datori di lavoro.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

L'utente che si rivolge allo Sportello Lavoro ha il diritto di ricevere i servizi nei modi previsti dalla presente Carta dei servizi e/o dalle normative che regolano, ora o in futuro, la disciplina delle politiche attive del lavoro e/o i singoli interventi/progetti rivolti agli utenti fruitori di tali servizi.

L'utente ha il dovere di:

- rispettare quanto previsto dalle normative di riferimento
- impegnarsi ad essere soggetto proattivo dei servizi proposti
- fornire tempestivamente allo Sportello Lavoro eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale

RECLAMO E CONTROLLO

Nell'ottica del miglioramento continuo del servizio Programma Sviluppo raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti 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, attraverso una delle seguenti modalità:

- presentandosi presso l'unità operativa accreditata e redigendo apposito modulo di reclamo, oppure
- inviando raccomandata oppure
- inviando una email di reclamo all'indirizzo: sportellolavoro@programmasviluppo.it

Lo Sportello Lavoro provvederà poi a contattare l'utente.



programmasviluppo.it