

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi descrive finalità, modi, criteri, strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri dell'utente. Questa costituisce uno strumento di trasparenza che mette l'utente in condizione di valutare la qualità dei servizi e di offrire suggerimenti per il miglioramento continuo degli stessi.

*I servizi al lavoro nell'ambito dell'accreditamento definito dalla Regione Marche sono un insieme di prestazioni che la Cdo Marche Sud eroga conformemente a quanto prescritto nella nuova "Disciplina per l'Accreditamento dei Servizi per il Lavoro della Regione Marche di cui all'Allegato A della DGR n. 713 del 13/06/2022" e alla collegata "Procedura operativa per l'istituzione e la gestione dell'elenco regionale dei soggetti accreditati ai servizi per il lavoro".*

Responsabile: Massimiliano Di Paolo

Operatori: Maria Giovanna Cicconi

Operatori: Giorgio Scipioni

## **INDICE**

1. Presentazione Compagnia delle Opere Marche Sud
2. Principi fondamentali
3. I Servizi al Lavoro
4. I Servizi erogati
5. Modalità di accesso
6. Customer Care e reclami per il miglioramento del servizio

## **INTRODUZIONE**

La Regione Marche, nel quadro delle politiche per lo sviluppo del territorio (per la promozione dell'occupazione, la prevenzione della disoccupazione, lo sviluppo delle competenze delle persone e l'integrazione sociale nel mercato del lavoro) accredita soggetti privati 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 COMPAGNIA DELLE OPERE MARCHE SUD si pone la finalità di attuare tutte le facilitazioni utili all'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, all'incontro Domanda/Offerta 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 funzionamento dei servizi al lavoro, contribuendo a rendere trasparente il rapporto tra l'Ente e i fruitori del servizio.

La Carta dei Servizi descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri dell'utente. Questa costituisce uno strumento di trasparenza che mette l'utente in condizione di valutare la qualità dei servizi e di offrire suggerimenti per il miglioramento continuo degli stessi.

## **1. PRESENTAZIONE COMPAGNIA DELLE OPERE MARCHE SUD**

La Cdo è un'associazione che ha lo scopo di sostenere imprenditori, enti senza scopo di lucro, manager e professionisti nello sviluppo delle imprese e delle attività professionali in un orientamento per il bene di tutti. Chi vi partecipa è mosso dal desiderio di affrontare in modo integralmente umano e con strumenti innovativi le sfide imprenditoriali, professionali, socioeconomiche e culturali del nostro tempo. Per questo la Cdo promuove relazioni incontri e strumenti che favoriscono l'apertura, la conoscenza e l'accompagnamento a scelte e decisioni fondate e consapevoli.

Lo scopo della Compagnia delle Opere non è solamente la tutela dei soci, ma la costruzione di una presenza nel mondo, un mettersi in azione, un implicarsi rispetto al bisogno.

In questo senso la Compagnia delle Opere valorizza chi agisce: chiunque agisce ha posto tra noi.

Che il principio di valorizzazione risieda in una compagnia è profondamente giusto.

Essere valorizzati vuol dire prendere coscienza, diventare consapevoli del valore, della positività che la propria persona è rispetto a sé stessi, agli amici, alla propria famiglia, rispetto al tempo, alla storia.

L'unico luogo dove questa coscienza diventa possibile e si afferma è una compagnia, un'amicizia.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nell'erogazione dei servizi al lavoro CDO Marche Sud si ispira ad alcuni principi fondamentali che derivano dalle buone pratiche esistenti, dalle esperienze pregresse, dai principi che ispirano la sua storia.

Tali principi ne determinano l'azione e sono alla base delle concrete modalità di attuazione dei servizi.

### **Centralità della persona**

Porre al centro del servizio la persona, sviluppare un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata. Favorire, inoltre, la ricerca attiva di lavoro.

### **Eguaglianza, imparzialità e trasparenza**

Garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'offerta del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.

### **Miglioramento delle professionalità**

Offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione con la finalità di rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.

### **Partecipazione e coinvolgimento attivo**

Favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.

### **Efficacia ed efficienza**

Garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso un'attività di monitoraggio periodico

### **3. SERVIZI AL LAVORO**

I servizi al lavoro hanno la finalità di accompagnare nella ricerca di un lavoro e nel miglioramento della propria professionalità coloro che cercano occupazione o che sono a rischio di esclusione dal mercato del lavoro. Questi consistono in: contatti iniziali, colloqui di orientamento individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di consulenza qualificata, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, incrocio tra domanda e offerta di lavoro.

I servizi al lavoro si rivolgono a diverse categorie di soggetti, tra cui: inoccupati, disoccupati, anche in mobilità, utenti in cassa integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, occupati relativamente alle attività di mantenimento del posto di lavoro.

#### 4. I SERVIZI EROGATI

In coerenza con quanto disciplinato dalle legge regionale n. 2 del 25 gennaio 2005 (norme regionali per l'occupazione), in quanto soggetto accreditato, l'Associazione Compagnia delle Opere Marche Sud, nello svolgimento dei Servizi per l'Orientamento ed il Lavoro, agisce secondo una logica parzialmente sostitutiva, ma in raccordo con i CIOF per lo svolgimento dei servizi sopra elencati, così come previsto dalla stessa disciplina regionale per l'Accreditamento dei Servizi per il Lavoro.

Nelle tabelle seguenti è presente l'elenco dei servizi erogati:

|  |   |
|--|---|
| <b>A. Accoglienza e prima informazione</b> | Garantisce 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 nella rete dei servizi per il lavoro. |
| Modalità di accesso                        | Diretto e gratuito negli orari di ricevimento   |
| Referente                                  | Maria Giovanna Cicconi  |
| Orario di attività al pubblico             | martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.  |

|   |  |
|---|--|
| <b>B. DID, profilazione e aggiornamento della SAP</b> | L'operatore illustra all'utente le funzionalità della piattaforma informativa "TiAccompagno" dove poter inserire e tenere aggiornati i propri dati, le informazioni e i documenti necessari alla ricerca del lavoro. |
| Modalità di accesso                                   | Sempre attiva online tramite credenziali   |
| Referente   | Maria Giovanna Cicconi   |
| Orario di attività pubblico                           | h24  |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>C. Orientamento di base</b> | L'operatore svolge un colloquio volto ad individuare le competenze e le esperienze lavorative maturate dall'utente orientandolo su come potrebbero essere spendibili rispetto al mercato del lavoro locale. Inoltre, l'operatore raccoglie più informazioni possibili sulle qualità dell'utente per orientarlo sulle opportunità di formazione e di lavoro. |
| Modalità di accesso            | in presenza o a distanza  |
| Referente                      | Maria Giovanna Cicconi  |
| Orario di attività al pubblico | martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.  |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>D. Patto di servizio</b>       | L'operatore provvede a stipulare con l'utente un patto di servizio che consiste nel trasferimento di una serie di informazioni specifiche: la tipologia del patto di servizio, il beneficiario, la conferma dell'immediata disponibilità, il percorso di formazione, la scelta del soggetto erogatore, un progetto personalizzato per il miglioramento dell'occupabilità, la dichiarazione di impegno, l'offerta di lavoro congrua, azioni concordate per la ricerca di lavoro. Infine, l'utente viene anche informato sul regime sanzionatorio, sui giustificati motivi, sulla notifica dei provvedimenti sanzionatori e sulla durata del patto. |
| Modalità e frequenza dei contatti | Da concordare con l'utente  |
| Referente                         | Maria Giovanna Cicconi  |
| Orario di attività                | Da concordare con l'utente  |

|  |   |
|--|---|
| <b>E. Orientamento specialistico e bilancio delle competenze</b> | Dopo il colloquio di base, l'operatore sostiene l'utente nella ricerca attiva delle opportunità di lavoro corrispondenti alle sue qualità, lo guida nella ricostruzione delle esperienze formative e professionali e individua dei gap di competenza da colmare. In seguito, si procede a strutturare un percorso di inserimento al lavoro rispondente alle inclinazioni della persona. |
| Modalità di accesso  | in presenza o a distanza  |
| Referente  | Maria Giovanna Cicconi  |
| Orario di attività al pubblico                                   | martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.  |

|   |  |
|---|--|
| <b>F. Supporto all'inserimento o reinserimento lavorativo</b> | L'operatore supporta l'utente nella ricerca delle opportunità di lavoro (anche attraverso attività di ricerca attiva) che siano in linea con le sue caratteristiche personali e competenze professionali. Inoltre, informa l'utente sulle norme e sulle diverse caratteristiche delle tipologie di tirocinio. Infine, trasferisce tecniche e metodologie di analisi del mercato del lavoro (individuazione opportunità occupazionali, caratteristiche dei contratti di lavoro, etc...) |
| Modalità di accesso   | Da concordare con l'utente   |
| Referente   | Maria Giovanna Cicconi   |
| Orario di attività al pubblico                                | Da concordare con l'utente   |

|               |   |
|---------------|---|
| <b>G. ADR</b> | L'operatore rilascia l'Adr e verifica i requisiti. Definisce un programma personalizzato per la ricerca intensiva di opportunità di lavoro e ne verifica puntualmente l'andamento (incontri periodici di verifica, scouting opportunità |
|---------------|---|

|                                |   |
|--------------------------------|---|
|                                | occupazionali, promozione del profilo, eventuali suggerimenti di riqualificazione, etc...). |
| Modalità di accesso            | Da concordare con l'utente  |
| Referente                      | Maria Giovanna Cicconi  |
| Orario di attività al pubblico | Da concordare con l'utente  |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>H. Avviamento a formazione</b> | L'operatore illustra all'utente le opportunità disponibili sul catalogo dell'offerta formativa presente sul territorio. |
| Modalità di accesso               | In presenza o da remoto   |
| Referente                         | Maria Giovanna Cicconi  |
| Orario di attività al pubblico    | martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.                            |

|   |  |
|---|--|
| <b>P. Accoglienza e informazione alle imprese</b> | L'operatore accoglie i datori di lavoro e analizza la domanda informativa individuando il tipo di bisogno da soddisfare. Inoltre, promuove i profili delle competenze e delle professionalità delle persone registrate che corrispondono a tale bisogno. |
| Modalità di accesso                               | in presenza o a distanza   |
| Referente   | Giorgio Scipioni   |
| Orario di attività al pubblico                    | martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Q. Incontro domanda/offerta alle imprese</b> | L'operatore individua delle imprese da contattare, ne acquisisce il fabbisogno e aiuta ad individuare i profili più idonei. Contatta i potenziali candidati per verificarne la disponibilità e li sottopone all'impresa. Raccoglie e registra un feedback degli esiti. |
|---|--|

|                                |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|
| Modalità di accesso            | Da concordare con l'impresa |
| Referente                      | Giorgio Scipioni            |
| Orario di attività al pubblico | Da concordare con l'impresa |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>R. Attivazione dei tirocini</b> | L'operatore, dopo aver effettuato uno scouting dei profili adatti, aver proposto una rosa di candidature e aver supportato l'espletamento delle procedure amministrative, si mette in contatto con il tutor individuato dall'impresa all'attivazione del tirocinio. Mantiene il rapporto anche durante lo svolgimento e fino alla sua chiusura. |
| Modalità di accesso                | Da concordare con l'impresa   |
| Referente                          | Giorgio Scipioni  |
| Orario di attività al pubblico     | Da concordare con l'impresa   |

|  |   |
|--|---|
| <b>S. Collocamento mirato alle imprese</b> | L'operatore determina il numero di soggetti da assumere e registra i dati nel sistema informativo |
| Modalità di accesso                        | Da concordare con l'impresa   |
| Referente                                  | Giorgio Scipioni  |
| Orario di attività al pubblico             | Da concordare con l'impresa   |

## **5. MODALITÀ DI ACCESSO**

CDO Marche SUD dispone di operatori esperti in attività di orientamento professionale e incontro domanda/offerta di lavoro.

Le strutture dedicate alla gestione del servizio hanno sede in Via Lungomare Gramsci Nord 1 a Porto San Giorgio (FM), nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.

Gli operatori svolgono le seguenti attività:

- Gestire colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa;
- Gestire colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro;
- Gestire l'incrocio domanda/offerta di lavoro;
- Accompagnare l'utente del servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo.

## **6. CUSTOMER CARE E RECLAMI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

CDO MARCHE SUD, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte 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.

In ogni momento, qualora l'utente non si ritenga soddisfatto del servizio, è garantita la possibilità di sporgere reclamo inviando una e-mail a [segreteria@cdomarchesud.it](mailto:segreteria@cdomarchesud.it).