



**SERVIZI AL LAVORO**

**CARTA DEI SERVIZI**

**FOREMA SRL**

**Sedi di  
Padova – Via E.P. Masini 2**





## INDICE

Premessa generale	pag. 3
1. Obiettivi del servizio	pag. 3
2. Soggetti destinatari	pag. 3
3. Aree di prestazione	pag. 5
4. Organizzazione del Servizio al lavoro	pag. 11
5. Monitoraggio e valutazione dei servizi erogati	pag. 13
6. Reclami	pag. 14
7. Riferimenti interni Servizio al lavoro	pag. 15



## Carta dei servizi

### Premessa generale

Fòrema Srl, nello sviluppare i Servizi al Lavoro, mette al centro la persona, le sue competenze ed i suoi bisogni, in relazione al sistema produttivo locale e regionale, affinché tramite azioni di politica attiva al lavoro si possano coniugare al meglio i rispettivi potenziali e favorire, quindi, lo sviluppo socio-economico della Regione Veneto e dei suoi abitanti.

Il presente documento esplicita e descrive come Fòrema Srl - Servizio al Lavoro metta a disposizione la propria struttura, le competenze ed il *know-how* tecnico ed organizzativo affinché gli utenti dispongano di una rete di supporto che aiuti ed agevoli tutti i passaggi per superare la condizione da lavoratore disoccupato e divenire lavoratore occupato.

I servizi messi a disposizione sono sviluppati nella logica dell'azione-intervento. La partecipazione, il coinvolgimento e l'impegno del beneficiario sono punti fondamentali affinché si possano avviare i processi di trasformazione e di crescita individuale e, quindi, raggiungere i risultati prefissati.

### 1. OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- Garantire pari opportunità nell'accesso al mercato del lavoro.
- Valorizzare le competenze professionali possedute e sviluppare nuove abilità, per competere ed essere parte attiva della società.
- Operare in rete con i sistemi della Pubblica Amministrazione, le Parti Sociali, le Imprese, i Sistemi Formativi.
- Coinvolgere tutti i soggetti portatori di interesse nelle dinamiche di creazione e miglioramento continuo di opportunità per l'accesso all'occupazione e per la valorizzazione personale.
- Assicurare un'opportuna flessibilità organizzativa e operativa per raggiungere massima efficacia d'intervento a favore delle diverse categorie di utenti interessati.

### 2. SOGGETTI DESTINATARI

- Persone in cerca di occupazione;
- Lavoratori in stato di mobilità, CIG, CIGO, CIGS, ASPI, NASPI;
- Occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale;



- Persone in cerca di opportunità formative;
- Soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale;
- Lavoratori immigrati;
- Donne impegnate in azioni di reinserimento lavorativo.
- Giovani inoccupati o disoccupati al di sotto dei 30 anni di età

## 2.1 Strumenti e metodologie di lavoro

Fòrema Srl - Servizio al Lavoro propone modelli e metodologie d'intervento coerenti con il sistema produttivo, incentrati sulla persona e sull'innovazione professionale.

Questo significa collocare l'attività di accompagnamento al lavoro in un sistema di azioni concertate tra lavoratore, Servizio al Lavoro, Pubblica Amministrazione, Partner di rete, per creare una filiera idonea ad integrare le diverse necessità ed operare con efficienza ed efficacia.

Le metodologie di lavoro privilegiano una visione dei contesti organizzativi come strutture complesse in cui la dimensione dell'apprendimento e delle relazioni sociali pervadono tutte le funzioni aziendali, divenendo fattore di competitività dell'impresa.

Le risorse umane, in quanto portatrici di saperi e competenze, rappresentano il nucleo centrale sul quale sviluppare l'impresa.

Gli strumenti operativi e le metodologie proposte nel suo complesso tengono conto sia delle caratteristiche personali degli adulti, sia dei vincoli esterni di cui il soggetto beneficiario è portatore.

Le metodologie operative sono strumenti di rinforzo e di crescita alle:

- motivazioni degli utenti;
- competenze individuali valorizzate come risorse da condividere in gruppo;
- sperimentazioni di nuove conoscenze;
- fasi di rilettura delle esperienze vissute e di ripensamento del proprio futuro.

Alle metodologie d'intervento tradizionali è affidato il compito di rinforzare e sviluppare le conoscenze e le competenze, mentre alle metodologie interattive quello di sviluppare negli utenti capacità e comportamenti orientati all'interdisciplinarietà e al lavoro in *team*. Il lavoro di gruppo costituisce una dimensione importante per i processi di rielaborazione delle esperienze vissute e di analisi e confronto sulle dinamiche attuali.



### **3. AREE DI PRESTAZIONE Fòrema Srl – Servizio al lavoro**

#### **3.1 Accoglienza, accesso e informazione – Sportello al lavoro**

E' il primo contatto tra utente e Servizio al Lavoro.

Consente all'utente l'accesso alla rete dei servizi erogati, informandolo circa le opportunità disponibili secondo le sue esigenze e richieste. Inizialmente sono fornite informazioni di base e successivamente si procede al rinvio ad altri sportelli/servizi disponibili nella Rete di partner del Servizio al lavoro, oppure, tramite un percorso interno con il colloquio di approfondimento, si struttura il Piano di Azione Individuale (PAI).

Azioni operative:

- Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- Prima informazione;
- Consulenza informativa di primo livello;
- Supporto all'autoconsultazione.

#### **3.2 Valutazione del caso individuale**

Tramite il colloquio individuale di conoscenza ed approfondimento, si acquisiscono tutte quelle informazioni necessarie alla stesura del PAI. Permette al Servizio ed alla persona di costruire un "quadro" realistico delle risorse disponibili, sia a livello individuale (competenze possedute, esperienze vissute, aspettative professionali) sia a livello di rete (vincoli esistenti, opportunità formative possibili, richieste del mercato del lavoro) allo scopo di individuare il/i percorso/i su cui investire per raggiungere gli obiettivi di crescita ed inserimento del lavoratore.

Azioni operative:

- Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento;
- Analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento;
- Analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti;
- Individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale;
- Identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate;



- Supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi (obiettivi, tempi, azioni, risorse);
- Sottoscrizione e gestione del Patto di Servizio e del Piano di Azione Individuale;
- Monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al Piano di Azione Individuale.

### **3.3 Mediazione per l'incontro domanda e offerta**

La conoscenza delle macro dinamiche del mercato del lavoro sul medio lungo periodo insieme alle dinamiche occupazionali "locali" costituiscono le condizioni minime necessarie affinché il Servizio al Lavoro possa mettere a disposizione degli utenti delle effettive opportunità di reinserimento e programmare iniziative di ricollocazione occupazionale.

Azioni operative:

- Raccolta disponibilità lavorative attraverso un'intervista mirata;
- Analisi competenze, aspettative e motivazioni delle persone in cerca di lavoro;
- Inserimento in apposita banca dati, che consente l'incrocio con le richieste di personale delle aziende, delle informazioni acquisite, compreso il curriculum vitae della persona che deve essere riconfermato/aggiornato periodicamente ogni 6 mesi;
- Informazione alla persona sulle modalità con le quali è gestito l'incontro domanda/offerta e, di conseguenza, come le persone possono essere messe in contatto con le imprese che cercano personale.

### **3.4 Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro**

La definizione e la stesura del progetto individuale di accompagnamento al lavoro è l'azione che concretizza l'impegno reciproco del Servizio al Lavoro e dell'utente a lavorare congiuntamente per superare gli ostacoli e raggiungere gli obiettivi definiti e prefissati nel PAI. Si tratta di impegnarsi con azioni pro-attive nella ricerca di nuove opportunità di crescita professionale, impegnandosi in percorsi formativi, nel verificare sul campo le offerte di lavoro, nella ricerca di nuove opportunità occupazionali.

Azioni operative:

- stesura del curriculum vitae;
- partecipazioni a corsi/o di formazione;



- colloqui di lavoro;
- stage aziendali;
- avvio di nuova attività imprenditoriale;
- altro.

### 3.5 Tabella Sinottica: Prestazione - Finalità - Servizi Erogati

<b><u>Prestazione</u></b>	<b><u>Finalità dell'area di prestazione</u></b>	<b><u>SERVIZI EROGATI</u></b>
<b>Accesso e informazione: sportello lavoro</b>	Relativamente ai cittadini: garantisce informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche nel mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Garantisce accessibilità ed usabilità dei servizi e delle informazioni.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso;</li> <li>• Informazioni ed invio ad altri servizi territoriali;</li> <li>• Informazioni sul mercato del lavoro e opportunità occupazionali.</li> </ul>
<b>Valutazione del caso individuale</b>	Garantisce l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro.</li> </ul>
<b>Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro</b>	Relativamente ai cittadini: garantisce a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali caratterizzate da buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta e diffusione curriculum vitae;</li> <li>• Ricerca e segnalazione delle vacancy;</li> <li>• Preselezione, verifica, disponibilità e gestione del contatto.</li> </ul>
<b>Stesura PAI Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al</b>	Garantisce l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento (definizione e stipula PAI);</li> </ul>

<p><b>lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo</b></p>	<p>strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.</li> </ul>
<p><b>Colloquio individuale</b></p>	<p>Il colloquio è rivolto alle persone che abbiano dichiarato presso i Centri per l'Impiego la loro disponibilità immediata a svolgere un'attività lavorativa.</p> <p>Le azioni di orientamento, previste dal D. Lgs. 181/00 e s.m.i., hanno l'obiettivo di favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro e contrastare la disoccupazione/inoccupazione di lunga durata, attraverso il supporto alla persona nella ricerca attiva di un lavoro e/o nella scelta di un percorso formativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accertamento e verifica delle effettive disponibilità del lavoratore attraverso un'intervista mirata;</li> <li>• Analisi delle competenze, aspettative e motivazioni della persona in cerca di lavoro;</li> <li>• Illustrazione delle opportunità del mercato del lavoro e ruolo dei servizi pubblici per l'impiego nel sostegno alla ricerca attiva del lavoro;</li> <li>• Definizione, insieme alla persona, di un percorso finalizzato a favorire l'inserimento lavorativo che si conclude con la definizione di apposito Piano di Azione Individuale (PAI);</li> <li>• Sottoscrizione, da parte della persona e del Centro per l'Impiego, del Patto di Servizio attraverso il quale, da una parte il Centro per l'Impiego si impegna a garantire alla persona gli strumenti opportuni a favorire l'inserimento nel mondo del lavoro, dall'altra la persona si impegna a svolgere tutte le attività concordate al fine del raggiungimento dell'obiettivo;</li> <li>• Il rispetto del patto da parte di entrambe è verificato periodicamente.</li> </ul>
<p><b>Counselling</b></p>	<p>Attraverso incontri individuali il consulente alla persona offre il supporto necessario all'utente, finalizzato alla costruzione di percorsi soddisfacenti negli ambiti formativi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Counselling/orientamento scolastico: per il supporto alle scelte scolastiche o formative al termine del ciclo di studi ma anche riorientamento o cambio</li> </ul>



	<p>e professionali. Il counselling individuale è un processo di supporto alle decisioni in ambito scolastico/formativo ed alla maturazione di progetti professionali verso il lavoro o sul lavoro. Ha l'obiettivo di rimuovere eventuali ostacoli che impediscono un'azione positiva di ricerca del lavoro o di un progetto professionale. Il consulente aiuta a prendere coscienza degli atteggiamenti, delle motivazioni, delle risorse e a favorire la costruzione di un realistico progetto personale formativo e lavorativo investendo sulle potenzialità del soggetto e valutando non solo i fattori coscienti (interessi, aspirazioni, vincoli) ma anche inclinazioni più profonde.</p>	<p>del ciclo di studi;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Counselling/orientamento universitario: per il supporto alle scelte in ambito universitario e corsi/master post-laurea;</li> <li>• Counselling/orientamento professionale: per quello che riguarda il lavoro;</li> <li>• Counselling/orientamento fasce deboli: per quanto riguarda il sostegno all'inserimento di fasce deboli;</li> <li>• Disoccupati, prevalentemente adulti;</li> <li>• Giovani in cerca di prima occupazione o prossimi a terminare il percorso di studi;</li> <li>• Giovani con problemi di scelta nella definizione di un percorso formativo e/o professionale;</li> <li>• Occupati in cerca di altra occupazione.</li> </ul>
<p><b>Bilancio di competenze</b></p>	<p>Attraverso incontri individuali il consulente alla persona offre orientamento con lo scopo di sostenere l'utente nella definizione di un progetto professionale, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificazione di competenze e potenzialità che il cliente/utente può investire nella elaborazione / realizzazione di un progetto di inserimento sociale e professionale;</li> <li>• Acquisizione di autonome capacità di autovalutazione, di attivazione e di scelta;</li> <li>• Costruzione, sulla base del bilancio di competenze, di un progetto di sviluppo professionale concreto e realistico che</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificazione di competenze e potenzialità che il cliente / utente può investire nella elaborazione/ realizzazione di un progetto di inserimento sociale e professionale;</li> <li>• Acquisizione di autonome capacità di autovalutazione, di attivazione e di scelta;</li> <li>• Costruzione, sulla base del bilancio di competenze, di un progetto di sviluppo professionale concreto e realistico che faciliti maggiormente l'incontro tra le opportunità del territorio e le potenzialità e le scelte</li> </ul>



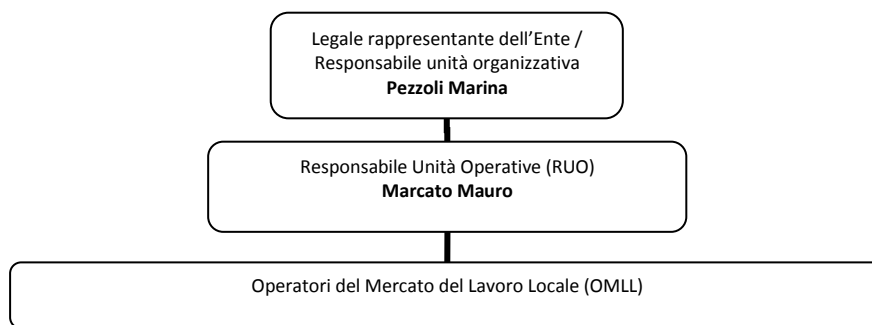
	<p>faciliti maggiormente l'incontro tra le opportunità del territorio e le potenzialità e le scelte dell'utente, a partire dall'analisi delle conoscenze, capacità e comportamenti del cliente/utente e utilizzando appositi dizionari disponibili.</p>	<p>dell'utente, a partire dall'analisi delle conoscenze, capacità e comportamenti del cliente/utente e utilizzando appositi dizionari disponibili.</p>
<p><b>Azioni di gruppo / seminari tematici</b></p>	<p>Attraverso l'orientamento di 2° livello i consulenti alla persona offrono consulenza a gruppi predeterminati al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitare una maggiore consapevolezza della propria storia personale e delle competenze possedute, attivando dinamiche di gruppo;</li> <li>• Favorire la conoscenza del mercato del lavoro e dei profili professionali;</li> <li>• Sviluppare le competenze trasversali;</li> <li>• Fornire strumenti e tecniche per la ricerca attiva del lavoro, sviluppando abilità per la ricerca autonoma;</li> <li>• Fornire le basi indispensabili per chi pensa di avviare un'attività in proprio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitare una maggiore consapevolezza della propria storia personale e delle competenze possedute, attivando dinamiche di gruppo;</li> <li>• Favorire la conoscenza del mercato del lavoro e dei propri profili professionali;</li> <li>• Sviluppare le competenze trasversali;</li> <li>• Fornire strumenti e tecniche per la ricerca attiva del lavoro, sviluppando abilità per la ricerca autonoma;</li> <li>• Fornire le basi indispensabili per chi pensa di avviare un'attività in proprio.</li> </ul>



#### 4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO AL LAVORO

Il servizio è organizzato per funzioni, applica i principi della qualità e utilizza le tecnologie informatiche a supporto delle diverse attività.

##### 4.1 Organigramma



##### 4.2 Ruoli, funzioni e responsabilità

**Il responsabile dell'unità organizzativa** si occupa dal coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, della supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio, della gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali, della promozione dei servizi, dell'attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività e della gestione del sistema informativo.

**L'operatore del mercato del lavoro** si occupa della diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento, dell'analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento, dell'analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti, dell'individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale; dell'identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate; del supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e



completo nei suoi elementi interni (obiettivi, tempi, azioni, risorse); della sottoscrizione e gestione del Patto di Servizio e del Piano di Azione Individuale; del monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al Piano di Azione Individuale.

#### 4.3 Reti Tecnologiche

I Sistemi Informativi sono alla base della gestione dell'utenza, sia tramite i collegamenti con IDO, sia tramite la rete Internet ed Intranet.

L'accesso alle informazioni ed alla gestione delle pratiche avviene tramite *password* per livelli, nel rispetto della normativa della privacy (D. Lgs. 196/2003) e della legge 231/2003.

#### 4.4 Apertura del Servizio al pubblico

Sede	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
<b>Padova</b> (via E.P. Masini 2)	9.00 – 13.00	9.00 – 13.00	9.00 – 13.00	9.00 – 13.00	9.00 – 13.00



## 5. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Al fine di garantire una corretta realizzazione delle attività del Servizio al Lavoro sono state previste attività di controllo e di monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività e di erogazione dei servizi.

L'azione di monitoraggio e raccolta dati è stata strutturata su tre fasi :

- la prima, definita come “check-up preliminare”, avverrà in concomitanza con l'avvio delle attività offerte agli utenti, con la previsione di gestione e di funzionamento del servizio – individuando tempi standard e procedure operative;
- la seconda fase avverrà in “progress”, raccogliendo e monitorando le singole attività;
- la terza sarà post attività, valutando i risultati raggiunti.

Il sistema di monitoraggio utilizzerà indicatori quantitativi e qualitativi, raccogliendo dati ed informazioni sia sulla qualità del servizio sia sui risultati raggiunti. Tramite l'applicazione dei sistemi informativi si disporranno di dati oggettivi per l'elaborazione delle informazioni e la valutazione dei risultati.

Infine, si applicherà il modello per obiettivi multipli tramite “l'ascolto” degli *stakeholder* aderenti alla rete del Fòrema Srl – Servizi al Lavoro per disporre di informazioni e valutazioni qualitative, e comprendere l'impatto dei servizi sugli utenti, sulle imprese, sul contesto economico e sociale locale.



## 6. RECLAMI

L'utente che ha subito un disservizio deve inoltrare reclamo, al Responsabile della Qualità all'indirizzo [anna.dona@niuko.it](mailto:anna.dona@niuko.it).

Nel caso l'utente abbia partecipato ad una qualsiasi iniziativa formativa, ha facoltà di riportare il suddetto reclamo nello spazio dedicato del customer satisfaction.

L'ufficio qualità è tenuto a valutare sempre il reclamo e, nei casi opportuni, aprirà *una procedura di gestione del reclamo*, così come previsto dal sistema qualità dell'azienda.

La gestione amministrativa del reclamo prevede:

- l'acquisizione delle informazioni inerenti l'oggetto del reclamo;
- la contestualizzazione del disservizio con l'analisi delle cause e delle motivazioni, comparativamente tra il funzionamento degli uffici e la richiesta dell'utenza;
- la formalizzazione all'ufficio e all'utenza:
  - esiti dell'indagine;
  - eventuali note di censura sull'operato se ne sussistono motivi conclamati;
  - indicazioni su azioni di miglioramento del servizio;
  - risposta formale all'utente con soluzione/diniego alle motivazioni del reclamo.

I tempi di gestione del reclamo sono fissati ordinariamente in 10 (dieci) giornate lavorative.

Qualora l'oggetto del reclamo sia determinato da cause di difficile lettura ed elevata complessità i tempi vengono elevati a 30 (trenta) giornate lavorative.



## 7. RIFERIMENTI INTERNI SERVIZIO AL LAVORO

Cognome	Nome	Ruolo	Telefono	E-mail
Pezzoli	Marina	Responsabile dell'unità organizzativa	0498227173	<a href="mailto:Marina.pezzoli@niuko.it">Marina.pezzoli@niuko.it</a>
Marcato	Mauro	Responsabile Unità Operativa	0498227715	<a href="mailto:Mauro.marcato@niuko.it">Mauro.marcato@niuko.it</a>
Bortolami	Piera	Operatore Mercato del Lavoro locale	0498227520	<a href="mailto:Piera.bortolami@niuko.it">Piera.bortolami@niuko.it</a>
Luise	Barbara	Operatore Mercato del Lavoro locale	0498227598	<a href="mailto:Barbara.luise@niuko.it">Barbara.luise@niuko.it</a>
Montalto	Marta	Operatore Mercato del Lavoro locale	049 8227268	<a href="mailto:Marta.montalto@niuko.it">Marta.montalto@niuko.it</a>
Casarotto	Chiara	Operatore Mercato del Lavoro locale	049 8227555	<a href="mailto:Chiara.casarotto@niuko.it">Chiara.casarotto@niuko.it</a>
Soffiato	Linda	Operatore Mercato del Lavoro locale	049 8227590	<a href="mailto:linda.soffiato@niuko.it">linda.soffiato@niuko.it</a>

Data, 12/02/2018

Revisione 9.0