



CARTA DEI SERVIZI PER L'ORIENTAMENTO E AL LAVORO

Edizione 01 – settembre 2013

Sommario

Premessa	3
Api formazione s.c.r.l.	3
Struttura della Carta dei Servizi	4
1. Principi fondamentali e valori	4
2. Servizi erogati sia agli Utenti sia alle Imprese	5
3. Controllo, attuazione e miglioramento della Carta	8
4. Le nostre sedi accreditate per Servizi al Lavoro	8

Premessa

La presente Carta dei Servizi intende presentare le attività in materia di Servizi al Lavoro che Api formazione s.c.r.l. svolge all'interno delle proprie sedi, rivolte sia a soggetti privati /Servizi alle Persone) sia alle Imprese (Servizi ai Datori di lavoro).

I Soggetti privati possono essere persone occupate, disoccupate, inoccupate o percettori di Ammortizzatori Sociali.

Le Imprese possono essere sia appartenenti al tessuto associativo di Api Torino, di cui Api formazione è emanazione, sia esterne all'associazione.

La Carta dei Servizi prevede la possibilità, sia per le Persone sia per i Datori di lavoro, di segnalare la propria soddisfazione in merito ai servizi ricevuti, anche proponendo suggerimenti per il loro miglioramento, sia, eventualmente, i propri reclami in caso di insoddisfazione.

Api formazione s.c.r.l.

Api Formazione - Società Consortile a Responsabilità Limitata, società senza scopo di lucro, nasce nel 1992 come Ente emanazione dell'Associazione imprenditoriale API Torino.

Opera come società di servizi a supporto delle Piccole e Medie Imprese mediante la realizzazione di interventi mirati e personalizzati per soddisfare le diverse necessità di imprenditori, lavoratori e persone in cerca di occupazione.

Offre una rete di servizi di consulenza e assistenza alle imprese di tutti i settori merceologici in materia di formazione professionale, significativamente attraverso la realizzazione di corsi nell'ambito della formazione continua rivolta ad occupati, con iniziative finanziate dal FSE e dai Fondi Interprofessionali per la formazione continua.

Fornisce inoltre alle imprese associate servizi di consulenza nell'area gestione delle risorse umane nei campi della selezione e valutazione, orientamento e riqualificazione.

Ha maturato significative esperienze in progetti rivolti a lavoratori a rischio di esclusione dal tessuto economico e sociale e in iniziative di inserimento lavorativo di persone che intendono rientrare attivamente nel mercato del lavoro, tanto nei progetti "Piani di occupabilità nella Città di Torino" quanto nei progetti di "ricollocazione in Provincia di Torino", quanto nelle attività del "Progetto crisi To1 nella Provincia di Torino".

Realizza attività di analisi, ricerca economica e ricerca/azione nell'ambito del tessuto produttivo industriale partecipando a numerosi progetti di sviluppo economico delle imprese attraverso progetti cofinanziati della CCIAA di Torino.

Ha partecipato inoltre a progetti di formazione imprenditoriale e manageriale, sviluppo di esperienze di coaching e mentoring rivolte alle imprese associate.

Partecipa inoltre in numerosi partenariati nazionali alla realizzazione di progetti di sistema, iniziative comunitarie Equal, progetti sui temi delle Pari Opportunità.

Api Formazione srl è agenzia accreditata presso la Regione Piemonte per lo svolgimento di attività di formazione e per attività di orientamento. E' certificata UNI EN ISO 9000:2000 dal 2003.

Api formazione, è un Ente accreditato dalla Regione Piemonte, per le sedi di Torino, Asti, Alessandria e Cuneo, per le seguenti attività:

- Formazione, MB, MC, tAP, tAD, tD, tFAD, MET, EQU, UTE, STA, cert. n°026/003 del 19-05-2003
- Orientamento - MIO, MFO, MCO, MIL, cert. n°747/002 del 22-05-2006

Inoltre è accreditata dalla Regione Piemonte per erogare i Servizi al Lavoro nelle sedi di Torino ed Alessandria, certificato n°0042/F1 del 29-11-2012

Struttura della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è articolata in quattro sezioni:

1. Principi fondamentali e valori

Nell'erogazione dei Servizi al Lavoro, Api formazione srl si informa coerentemente ai seguenti principi e valori:

- **Accesso:** tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione.
- **Uguaglianza:** a tutti coloro che accedono ai Servizi è garantito uguale trattamento indipendentemente dalle condizioni personali e sociali.
- **Pari opportunità:** viene garantita parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro senza alcun pregiudizio in merito a sesso, età, religione, disagio, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni personali degli utenti.
- **Imparzialità:** tanto verso gli Utenti quanto verso le Imprese sono garantiti rapporti all'insegna dell'obiettività ed imparzialità.
- **Gratuità:** i Servizi sono erogati senza alcun onere per i destinatari.
- **Continuità:** l'erogazione dei Servizi viene garantita con la continuità necessaria al raggiungimento degli obiettivi e fabbisogni dei destinatari, eventualmente assicurando una preventiva informazione ai destinatari nel caso di funzionamento irregolare dovuto a cause di forza maggiore.
- **Partecipazione:** tanto agli Utenti quanto alle Imprese viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui Servizi erogati (segnalazioni, suggerimenti, reclami) utilizzando apposita modulistica scaricabile dal sito web di Api formazione srl.
- **Comunicazione e Trasparenza:** è garantita una corretta informazione circa i Servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.

- **Efficacia ed Efficienza:** Api formazione attua un costante monitoraggio della propria erogazione dei Servizi al fine di consentire un continuo miglioramento degli stessi.
- **Riservatezza:** Api formazione scrl garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite, utilizzati unicamente con riferimento ai Servizi svolti e comunque a soli fini statistici, nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs. 196/2003 in merito al trattamento dei dati personali.
- **Utenti ed Imprese** sono tenuti a segnalare eventuali variazioni delle informazioni fornite e a rispettare quanto concordato in sede di attivazione dei Servizi (Patto di Servizio)

2. Servizi erogati sia agli Utenti sia alle Imprese

I Servizi erogati da Api formazione scrl saranno conformi a quanto previsto dalle normative in vigore ed in particolare a quanto previsto dalla D.G.R. n° 66-3576 del 19 marzo 2012 (standard regionali dei Servizi al Lavoro) e saranno distinti in due tipologie differenti a seconda dei destinatari: tipologia A per i Servizi alle Persone e tipologia B per i Servizi ai Datori di lavoro.

A. *Servizi alle persone*

1. *Informazione* – presentare alla persona i servizi offerti dalla rete Regionale pubblica e privata e accompagnarla nell'acquisizione di informazioni utili per l'orientamento e la ricerca attiva nel mercato del lavoro:
 - 1.1. Rendere disponibili strumenti di auto-consultazione di materiali informativi e di offerte di lavoro
 - 1.2. Rinviare, laddove necessario, ad altri servizi specialistici della rete.
2. *Accoglienza, primo filtro e/o presa in carico della persona* – rilevare i fabbisogni espressi ed i servizi richiesti dalla Persona:
 - 2.1. Presentare le finalità e modalità di funzionamento del servizio.
3. *Orientamento professionale*–sostenere la persona nella costruzione e definizione del proprio percorso professionale, per promuovere il proprio inserimento/re-inserimento nel mondo del lavoro o migliorare la sua posizione sul mercato.
 - 3.1. Realizzare una ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, conoscenze, potenzialità ed attitudini della persona ed effettuare un'analisi della storia professionale.
 - 3.2. Fornire supporto circa la redazione del curriculum vitae.
4. *Consulenza orientativa* – sostenere la persona che necessita di servizi di supporto per l'individuazione dell'obiettivo professionale, al fine di definire il percorso personalizzato utile a

promuoverne attivamente l'inserimento o il reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato del lavoro:

- 4.1. Proporre attività di bilancio di competenze o percorsi strutturati per l'ascolto e la comprensione della storia personale, scolastica, formativa e professionale dell'individuo, delle sue capacità ed aspirazioni professionali, valutandone le competenze e costruendo un progetto professionale
- 4.2. Fornire supporto circa la redazione del curriculum vitae.
- 4.3. Individuare interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientare verso servizi specialistici e formativi.
5. *Accompagnamento al lavoro*—supportare la persona nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di migliorarne l'occupabilità, mediante misure di formazione, tirocinio, stage:
 - 5.1. Supportare nella redazione di lettere di accompagnamento al CV;
 - 5.2. Preparare un'adeguata conduzione dei colloqui di lavoro;
 - 5.3. Accompagnare nell'attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo;
 - 5.4. Supportare all'autopromozione;
 - 5.5. Assistere nell'adeguamento del progetto formativo e/o delle competenze di partenza;
 - 5.6. Promuovere convenzioni per l'avvio di tirocini e stage;
 - 5.7. Tutelare i percorsi di tirocinio e di stage;
 - 5.8. Fornire consulenza per la creazione di impresa e rimandare ai servizi competenti.
6. *Incontro domanda/offerta di lavoro*—sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando la persona verso un impiego e offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa, sia al fabbisogno di figura professionali delle imprese:
 - 6.1. Accompagnare l'utente nella fase di scouting e promozione nei confronti delle imprese;
 - 6.2. Individuare le opportunità lavorative;
 - 6.3. Accompagnare durante la fase di pre-selezione e selezione;
 - 6.4. Gestire la fase di pre-selezione.

B. Servizi ai datori di lavoro

1. *Promozione e scouting*—promuovere i servizi verso le imprese e rilevare le richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incontro domanda/offerta:

- 1.1. Analizzare il mercato e selezionare le imprese da contattare;
 - 1.2. Promuovere i servizi sul territorio;
 - 1.3. Attivare contatti con le imprese ed illustrare i servizi offerti;
 - 1.4. Effettuare scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale.
2. *Informazione e accesso ai servizi* – fornire informazioni all’impresa circa i servizi offerti, identificare i fabbisogni dell’impresa e illustrare possibili ambiti di supporto:
- 2.1. Accogliere, illustrare i servizi erogati (requisiti e regole di accesso) e fornire informazioni relative a incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative, apprendistato, tirocini, stage e formazione continua, contrattualistica e normativa in materia di lavoro, anche in sinergia con i competenti Servizi dell’Associazione API Torino;
 - 2.2. Rinviare al servizio di consulenza se necessario;
 - 2.3. Compilare la scheda aziendale e rilevare il fabbisogno professionale.
3. *Consulenza* –supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all’inserimento e alla gestione delle risorse umane:
- 3.1. Assistere i datori di lavoro in merito all’interpretazione della normativa e della contrattualistica di riferimento, facilitare l’inserimento e l’attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di giovani svantaggiati;
 - 3.2. Orientare circa l’offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento di profili professionali;
 - 3.3. Sostenere le imprese nella realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane;
 - 3.4. Accompagnare le imprese nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, INAIL, D.P.L.)
4. *Incontro domanda/offerta di lavoro* –supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi:
- 4.1. Individuare le candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca;
 - 4.2. Supportare nella pubblicizzazione della posizione vacante;
 - 4.3. Contattare preventivamente i potenziali candidati per la verifica della loro disponibilità;
 - 4.4. Raccogliere e verificare le auto-candidature;
 - 4.5. Presentare ai datori di lavoro le candidature pre-selezionate;
 - 4.6. Raccogliere gli esiti-feedback dai Datori di lavoro;
 - 4.7. Supportare l’individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze.

3. Controllo, attuazione e miglioramento della Carta

Api formazione scrl monitora la qualità dei servizi erogati in applicazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, delle normative Regionali di Accreditamento per la Formazione e l'Orientamento, e secondo le D.G.R. n° 66-3576 del 19-03-2012 (indicatori fisici per il monitoraggio dei servizi di politica attiva) e D.D. n° 383 del 05-07-2012 (sperimentazione di un modello per la misurazione delle performance degli Operatori Accreditati – art. 8 allegato A).

In una logica di miglioramento continuo Api formazione scrl ha predisposto ed eroga appositi questionari di valutazione della soddisfazione del cliente (Persone e Datori di lavoro) tramite i quali possono essere espresse valutazioni, suggerimenti e reclami con la finalità di migliorare la qualità dei servizi offerti e rimuovere eventuali disservizi riscontrati.

I suggerimenti/reclami possono essere inviati in forma scritta alla segreteria dell'ente tramite e-mail: segreteria@apiform.to.it o consegnati in forma cartacea presso la Sede dei servizi. Api formazione si impegna a garantire una sollecita e motivata risposta entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

4. Le nostre sedi accreditate per Servizi al Lavoro

Sede di Torino

via Pianezza 123 – 10151:

telefono 011/4513297

fax 011/4551150

e-mail:segreteria@apiform.to.it

Sede di Alessandria

via Pisacane 33 – 15121:

telefono 0131/36 07 49

fax 0131/22 28 89

e-mail:segreteria@apiformazione.al.it

