

AZIENDA FORMAZIONE PROFESSIONALE

SERVIZIO ORIENTAMENTO

CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è un documento in cui AFP specifica le finalità e le caratteristiche dei suoi servizi di orientamento. La Carta dei Servizi AFP, ha lo scopo di stabilire con l'utenza un patto bilaterale che impegna, da un lato, la nostra Agenzia a realizzare gli obiettivi dichiarati e a garantire un controllo attivo sulla qualità del servizio fornito.

Dall'altro lato, impegna anche i fruitori a un utilizzo corretto, coerente con i propri bisogni ma rispettoso dei tempi e dei modi previsti. Nella nostra Carta dei Servizi, che vi proponiamo per conoscere ed utilizzare nel migliore dei modi i servizi orientativi, vengono riportati i principi fondamentali che ispirano l'erogazione degli stessi, nonché le regole generali per potervi accedere.

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

AFP propone e realizza servizi di orientamento, in armonia con i principi di eguaglianza, affidabilità, trasparenza, qualità, tempestività e accessibilità.

Il principio di eguaglianza garantisce a tutti i clienti l'accesso e la parità di trattamento ai servizi di orientamento.

L'affidabilità è basata su un rapporto di fiducia con l'utente: il fattore di primaria importanza è quello che i Servizi definiscono "il patto con l'utente". Nella prima fase di accesso ad ogni specifico servizio, l'operatore/trice ha il compito di informare sulle finalità e modalità di erogazione delle attività svolte da AFP.

Viene quindi chiarito il tipo di impegno che si assume il Servizio e che cosa compete all'utente. AFP si impegna essenzialmente a:

- Tutelare la riservatezza delle informazioni fornite dall'utente
- Operare garantendo equità di trattamento nei confronti dell'utente
- Offrire informazioni ed eventualmente indirizzare l'utente verso altri servizi interni o esterni presenti nel territorio in modo mirato al bisogno espresso;
- Informare tempestivamente l'utente a fronte di nuove notizie che possano rappresentare opportunità;
- "prendere in carico l'utente", pianificando gli interventi proposti ed offrendo sostegno nel percorso di fruizione dei servizi;
- garantire il passaggio di informazioni tra i vari uffici del Servizio; fornire

il servizio nei tempi stabiliti.

Trasparenza e partecipazione: l'AFP garantisce la trasparenza delle proprie attività attraverso l'elaborazione, l'adozione e, laddove possibile, la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Carta dei Servizi;
- Locandine;
- Pubblicazione di articoli
- Sito internet

Qualità: AFP garantisce attraverso il rispetto del Manuale della Qualità (conforme alla UNI EN ISO 9001 e al Manuale Operativo Sinottico per l'Accreditamento della Regione Piemonte degli organismi erogatori di servizi orientativi) e l'applicazione di una gestione controllata, il miglioramento continuo delle azioni e dei servizi erogati. Grazie ad una costante attività di monitoraggio AFP tende a rendere più efficiente ed efficace il proprio operato.

Tempestività e accessibilità: per rendere più agevole l'accesso al servizio da parte dell'utente e quindi la tempestività di risposta da parte del servizio, AFP si impegna a:

- Garantire l'apertura degli sportelli in fasce di orario considerate idonee per l'utenza e a pubblicizzare adeguatamente, attraverso il sito internet, modifiche ritenute necessarie;
- Possibilità di fissare appuntamenti anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico, in relazione ai bisogni specifici;
- Garantire un adeguato servizio telefonico di informazione e di prenotazione di appuntamenti, anche al di là dell'orario di apertura al pubblico;
- Rimandare ad un successivo appuntamento telefonico la risoluzione di quesiti o indicazioni di informazioni, nel caso non sia possibile nell'immediato fornire adeguata risposta;
- Realizzare interventi volti ad eliminare le barriere architettoniche che si frappongono all'accesso alle strutture da parte di utenti portatori/trici di handicap;
- Individuare, ove possibile, come sede di appuntamenti la struttura provinciale più accessibile all'utente;
- Promuovere incontri e seminari.

A CHI E' RIVOLTA LA CARTA DEI SERVIZI?

Ai giovani ed agli adulti che necessitino di un supporto nella scelta formativa e professionale attraverso:

- L'orientamento formativo;
- L'orientamento informativo;
- La consulenza orientativa;
- Il supporto all'inserimento lavorativo.

SERVIZI EROGATI

I servizi di orientamento hanno lo scopo di accompagnare le persone nell'individuazione, valutazione e scelta, delle opportunità formative, professionali e lavorative, valorizzando le competenze e le abilità personali favorendo un processo di sviluppo umano e professionale.

Le nostre sedi operative di Dronero, Cuneo e Verzuolo e l'Informgiovani sono accreditate presso la Regione

Piemonte per offrire i seguenti servizi :

- Informazione Orientativa
- Formazione Orientativa
- Consulenza Orientativa
- Sostegno all'inserimento lavorativo

Informazione Orientativa

L'obiettivo del servizio è quello di sostenere l'utente nella scelta del percorso formativo/professionale in funzione

del suo progetto professionale; si articola in diverse azioni come la ricerca e l'elaborazione della

documentazione e la diffusione d'informazioni.

Nell'ambito del servizio di informazione orientativa, l'orientatore sarà in grado di reperire, aggiornare, archiviare,

organizzare, supportare l'utente nella ricerca e fornire informazioni in particolare relative a:

- opportunità formative (corsi di formazione presenti sul territorio provinciale, regionale, nazionale, transnazionale)

- percorsi scolastici (indirizzi di studio presenti sul territorio provinciale, regionale, nazionale, transnazionale)

Formazione Orientativa

Il servizio fornisce informazioni e strumenti di orientamento a supporto dell'attività formativa; si articola attraverso

moduli di orientamento e accompagnamento, moduli di ricerca attiva di lavoro e moduli di formazione

all'imprenditoria.

Nell'ambito del servizio di formazione orientativa, di solito rivolto a piccoli gruppi ma anche a livello individuale,

l'orientatore sarà in grado di accompagnare l'utente nel proprio percorso di sviluppo di competenze orientative

quali ad esempio:

- autovalutare le proprie conoscenze, competenze e qualità personali
- potenziare le competenze orientative generali e specifiche (anche competenza comunicativa e relazionale)
- conoscere il contesto, saper reperire, usare e gestire le informazioni
- orientarsi alla scelta scolastico-professionale
- imparare tecniche di ricerca attiva del lavoro.

Consulenza Orientativa

Il servizio si rivolge al soggetto per chiarire, elaborare, sviluppare il suo progetto professionale facendo

riferimento alla sua realtà socio-professionale.

Nell'ambito del servizio di consulenza, di solito erogato a livello individuale, l'orientatore sarà in grado di

supportare l'utente rispetto a:

- percorsi di bilancio personale e di competenze
- eventuali difficoltà in ambito scolastico e/o professionale

- identificazione di soluzioni e strategie per il fronteggiamento delle fasi di transizione

personale/formativa/professionale

- valorizzazione delle capacità, abilità e conoscenze sviluppate nella propria esperienza di vita e di lavoro

Sostegno all'inserimento lavorativo

Nell'ambito del servizio di sostegno all'inserimento lavorativo, l'orientatore sarà in grado di svolgere azioni

personalizzate di supporto/accompagnamento nella ricerca attiva del lavoro.

Nell'ambito del servizio di sostegno, di solito erogato a livello individuale, l'orientatore sarà in grado di supportare

l'utente rispetto a:

- individuazione di occasioni di tirocini formativi e di orientamento in collaborazione con i centri per

l'impiego del territorio

- gestione dell'alternanza scuola/formazione e lavoro rivolto agli allievi iscritti ai corsi di formazione erogati

dall'agenzia

- colloqui per il monitoraggio e la ridefinizione del proprio progetto di inserimento