



CARTA dei SERVIZI al LAVORO e ORIENTATIVI

Accreditamento Regione Piemonte certificato n° 0024
Ricerca e Selezione Aut. Min. Lav. Prot. n° 13/1/16609 del 22/06/2007
Ricollocazione Professionale Aut. Min. Lav. Prot. n° 39/17523 del 10/12/2012



PRESENTAZIONE

- **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?**

La Carta dei Servizi è un documento in cui APRO specifica le finalità e le caratteristiche dei suoi Servizi di orientamento e al lavoro.

La Carta dei Servizi APRO, ha lo scopo di stabilire con l'utenza un patto bilaterale che impegna, da un lato, la nostra Agenzia a realizzare gli obiettivi dichiarati e a garantire un controllo attivo sulla qualità del servizio fornito.

Dall'altro lato, impegna anche i fruitori a un utilizzo corretto, coerente con i propri bisogni ma rispettoso dei tempi e dei modi previsti.

Nella nostra Carta dei Servizi, che vi proponiamo per conoscere ed utilizzare nel migliore dei modi i Servizi orientativi e al lavoro, vengono riportati i principi fondamentali che ispirano l'erogazione degli stessi, nonché le regole generali per potervi accedere.

- **I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

APRO propone e realizza servizi di orientamento, in armonia 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 di orientamento e al lavoro.

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

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

Viene quindi chiarito il tipo di impegno che si assume il Servizio e che cosa compete all'utente/azienda. APRO 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: l'APRO 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: APRO garantisce attraverso il rispetto del Manuale della Qualità (conforme alla UNI EN ISO 9001 e al Manuale operativo sinottico per l'Accreditamento della Regione Piemonte degli organismi erogatori di servizi orientativi) e l'applicazione di una gestione controllata, il miglioramento continuo delle azioni e dei servizi erogati.

Grazie ad una costante attività di monitoraggio APRO 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/azienda e quindi la tempestività di risposta da parte del servizio, APRO 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;
- ✓ Possibilità di fissare appuntamenti anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico, in relazione ai bisogni specifici;
- ✓ 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/azienda;
- ✓ Promuovere incontri e seminari.

A CHI È RIVOLTA LA CARTA DEI SERVIZI?

I destinatari sono i seguenti soggetti:

- ✓ giovani ed adulti che necessitino di un supporto nella scelta formativa e professionale attraverso:
 - L'informazione orientativa;
 - L'accoglienza - primo filtro e presa in carico;
 - L'orientamento professionale;
 - La consulenza orientativa;
 - La formazione orientativa
 - L'accompagnamento al lavoro;
 - L'incrocio domanda/offerta di lavoro;
- ✓ le aziende attraverso i seguenti servizi ai datori di lavoro:
 - La promozione e scouting;
 - L'informazione e accesso ai Servizi;
 - La consulenza,
 - L'incontro domanda/offerta di lavoro;

L'APRO ha riservato una parte dei suoi servizi a soggetti diversamente abili, al fine di formare e preparare ad un graduale inserimento degli stessi all'interno del mondo del lavoro.

Inoltre l'attività di mediazione interculturale si configura come azione trasversale e di supporto a tutte le prestazioni di servizio che saranno rivolte a persone straniere con difficoltà di carattere linguistico e culturale.

SERVIZI EROGATI

APRO eroga un servizio di orientamento:

- ✓ rivolto a persone che intendono comprendere meglio i propri interessi e le proprie attitudini, capacità e potenzialità. Tale servizio è volto a sostenere i propri utenti nella individuazione, valutazione e selezione di opportunità educative, professionali e lavorative, affinché siano in grado di progettare ed attuare piani d'azione finalizzati alla realizzazione di tali opportunità.

L'intervento orientativo, 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, consulenza orientativa, consulenza e informazione sui percorsi formativi, servizi di ricerca attiva del lavoro, tirocini formativi ed orientativi, incrocio domanda e offerta di lavoro.

- ✓ rivolto ai datori di lavoro che necessitano di informazioni rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane, supportarle nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi.

SERVIZI ALLE PERSONE

- **INFORMAZIONE ORIENTATIVA**

ATTIVITÀ SVOLTA

L'attività che APRO svolge si articola in:

- ✓ Accogliere e ascoltare l'utente;
- ✓ Fornire informazioni sui servizi orientativi offerti;
- ✓ Colloqui di orientamento informativo nel caso l'utente non avesse chiaro il percorso formativo da intraprendere; l'operatore/trice lo orienta sui possibili corsi da frequentare in base alle attitudini e ai requisiti posseduti, nonché agli sbocchi occupazionali dei corsi stessi e all'andamento del mercato del lavoro e delle professioni;
- ✓ Informazioni sul sistema dei servizi offerti dalla rete regionale per la ricerca di lavoro e formazione e sulle modalità di accesso
- ✓ Rinvio ad altri servizi specialistici della rete (per lo svantaggio, per la formazione etc.)
- ✓ Rinvio al servizio di accoglienza e/o presa in carico per la firma del Patto di Servizio
- ✓ Messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro
- ✓ Allestire ed aggiornare il materiale nello spazio di autoconsultazione;
- ✓ Autoconsultazione di materiali cartacei relativi alle professioni e alle attività formative;
- ✓ 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 all'APRO;
- ✓ Colloquio di accoglienza, se la domanda dell'utente/i è poco chiara o complessa, in cui si analizza il bisogno, si definiscono le azioni da perseguire e si rinvia ad altri enti competenti;
- ✓ Invito e supporto all'autoconsultazione del materiale predisposto.

Fase di monitoraggio

Verificare l'effettiva fruibilità e adeguatezza delle informazioni erogate e rilevare eventuali ulteriori esigenze informative.

- **ACCOGLIENZA – PRIMO FILTRO e/o PRESA IN CARICO DELLA PERSONA**

ATTIVITÀ SVOLTE

- ✓ Lettura e rilevazione del bisogno professionale e di servizi espresso dall'utente
- ✓ Presentazione delle finalità e delle modalità di funzionamento del servizio di presa in carico
- ✓ Aggiornamento a sistema scheda anagrafica e professionale del lavoratore
- ✓ Funzione di primo filtro verso gli altri servizi di politica attiva
- ✓ Raccolta adesione e stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni e invio ai servizi di politica attiva

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Interventi

Incontri di gruppo o individuali

- **ORIENTAMENTO PROFESSIONALE**

ATTIVITÀ SVOLTE

- ✓ Colloqui di orientamento di 1° livello: prima ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini dell'utente;
- ✓ prima analisi della storia professionale dell'utente
- ✓ Valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente
- ✓ Definizione del Piano di Azione di Individuale (proposta di adesione a misure commisurate al fabbisogno espresso)
- ✓ Supporto nella redazione del curriculum vitae

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Interventi

Incontri individuali

- **FORMAZIONE ORIENTATIVA**

ATTIVITÀ SVOLTE

L'attività di formazione orientativa è rappresentata dalla erogazione di moduli destinati a gruppi di utenti con omogenei bisogni informativi – formativi, su particolari tematiche connesse al processo orientativo.

La finalità di questa area di intervento si risolve nell'aiutare il soggetto nella costruzione della sua progettualità professionale/personale.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Interventi

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

Fase di monitoraggio

Verificare le competenze orientative acquisite e l'effettiva attivazione degli utenti in relazione al percorso intrapreso.

• CONSULENZA ORIENTATIVA

ATTIVITÀ SVOLTE

L'attività che APRO svolge si differenzia nel contenuto a seconda della tipologia di persone a cui è rivolto. Risulta pertanto opportuno individuare le seguenti distinzioni:

Tipologie di utenti	Attività
Persone in cerca di occupazione <ul style="list-style-type: none"> ✓ Di età prevalentemente adulta, in genere in condizioni di "debolezza", per mancanza di un titolo di studio o con qualificazioni deboli sul mercato del lavoro; ✓ Appartenenti alle categorie protette ✓ Soggetti appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro (giovani a rischio, tossicodipendenti, extarcomunitari, disabili, persone in regime di detenzione); 	Sostenere il/la cliente nella ricerca di un lavoro o nella modifica del proprio stato occupazionale, indagando sulle capacità, potenzialità, interessi, attitudini, aspirazioni, legate sia a caratteristiche individuali, sia a competenze lavorative acquisite, in modo da fare leva su queste per consentire l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro; facilitare l'utente ad accedere ai servizi presenti nella struttura e a quelli esterni tenendo conto delle sue specifiche difficoltà.
Studenti <ul style="list-style-type: none"> ✓ In età di Obbligo Formativo; ✓ Che stanno per scegliere un percorso formativo o professionale; ✓ Che intendono iscriversi all'Università o frequentare un master o una scuola di specializzazione; ✓ Laureandi/de e laureati/e. 	Aiutare l'utente a comprendere meglio i propri interessi e le proprie attitudini, capacità e potenzialità, con lo scopo di sostenere il/la giovane nella scelta formativa e/o professionale. Favorire la conoscenza dei profili professionali e del mercato del lavoro e fornire strumenti per operare una scelta consapevole legata alle caratteristiche e alle propensioni individuali, agevolando il collegamento tra percorsi di studio e percorsi di lavoro.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Interventi

- ✓ Colloquio individuale con relativa "presa in carico" dell'utente;
- ✓ Seminari di gruppo su specifiche tematiche (es. autoimprenditorialità, mercato del lavoro locale);
- ✓ Bilanci di competenze, per costruire un progetto professionale e formativo concreto e realistico rispetto alle opportunità del contesto e alle potenzialità e scelte di vita dell'utente.

Fase di monitoraggio

Verificare l'effettiva attivazione dell'utente in relazione al percorso intrapreso.

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

ATTIVITÀ SVOLTE

L'attività che APRO svolge si articola in:

- ✓ Predisposizione di materiale informativo relativo a come e dove cercare lavoro;
- ✓ Supporto alla redazione del curriculum vitae attraverso indicazioni di linee guida;
- ✓ Supporto alla stesura delle lettere di accompagnamento;
- ✓ Supporto nell'analisi delle inserzioni delle offerte di lavoro;
- ✓ Supporto alla ricerca dell'elenco delle aziende a cui inviare i C.V.;
- ✓ Preparazione ai colloqui di lavoro.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Interventi

- ✓ Colloquio individuale;
- ✓ Seminari di gruppo.

Fase di monitoraggio

Verificare l'effettiva attivazione dell'utente in relazione al percorso intrapreso.

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

ATTIVITÀ SVOLTE

L'attività che APRO svolge si articola in:

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:

- ✓ APRO, attraverso la figura del Tutor (responsabile didattico – organizzativo delle attività), è di riferimento all'azienda e al/la 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 è chiamato/a, in genere, ad elaborare la relazione dell'azienda di fine tirocinio, riferita all'attività svolta durante il periodo di tirocinio, alle competenze di base, tecnico-professionali, trasversali e le 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.

MODALITÀ DI EROGAZIONE**Interventi**

Colloqui individuali

Fase di monitoraggio

APRO effettua una verifica sugli esiti occupazionali dei/le tirocinanti, a distanza di sei mesi dalla conclusione del tirocinio.

GLI IMPEGNI DEL SERVIZIO ED IL PATTO CON L'UTENTE

APRO si impegna a:

- ✓ Stipulare la convenzione di tirocinio, in quanto ente promotore;
- ✓ Redigere il progetto formativo;
- ✓ Prestare assistenza al/la tirocinante e all'azienda;
- ✓ Attivare le assicurazioni R.C. ed Inail assumendone i relativi oneri;
- ✓ Effettuare le comunicazioni di inizio tirocinio ai soggetti e agli enti competenti;
- ✓ Rilasciare la dichiarazione di competenze, laddove richiesta dal/la tirocinante.

Il/la tirocinante si impegna a:

- ✓ comunicare tempestivamente al servizio eventuali interruzioni
- ✓ rispettare gli obiettivi e le modalità concordati nel progetto formativo.

SERVIZI AI DATORI DI LAVORO**PROMOZIONE E SCOUTING**

ATTIVITÀ SVOLTE

- ✓ Analisi del mercato e selezione delle imprese da contattare
- ✓ Promozione dei servizi sul territorio
- ✓ Attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti
- ✓ Scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale

Modalità di erogazione:

- ✓ Presso l'impresa o presso gli uffici dell'agenzia al lavoro, incontro individuale

INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI

ATTIVITÀ SVOLTE

- ✓ Accoglienza, illustrazione dei servizi erogati (requisiti e regole di accesso)
- ✓ Informazioni relative a: incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative (es. comunicazioni obbligatorie, adempimenti del collocamento mirato), apprendistato, tirocini, stage e formazione on the job, contrattualistica e normativa in tema di lavoro, rinvio a servizio di consulenza se necessario
- ✓ Compilazione della scheda aziendale, rilevazione del fabbisogno professionale
- ✓ Stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni

Modalità di erogazione:

- ✓ Presso sede servizio a sportello o su appuntamento

CONSULENZA

ATTIVITÀ SVOLTE

- ✓ 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

- ✓ Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali
- ✓ Sostegno alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane
- ✓ Accompagnamento nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, Ispettorato del Lavoro)

Modalità di erogazione:

- ✓ Su richiesta dell'impresa a fronte di fabbisogni specifici e su appuntamento.

INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

ATTIVITÀ SVOLTE

- ✓ Individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca (da banca dati SILP)
- ✓ Supporto nella pubblicizzazione della posizione vacante
- ✓ Contatto preventivo dei potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità
- ✓ Raccolta e verifica di auto-candidature
- ✓ Presentazione ai datori di lavoro delle candidature pre-selezionate
- ✓ Raccolta esiti/feedback da datori di lavoro
- ✓ Supporto nell'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali
- ✓ gap di competenze
- ✓ Registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo

Modalità di erogazione:

- ✓ Prestazione in back office: durata variabile in base al tipo di richiesta e al numero e alle caratteristiche delle vacancies rilevate
- ✓ Invio di lavoratori per colloqui di selezione