

Centro Servizi per il Lavoro ISFORCOOP

Carta dei Servizi per il Lavoro

Adottata ai sensi della D.G.R. 48/15 del 11/12/2012

1. L'Ente Accreditato

La presente Carta dei Servizi è lo strumento attraverso cui il Centro Servizi Lavoro Isforcoop presenta le proprie attività in materia di Servizi per il Lavoro, indicando cosa può offrire sia a soggetti privati (servizi alle persone) sia alle imprese (servizi ai datori di lavoro).

Principi

Il Centro Servizi per il Lavoro Isforcoop nella redazione della Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Accesso:** tutti i cittadini possono accedere ai servizi senza alcuna discriminazione
- **Uguaglianza:** nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e/o opinione politica
- **Imparzialità:** nei rapporti attivati sia con gli utenti che con le Imprese sono garantite obiettività e imparzialità, con particolare attenzione alle categorie più svantaggiate e con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo
- **Gratuità:** i servizi sono erogati senza alcun costo per i destinatari
- **Partecipazione:** sia gli utenti che le Imprese possono esprimere la propria valutazione sulle prestazioni ricevute (customer satisfaction, suggerimenti e reclami)
- **Comunicazione e Trasparenza:** è garantita una chiara e corretta informazione circa i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi
- **Efficacia ed Efficienza:** l'erogazione dei servizi è soggetta a continuo miglioramento, grazie alle metodologie di controllo e monitoraggio applicate che consentono di analizzare le possibili criticità e adottare le idonee soluzioni
- **Riservatezza:** i dati e le informazioni fornite sono utilizzate unicamente in riferimento ai servizi concordati e a fini statistici.

Mission, strategia, finalità

Il Centro Servizi per il Lavoro Isforcoop (di seguito denominato Centro Servizi) persegue la finalità di accompagnare nella ricerca di un lavoro e nel miglioramento della propria professionalità chi cerca occupazione, chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro o chi intende cambiare lavoro, attraverso varie attività: contatti iniziali, colloqui di orientamento individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di orientamento e consulenza qualificata, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, incrocio tra domanda e offerta di lavoro, creazione di impresa.

Inoltre il Centro Servizi offre consulenza alle imprese per la selezione e riqualificazione del personale, l'accesso a politiche attive del lavoro, il supporto nella gestione e realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane, l'analisi dei fabbisogni formativi, l'orientamento e lo sviluppo di percorsi formativi volti al potenziamento delle risorse umane, la facilitazione nell'inserimento e nell'attivazione di misure di accompagnamento al lavoro rivolte a soggetti svantaggiati.

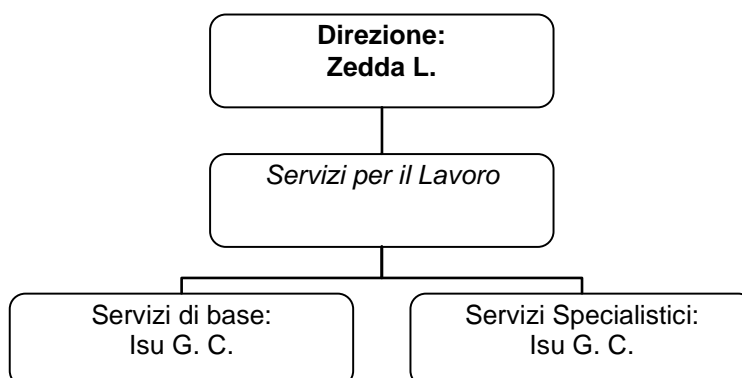
Sulla base delle linee strategiche definite dalla RAS, il Centro Servizi opera in coerenza con le indicazioni previste dalle leggi regionali, dalle deliberazioni della Giunta e dai documenti di programmazione emanati in materia dalla Regione Sardegna. Partecipa attivamente al sistema dei Servizi Regionali per il Lavoro in modo integrato e coordinato, collaborando attivamente con gli altri soggetti appartenenti alla rete. Persegue la finalità di realizzare interventi in linea con le esigenze delle persone in cerca di occupazione, sviluppare l'occupabilità, favorire l'imprenditorialità, garantire pari opportunità e promuovere l'inclusione sociale dei soggetti svantaggiati.

Descrizione della struttura organizzativa e del posizionamento di mercato

Isforcoop società cooperativa nasce nel 1983 come agenzia formativa di emanazione della Legacoop Sardegna. Accreditata presso la Regione Autonoma della Sardegna, opera nel campo della progettazione e realizzazione di interventi formativi legati alla qualificazione professionale dei lavoratori e all'aggiornamento del capitale umano nelle imprese, con particolare attenzione alle realtà aziendali appartenenti al sistema cooperativo.



Il Centro Servizi per il lavoro Isforcoop è così strutturato:



In ambito formativo Isforcoop opera sia a mercato sia nella formazione finanziata, attraverso gli strumenti previsti dal Fondo Sociale Europeo, i finanziamenti ministeriali, regionali e provinciali e le risorse dei fondi interprofessionali. L'offerta dei servizi è finalizzata a favorire la crescita e lo sviluppo delle competenze delle risorse umane nel contesto locale ed è pertanto in continuo rapporto con le specifiche esigenze espresse dal tessuto economico-sociale regionale, comprendendo un'ampia gamma di interventi: corsi di qualifica, di aggiornamento e specializzazione, piani di formazione continua, percorsi formativi e di sostegno all'avvio di impresa.

Nel campo dei Servizi per il Lavoro Isforcoop opera per facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro offrendo servizi mirati che rispondono alle esigenze delle persone in cerca di occupazione e alle necessità delle imprese nella selezione e riqualificazione del personale.

In tale ambito i servizi comprendono attività di: orientamento e informazione, bilancio di competenze e analisi dei fabbisogni formativi, percorsi di accompagnamento al lavoro, promozione di politiche attive del lavoro, sviluppo di progetti di auto-imprenditorialità, servizi di consulenza alle imprese.

In una logica di lavoro di rete e di sviluppo di azioni di sistema tese a garantire il coinvolgimento del territorio e degli attori del mondo del lavoro, Isforcoop ha maturato collaborazioni con i Centri Servizi per il Lavoro delle Province di Cagliari, Oristano, Nuoro e Sassari, l'Università degli Studi di Cagliari e con la realtà cooperativistica Legacoop Sardegna, nella realizzazione di iniziative legate alla formazione, riqualificazione professionale e alle politiche attive del lavoro.

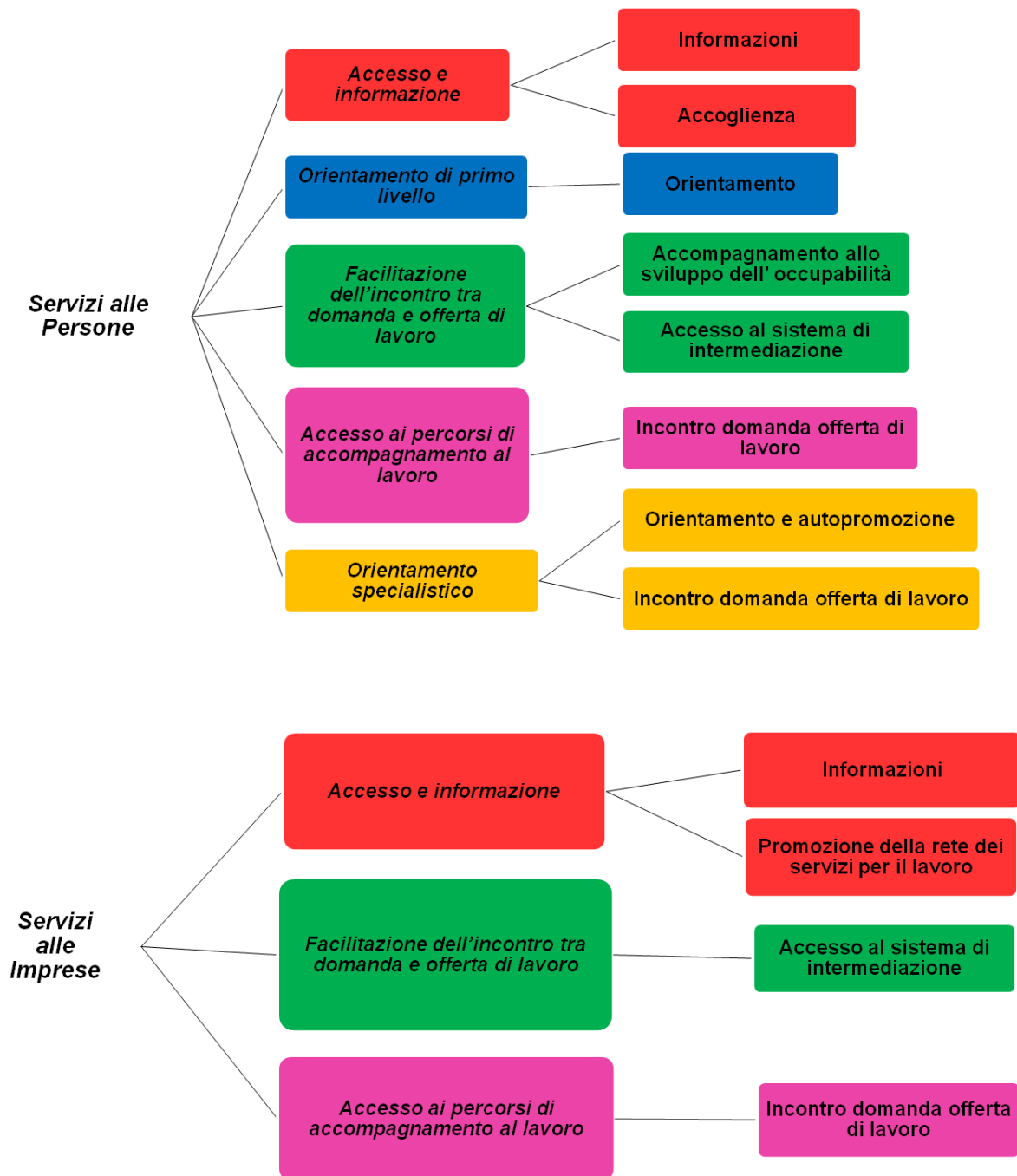
2. I servizi erogati

Presentazione dei singoli servizi per il lavoro

In riferimento alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 48/15 del 11 dicembre 2012, i servizi erogati dal Centro Servizi si attengono agli standard regionali e sono riconducibili alle seguenti funzioni rivolte alle persone e alle imprese: Accesso e Informazione, Orientamento di primo livello, Facilitazione



dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, Orientamento specialistico, Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro. Di seguito uno schema riepilogativo dei servizi offerti e la descrizione dettagliata degli stessi.



- **Accoglienza**

Il servizio denominato **Accoglienza** fa parte dell'area funzionale *Accesso e Informazione*. La finalità del servizio è quella di garantire informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nel Sistema Regionale dei Servizi per il Lavoro.

Possono fruire del servizio le persone che cercano informazioni sul lavoro, sulla formazione professionale e sullo studio; le persone che sono immediatamente disponibili al lavoro: disoccupati, inoccupati, occupati che intendono cambiare lavoro. L'utente che si rivolge al servizio acquisisce le informazioni utili ad orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro.

Le attività previste dal servizio Accoglienza sono: presentare le finalità e le modalità di funzionamento ed erogazione del servizio, rilevare i fabbisogni espressi e i servizi richiesti dalla persona e dall'impresa.

- **Informazioni**

Il servizio denominato **Informazioni** fa parte dell'area funzionale *Accesso e Informazione*. La finalità del servizio è garantire l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni, rivolte sia agli utenti che desiderano inserirsi o reinserirsi nel mondo del lavoro, sia alle imprese che desiderano acquisire informazioni utili a gestire l'assunzione dei lavoratori, controllare e regolare la propria posizione in relazione alla disciplina giuslavoristica ed avvalersi di servizi di supporto specifici.

Il servizio è rivolto:

- alle persone che cercano informazioni sul lavoro, sulla formazione professionale e sullo studio; alle persone che sono immediatamente disponibili al lavoro: disoccupati, inoccupati; agli occupati che intendono cambiare lavoro;
- ai datori di lavoro pubblici o privati.

L'utente che si rivolge al servizio acquisisce le informazioni utili ad orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro; l'impresa che usufruisce del servizio riceve informazioni riguardanti gli incentivi e le agevolazioni per le assunzioni, le procedure amministrative (comunicazioni obbligatorie, adempimenti del collocamento mirato, ecc.), informazioni relative a strumenti di politiche attive del lavoro, su contrattualistica e normativa in tema di lavoro.

Le attività svolte dal servizio Informazioni sono: rilevare i fabbisogni espressi e i servizi richiesti dalla persona e/o dall'impresa, presentare le finalità e le modalità di funzionamento del servizio, fornire le informazioni richieste.

- **Promozione della rete dei servizi per il lavoro**

Il servizio denominato **Promozione della rete dei servizi per il lavoro** fa parte dell'area funzionale *Accesso e Informazione*. La finalità del servizio è quella di promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni quali servizi di consulenza e incrocio D/O.

Il servizio si rivolge ai datori di lavoro pubblici o privati, che potranno ricevere informazioni specifiche sulla base delle necessità espresse, informazioni sulle politiche attive disponibili e fruire di un'analisi dei fabbisogni di servizi e di personale.

Le attività svolte dal servizio Promozione della rete dei servizi per il lavoro sono: 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.

- **Orientamento**

Il servizio denominato **Orientamento** fa parte dell'area funzionale *Orientamento di primo livello*. La finalità del servizio è garantire l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali servizi siano più adeguati, in ragione del suo profilo professionale, delle caratteristiche soggettive, del contesto del mercato del lavoro. Possono fruire del servizio le persone che cercano informazioni sul lavoro, sulla formazione professionale e sullo studio; le persone che sono immediatamente disponibili al lavoro (disoccupati, inoccupati), gli occupati che intendono cambiare lavoro.

L'utente che si rivolge al servizio partecipa al colloquio di orientamento individuale, analizza con l'operatore le sue competenze e collabora alla definizione di una strategia e di un progetto di sviluppo professionale, riceve supporto nella produzione di documenti necessari per un'efficace ed attiva ricerca di lavoro: curriculum vitae, progetto professionale, ecc.; viene indirizzato verso percorsi formativi, tirocini, stage, ecc. rispondenti alle sue potenzialità di sviluppo professionale.

Le attività svolte dal servizio Orientamento sono: colloquio individuale di accertamento del profilo di occupabilità/occupazione finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro e/o alla definizione di un percorso diretto verso l'attività di incontro domanda/offerta; redazione del curriculum vitae e di altra documentazione utile nella ricerca di lavoro.



- **Accompagnamento allo sviluppo dell'occupabilità**

Il servizio denominato **Accompagnamento allo sviluppo dell'occupabilità** fa parte della funzione *Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro* e risponde alla finalità di fornire supporto all'utente

- **Accesso al sistema di intermediazione**

Il servizio **Accesso al sistema di intermediazione** fa parte della funzione *Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro* e risponde alla finalità di garantire a tutti i cittadini disoccupati, inoccupati o rientranti in specifici target, come individuati dalla Regione Sardegna, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino la capacità di autopromozione. Il servizio si rivolge sia agli utenti (cittadini disoccupati, inoccupati o occupati che desiderano cambiare lavoro), sia alle imprese. In termini di risultati attesi l'utente che fruisce del servizio è sostenuto nel formulare la propria candidatura, in modo che sia valutabile per le offerte di lavoro pertinenti con il proprio profilo professionale e con i vincoli dichiarati.

Le attività rivolte agli utenti sono: acquisizione e gestione delle candidature/dati curriculari; analisi e valutazione del profilo professionale in funzione delle domande raccolte; trattamento e registrazione dati nel sistema informativo (candidature); pubblicizzazione/segnalazione delle vacancy; aggiornamento delle offerte di lavoro.

Le imprese che usufruiscono del servizio beneficiano del supporto nella diffusione delle offerte di lavoro/richieste di personale. In questo caso le attività svolte dal servizio sono: raccolta e analisi dei dati relativi alle caratteristiche dei profili professionali; inserimento dei requisiti richiesti nella banca dati; diffusione delle richieste/delle vacancy raccolte; trattamento e registrazione dati nel sistema informativo. □ **Orientamento e autopromozione** Il servizio **Orientamento e autopromozione** fa parte della funzione *Orientamento specialistico*. La finalità del servizio è sostenere l'utente nell'individuazione dell'obiettivo professionale e del percorso soggettivo utile a promuoverne l'inserimento/ reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato. Il risultato atteso per l'utente è la ricostruzione, l'analisi e la valutazione delle esperienze formative, professionali ed extraprofessionali al fine di far emergere le competenze possedute. Il servizio si rivolge agli utenti disoccupati, inoccupati o occupati che desiderano cambiare lavoro.

Le attività offerte dal servizio sono: organizzazione di colloqui di orientamento individuali e di gruppo, analisi delle attitudini e delle competenze dell'utente, definizione di una strategia ed un progetto di sviluppo professionale, realizzazione di attività di orientamento formativo, supporto nella produzione di documenti necessari all'utente per un'efficace ed attiva ricerca di lavoro: curriculum vitae, bilancio di prossimità, bilancio di competenza, progetto di sviluppo professionale.



- **Auto impiego**

Il servizio **Auto impiego** fa parte della funzione Orientamento specialistico e risponde alla finalità di promuovere l'imprenditorialità e l'auto impiego; si rivolge agli utenti disoccupati, inoccupati o occupati che desiderano cambiare lavoro. Risultati attesi per l'utente sono: ricevere informazioni ed assistenza mirata relativa all'avvio di un'attività in proprio, ricevere informazioni sul mercato del lavoro e sulle sue caratteristiche, sulle leggi e sul sistema delle agevolazioni finanziarie disponibili; partecipare a colloqui informativi e di analisi della propensione imprenditoriale; ricevere supporto nella definizione del progetto di impresa e nell'elaborazione del business plan; ricevere informazioni sulle procedure amministrative necessarie all'avvio dell'impresa.

Le attività svolte dal servizio sono:

- informazioni ed assistenza mirata ai soggetti che intendono avviare un'attività in proprio;
- informazioni sul mercato del lavoro e sulle sue caratteristiche, sulle leggi e sul sistema delle agevolazioni finanziarie disponibili;
- colloqui informativi e di rilevazione delle motivazioni e di valutazione del rischio e delle opportunità legate alla scelta di mettersi in proprio;
- assistenza nella fase di valutazione e definizione dell'idea imprenditoriale, analisi delle competenze possedute dall'aspirante imprenditore con valutazione dell'eventuale necessità di formazione;
- consulenza per la predisposizione del business plan e nella scelta della forma giuridica; verifica e tutoraggio in relazione agli adempimenti amministrativi e burocratici;
- animazione territoriale (seminari informativi, interventi formativi, workshop, laboratori didattici); progettazione di percorsi formativi sulle tematiche inerenti la creazione d'impresa ed il lavoro in proprio.

- **Incontro domanda offerta di lavoro**

Il servizio **Incontro domanda offerta di lavoro** fa parte della funzione Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro e risponde alla finalità di: sostenere ed agevolare l'utente nell'incontro con i datori di lavoro che abbiano presentato richieste di personale; fornire supporto alle imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi. Il servizio è rivolto sia ai cittadini disoccupati, inoccupati o occupati che desiderano cambiare lavoro, sia alle imprese.

- Risultati attesi per il cittadino sono: supporto nel processo di incontro con il potenziale datore di lavoro, fruizione di eventuali misure di sostegno all'inserimento lavorativo.



- Risultati attesi per le imprese sono: ricevere supporto nell'individuazione delle candidature maggiormente rispondenti alla richiesta di lavoro, ricevere una presentazione delle candidature preselezionate.
- Le attività svolte dal servizio in favore del cittadino sono: individuazione/estrazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della richiesta di lavoro (preselezione); raccolta/trattamento di auto-candidature; verifica della disponibilità degli utenti pre-selezionati per le candidature; azioni di intermediazione/promozione con i datori di lavoro; trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
- Le attività svolte in favore delle imprese sono: individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca, raccolta e verifica di auto-candidature per richieste di personale pubblicate in modo anonimo; verifica della disponibilità degli utenti inseriti tra le candidature identificate; presentazione/promozione delle candidature preselezionate; raccolta esiti e feed-back dei datori di lavoro.

Modalità di accesso ai servizi

Tutti i servizi sono fruibili presso la sede del Centro Servizi, via Efsio Loni n. 6, Selargius, Su Planu.

Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti giorni e orari:

	<i>Lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>
Mattina	9.30 - 13.00	9.30 - 13.00	9.30 - 13.00	9.30 - 13.00
Pomeriggio		15.30 – 18.30		15.30 – 18.30

Il Centro Servizi può essere contattato al numero di telefono: 070/541165; posta elettronica: info@isforcoop.coop; sito internet: www.isforcoop.coop.

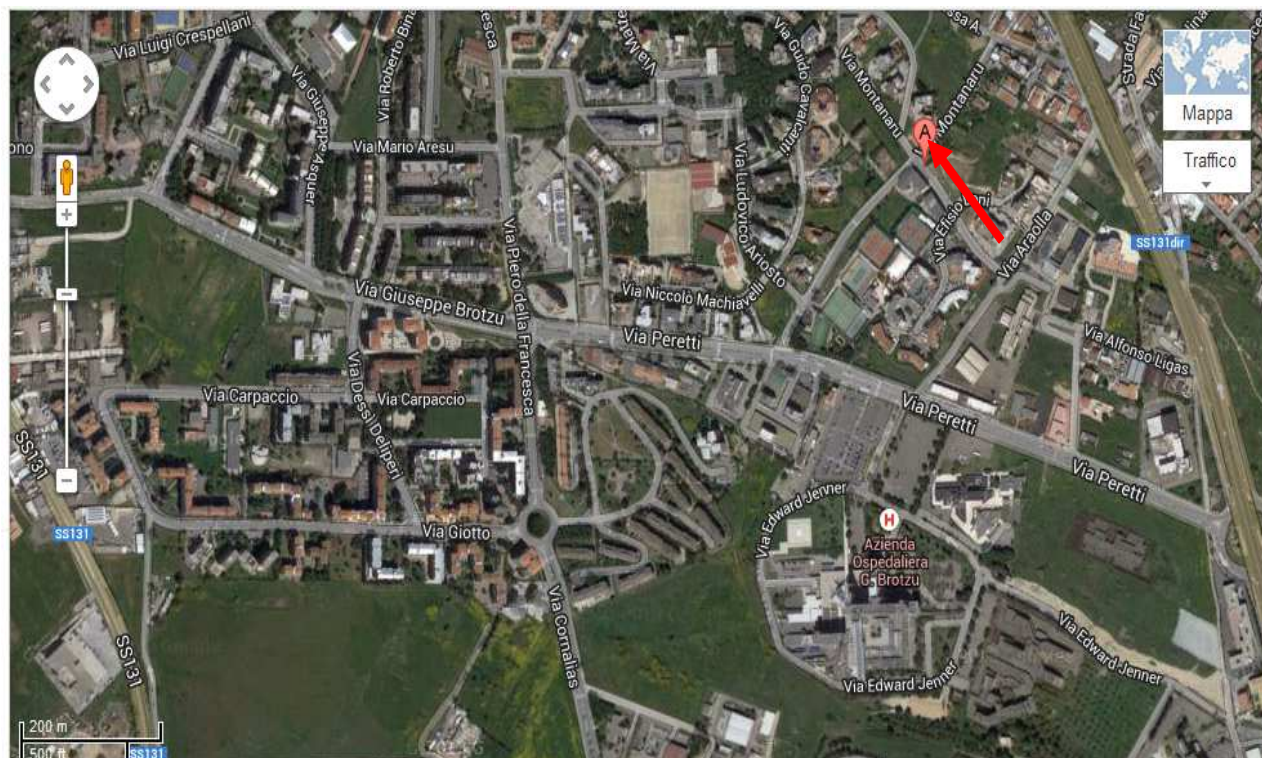
Organizzazione dei servizi per il lavoro

Il Centro Servizi si trova in prossimità dell'ospedale Giuseppe Brotzu, è facilmente raggiungibile con gli autobus del Ctm (linea 1; linea QS; linea 19). Inoltre data la vicinanza di questo importante presidio ospedaliero, nella attigua Via Peretti sostano gli autobus dell'Arst provenienti dal contesto provinciale ed extraprovinciale e numerosi autonoleggiatori privati. Il Centro Servizi è facilmente raggiungibile in quanto situato in prossimità dell'Asse Mediano di Scorrimento e della SS 131; l'area immediatamente adiacente al Centro Servizi è dotata di numerosi parcheggi, anche dedicati in modo esclusivo ai disabili.



Il Centro Servizi è ubicato in un contesto urbano dotato di numerosi servizi, tra cui sportelli bancari, ufficio postale, farmacie, servizi sanitari ASL 8 Cagliari e numerosi esercizi commerciali.

Nella figura sottostante è visibile la mappa del territorio con l'indicazione dell'ubicazione del Centro.



Il Centro Servizi dispone di una sala d'attesa e di un ufficio riservato ai colloqui individuali. Il responsabile organizzativo è la dott.ssa Luisa Zedda, mentre l'operatore del Mercato del Lavoro Locale è la dott.ssa Giovanna Cristiana Isu.

Le attività del Centro Servizi sono oggetto di costante monitoraggio finalizzato alla verifica dei risultati raggiunti e alla rilevazione dei dati statistici relativi alla fruizione dei singoli servizi, tramite appositi strumenti informatizzati di raccolta e analisi dei dati.

3. Il miglioramento continuo

Modalità di dialogo con l'utenza per il miglioramento del servizio

Il Centro Servizi, in una logica di miglioramento continuo, ha predisposto appositi questionari di soddisfazione, sia per le persone sia per i datori di Lavoro, tramite i quali potranno essere espresse valutazioni, suggerimenti e segnalazioni in merito alle modalità di erogazione dei Servizi per il Lavoro.

In qualsiasi fase dell'erogazione dei servizi è possibile sporgere reclamo per rimuovere eventuali disservizi che possano limitarne la fruizione o che violino i principi e gli standard enunciati nel presente

documento. Nel modulo di reclamo deve esserne specificato il motivo e le circostanze; il reclamo può essere inviato direttamente in forma scritta, a mezzo e-mail, fax o servizio postale o formulato verbalmente al referente dei Servizi per il Lavoro presente presso la sede.

Tutti i reclami verranno presi in considerazione come “Non Conformità” del Servizio e saranno oggetto di analisi e valutazione, allo scopo di correggere eventuali errori e/o disfunzioni organizzative. A fronte di un reclamo, verrà inviata all’utente/impresa, risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla data della sua presentazione.

Versione 1.3 - Novembre 2016

