

CARTA DEI SERVIZI



Estremi del Decreto di Accreditamento: **DECRETO DEL DIRIGENTE DEL SETTORE SERVIZI PER L'IMPIEGO E POLITICHE DEL LAVORO n. 281 del 08 aprile 2022**

Data di scadenza dell'Accreditamento: /

Responsabile Sede Accreditata: LISA DORSI

Operatori Sede Accreditata: DONATELLA MARTINA

INDICE

- 1. Breve Presentazione dell'Ente
- 2. Principi fondamentali
- 3. I Servizi al Lavoro
- 4. I Servizi erogati
 - 4.1 Modalità di accesso (sedi, orari)
- 5. Customer Care e reclami per miglioramento del servizio

Introduzione

La Regione Marche nel quadro delle politiche per lo sviluppo del territorio e per la promozione dell'occupazione e per prevenire e combattere la disoccupazione favorendo lo sviluppo delle risorse umane e l'integrazione sociale nel mercato del lavoro, accredita Agenzie per il Lavoro private a svolgere un ruolo coordinato e strategico in stretta collaborazione con i servizi pubblici nel coadiuvare le politiche di inserimento nel mercato del lavoro e di contrasto alla disoccupazione. All'interno di questo sistema, Fondazione C.F.M. Centro Formazione Manageriale Impresa Sociale si pone la finalità di attuare tutte le facilitazioni utili all'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro domanda/offerta nei confronti dei cittadini, nel pieno rispetto degli standard dichiarati in fase di accreditamento.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di comunicare in modo chiaro le finalità e le modalità di accesso e di funzionamento dei servizi al lavoro, contribuendo a rendere trasparente il rapporto tra l'Ente e i fruitori del servizio incoraggiandone e promuovendone la partecipazione.

La Carta dei Servizi non è un punto di arrivo ma l'inizio di un percorso rivolto al miglioramento continuo grazie al dialogo aperto con la rete dei servizi al lavoro e con i cittadini in un quadro di impegni chiari e di reali opportunità offerte ai cittadini.

1) Breve presentazione dell'Ente

La Fondazione C.F.M. Centro Formazione Manageriale Impresa Sociale è una realtà che riunisce aziende ed enti con l'obiettivo comune di favorire la diffusione della formazione per l'accrescimento delle competenze manageriali nelle imprese.

Si occupa fra l'altro di:

- Progettazione, organizzazione ed erogazione di percorsi formativi finalizzati alla crescita professionale;
- Dotazione alle Imprese di professionalità adeguate a realizzare il fabbisogno formativo delle nuove professioni da Industria 4.0;
- Erogazione di Formazione continua alle Imprese;
- Individuazione di azioni formative specifiche per Soggetti disoccupati o inoccupati;
- Partecipazione a progetti di "Alternanza Scuola-Lavoro".

La Fondazione è autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali all'intermediazione di domanda e offerta di lavoro (Codice di Intermediazione n. A271S001013 –3.11.2011).

Ai sensi della Legge n. 40/1987, a cura del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, la Fondazione ha attivato e coordina il Network nazionale INNOVAZIONE-FORMAZIONE-IMPRESA (IFI) di Enti di Formazione professionale, riunendo allo stato attuale 23 enti sul territorio nazionale.

2) Principi fondamentali

Nell'erogare i Servizi per il Lavoro la Fondazione si attiene a principi frutto della lunga esperienza e delle buone pratiche consolidate nel tempo.

- **uguaglianza e trasparenza:** a ciascun utente è garantita parità di trattamento e imparzialità nell'accesso ai servizi;

- **centralità e crescita della persona:** i servizi offerti devono essere personalizzati, mettendo al centro il singolo utente, le sue necessità, capacità e competenze, per favorire l'adeguamento alle necessità del mercato de lavoro;
- **partecipazione attiva:** l'utente è incoraggiato a farsi parte attiva e a offrire i propri suggerimenti e opinioni sul servizio;
- **Riservatezza:** i Servizi al Lavoro vengono offerti dagli operatori preposti nel pieno rispetto della normativa sulla privacy e utilizzando spazi adeguati;
- **Continuità:** è garantita la continuità nell'erogazione dei servizi e in caso di possibile interruzione o mancata regolarità, l'utenza sarà preventivamente informata attraverso i canali di comunicazione dell'ente;
- **Gratuità:** l'accesso ai Servizi per il Lavoro è gratuito per le persone interessate;
- **Efficacia ed efficienza:** l'ente si impegna al rispetto degli obiettivi dei servizi, attuando un monitoraggio volto a cogliere scostamenti eventuali e adottando misure correttive;
- **Collaborazione con altri servizi del territorio:** gli operatori sono disponibili a collaborare con altri attori per valorizzare la rete degli attori territoriali.

3) I Servizi al Lavoro

I servizi al lavoro nell'ambito dell'accreditamento definito dalla Regione Marche sono un insieme di prestazioni che Fondazione C.F.M. Centro Formazione Manageriale Impresa Sociale eroga nelle conformemente a quanto prescritto con l'Allegato 2 della Delibera di Giunta Regionale n. 1019 del 7/07/2020 ad oggetto: "Approvazione delle nuove linee di indirizzo operativo in materia di livelli essenziali di prestazioni (LEP) di cui al DM 4/18 e gestione dello stato di disoccupazione ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. 150/15 e s.m.i. – Revoca DGR 779/2017"

con la finalità di:

- offrire servizi alle persone e alle imprese attraverso attività di:

Area 1 – Servizi alla persona e alle imprese

LEP A – Accoglienza e prima informazione

LEP B - Did, Profilazione e aggiornamento della Scheda Anagrafica professionale

LEP C - Orientamento di base

LEP D - Patto di servizio personalizzato

LEP E – Orientamento specialistico

LEP F – Supporto all'inserimento o reinserimento lavorativo

LEP G – Supporto all'inserimento o reinserimento lavorativo (assegno di ricollocazione)

LEP H - Avviamento a formazione

LEP P - Accoglienza e informazione

LEP Q - Incontro Domanda Offerta

LEP R - Attivazione dei tirocini

LEP S – collocamento mirato

I servizi al lavoro rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Marche rispetto ai servizi erogati, alle capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e alle competenze

professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro.

I servizi sopra elencati, e specificati nel paragrafo a seguire, verranno erogati gratuitamente e direttamente presso la sede accreditata, negli orari di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00. Per alcune attività specifiche e di gruppo per le quali sarà necessario verificare e coordinare la disponibilità di più persone, il servizio sarà organizzato su appuntamento.

4) I servizi erogati

Le aree di servizio previste sono ripartite in relazione ai destinatari e suddivise nelle seguenti articolazioni:

servizi alle Persone

Informazione

<i>Finalità</i>	<i>Lep A</i>
<i>Attività</i>	<i>Colloquio informativo utile alla definizione del bisogno espresso dall'utente – accoglienza a risposta immediata con fornitura di materiali o indicazioni operative per servizi di riferimento (anche esterni all'ApL)</i>
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	<i>Lisa Dorsi, Donatella Martina</i>
<i>Orari di attività al pubblico</i>	<i>Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00</i>

Profilazione

<i>Finalità</i>	<i>Lep B</i>
<i>Attività</i>	<i>Colloquio finalizzato alla raccolta delle informazioni dell'utente, alla sua profilazione e all'inserimento nel sistema informativo unitario e all'aggiornamento della scheda anagrafica professionale</i>
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	<i>Lisa Dorsi, Donatella Martina</i>
<i>Orari di attività al pubblico</i>	<i>Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00</i>

Orientamento di base

<i>Finalità</i>	<i>Lep C</i>
<i>Attività</i>	<i>Colloquio individuale finalizzato a raccogliere informazioni qualitative dell'utente, definire le competenze rispetto al mercato del lavoro e a informarlo sulle opportunità di lavoro e formazione coerenti con il suo profilo</i>
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	<i>Lisa Dorsi, Donatella Martina</i>
<i>Orari di attività al pubblico</i>	<i>Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00</i>

Patto di servizio

<i>Finalità</i>	<i>Lep D</i>
<i>Attività</i>	<i>Colloquio individuale in cui vengono definite le prestazioni di politica attiva del lavoro per l'utente e stipulato il patto di servizio</i>
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	<i>Lisa Dorsi, Donatella Martina</i>
<i>Orari di attività al pubblico</i>	<i>Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00</i>

Orientamento specialistico

<i>Finalità</i>	<i>Lep E</i>
<i>Attività</i>	<i>Colloquio di orientamento specialistico, volto a ripercorrere le esperienze formative e di lavoro della persona, al fine di individuare percorsi più rispondenti alle potenzialità individuali in funzione all'inserimento o reinserimento lavorativo</i>
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	<i>Lisa Dorsi, Donatella Martina</i>
<i>Orari di attività al pubblico</i>	<i>Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00</i>

Supporto all'inserimento o reinserimento

<i>Finalità</i>	<i>Lep F</i>
<i>Attività</i>	<i>Colloquio individuale o in piccoli gruppi (omogenei per caratteristiche utenza) finalizzato a supportare le persone nella motivazione alla ricerca attiva, nella redazione del cv, nella preparazione al colloquio</i> <i>Attività di attivazione del tirocinio con verifica delle opportunità e matching con i candidati, predisposizione della documentazione relativa (convenzione, progetto formativo etc) e assolvimento adempimenti</i> <i>Attività per la realizzazione dell'incontro tra domanda e offerta, mediante la raccolta di autocandidature, promozione presso le imprese del territorio, monitoraggio degli esiti della selezione, ai fini dell'inserimento lavorativo</i>
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	<i>Lisa Dorsi, Donatella Martina</i>
<i>Orari di attività al pubblico</i>	<i>Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00</i>

Supporto all'inserimento o reinserimento (assegno di ricollocazione)

<i>Finalità</i>	<i>Lep G</i>
<i>Attività</i>	<i>Attività di assistenza e ricerca di opportunità occupazionali rivolta ai percettori di NASPI disoccupati da oltre 4 mesi: individuazione dei profili rispondenti al singolo candidato, individuazione di eventuale percorso di riqualificazione, trasferimento di modalità di ricerca attiva e supporto, ricerca delle opportunità occupazionali, promozione dei profili, assistenza dalal preselezione fino alle prime fasi di inserimento.</i>
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	<i>Lisa Dorsi, Donatella Martina</i>
<i>Orari di attività al pubblico</i>	<i>Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00</i>

Avviamento a formazione

<i>Finalità</i>	<i>Lep H</i>
<i>Attività</i>	<i>Colloquio informativo atto a presentare l'offerta formativa presente sul territorio e a orientare l'utente rispetto ai percorsi formativi rispondenti alle eventuali esigenze emerse in precedenza</i>
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	<i>Lisa Dorsi, Donatella Martina</i>
<i>Orari di attività al pubblico</i>	<i>Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00</i>

Servizi alle Imprese

Accoglienza e informazione

<i>Finalità</i>	<i>Lep P</i>
<i>Attività</i>	<i>Attività di informazione alle imprese e professionisti relative ai servizi erogati dalla rete dei per il lavoro territoriale; procedure amministrative, procedure per l'avvio attività autonome; incentivi e agevolazioni alle assunzioni etc,</i>
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	<i>Lisa Dorsi, Donatella Martina</i>
<i>Orari di attività al pubblico</i>	<i>Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00</i>

Incontro Domanda Offerta

<i>Finalità</i>	<i>Lep Q</i>
<i>Attività</i>	<i>Supporto offerto alle aziende per la realizzazione dell'incontro fra domanda e offerta (rilevazione del fabbisogno, individuazione delle candidature idonee, supporto nella pubblicizzazione del fabbisogno, verifica delle candidature, presentazione dei profili selezionati, raccolta esiti, ricerca soluzioni per colmare eventuali gap di competenze)</i>
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	<i>Lisa Dorsi, Donatella Martina</i>
<i>Orari di attività al pubblico</i>	<i>Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00</i>

Attivazione tirocini

<i>Finalità</i>	<i>Lep R</i>
<i>Attività</i>	<i>Attivazione del tirocinio mediante ricerca di profili rispondenti alle opportunità segnalate dall'azienda, predisposizione della documentazione relativa (convenzione, progetto formativo etc), assolvimento adempimenti e contatti con il tutor aziendale</i>
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	<i>Lisa Dorsi, Donatella Martina</i>
<i>Orari di attività al pubblico</i>	<i>Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00</i>

Collocamento mirato

<i>Finalità</i>	<i>Lep S</i>
<i>Attività</i>	<i>Supporto alle aziende ai fini dell'assolvimento del l'obbligo all'assunzione di disabili e categorie protette (Computo/determinazione del numero soggetti da assumere, Trattamento e registrazione nel sistema informativo unitario).</i>
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	<i>Lisa Dorsi, Donatella Martina</i>
<i>Orari di attività al pubblico</i>	<i>Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00</i>

4.1) Modalità di accesso (sedi e recapiti)

I servizi sono erogati presso la sede accreditata sita in via I Maggio 156, 60131 Ancona
Tel: 071.2133215
info@centroformazionemanageriale.it

nei seguenti giorni ed orari:

GIORNI DELLA SETTIMANA	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
ORARIO	9:00-13:00	9:00-13:00	9:00-13:00	9:00-13:00	9:00-13:00

5) Reclami, customer care e miglioramento del servizio

Fondazione C.F.M. Centro Formazione Manageriale Impresa Sociale nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni, a discrezione 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.

Fondazione C.F.M. Centro Formazione Manageriale Impresa Sociale si impegna a rendere pubblici i dati relativi alle attività erogate nel semestre precedente e a somministrare ai suoi utenti un questionario di soddisfazione.

Suggerimenti e reclami possono essere inviati in qualsiasi momento ai seguenti contatti, sia in forma scritta che telefonicamente, che di persona:

Fondazione CFM Centro Formazione Manageriale Impresa Sociale

Via I Maggio 156, 60131 Ancona
Tel. 071.2133215
info@centroformazionemanageriale.it