



**Azienda Formazione
Professionale**

**CARTA DEI
SERVIZI AL LAVORO
DI AFP**

Carta dei Servizi al Lavoro AFP

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale mediante il quale AFP presenta i Servizi per il Lavoro rivolti a cittadini ed imprese.

I Servizi al Lavoro erogati da AFP hanno la finalità di assicurare, un intervento di politica attiva per il lavoro sia per i utenti privati che per aziende.

Nella Carta dei Servizi è presente la descrizione delle finalità, dei modi, delle modalità e delle strutture attraverso cui il servizio viene attuato.

Attraverso la Carta dei Servizi al Lavoro, AFP si impegna a rispettare gli standard dichiarati in fase di accreditamento (art. 21 della L.R. 34/2008, DGR 30-4088 del 11 giugno 2012) per ciascun servizio presentato.

AFP garantisce i propri Servizi, sia alle Persone sia ai Datori di Lavoro con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

Si impegna, inoltre, a erogare tali servizi senza onere alcuno per i destinatari e a osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali di cui D.Lgs196/2003.

Utenti e Impresesi impegnano a rispettare quanto concordato e a segnalare qualsiasi variazione inerente i dati e le informazioni comunicate, a fornire informazioni corrette inerenti lo sviluppo delle attività e a rispettare gli impegni sottoscritti.

La presente Carta dei Servizi si compone di:

- una presentazione generale di AFP
- descrizione dei servizi erogati, in riferimento all'utenza
- indicazione delle sedi di AFP presso cui sono erogati i servizi e i relativi orari e recapiti

Presentazione generale di AFP

AFP rappresenta un punto di riferimento per il territorio in ambito di formazione professionale, qualificazione, aggiornamento, orientamento ed servizi al lavoro.

E' un partner riconosciuto nella rete delle istituzioni scolastiche, degli enti pubblici, sociali e di volontariato.

Collabora con le principali associazioni di categoria ed ordini professionali del territorio.

Risponde efficacemente alla domanda di servizi espressa dal mondo del lavoro e dalle imprese locali.

I servizi offerti sono riconducibili alle seguenti categorie:

- Formazione professionale per giovani ed adulti
- Orientamento scolastico, formativo, professionale
- Servizi al Lavoro

AFP – Vision e Mission

“FORMARE PERSONE: per la VITA e per il LAVORO!” è la vision di AFP che orienta il proprio agire in una prospettiva futura ed inserisce nel mondo del lavoro persone professionalmente ed umanamente preparate e mature, in grado di assumersi responsabilità e di essere “cittadini protagonisti” di una realtà in evoluzione.

AFP impronta la propria attività sviluppando tre matrici fondamentali:

- LA PERSONA
- IL TERRITORIO
- L'INNOVAZIONE

AZIONI SULLA PERSONA

Insegnare a fare con passione

Insegnare ad essere

Avvicinare al lavoro

Migliorare le conoscenze

Aggiornare le competenze

Motivare

Creare relazioni stimolanti e collaborative

AZIONI SUL TERRITORIO

Migliorare le interazioni con la scuola, la famiglia, le aziende e altri attori del territorio

Confrontarsi con le associazioni di categoria

Far conoscere i servizi offerti da AFP : formazione , orientamento e lavoro

Potenziare e migliorare la proposta formativa orientando alla formazione professionale

AZIONI SULL' INNOVAZIONE

Intercettare nuove opportunità formative e nuove occasioni di crescita

Capire l'evoluzione dei bisogni formativi e tradurli in corsi

Acquisire nuove tecnologie e diffonderne l'utilizzo

Innovare la didattica e gli strumenti di microprogettazione

Adeguare i contenuti formativi alle esigenze espresse dal mondo del lavoro

Aggiornare le metodologie didattiche

Assicurare un modello organizzativo sempre efficace ed efficiente

Descrizione dei Servizi al Lavoro

I servizi al lavoro sono erogati da AFP nell'ambito dell'accreditamento definito dalla Regione Piemonte (rif. DGR 66-3576) e hanno la finalità di:

- offrire servizi di orientamento finalizzati all'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro di persone;
- offrire servizi di inserimento lavorativo, formazione, riqualificazione o relative ad altre misure o iniziative di politica attiva del lavoro che favoriscano l'integrazione professionale, l'inserimento o il reinserimento lavorativo.

I servizi al lavoro erogati da AFP rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Piemonte, rispetto ai servizi erogati, alle capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e alle competenze professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro).

Il servizio offerto presenta le seguenti caratteristiche:

- è un servizio flessibile attento alle necessità di ciascuno, in particolare alle esigenze di conciliazione con gli impegni familiari;
- offre un accesso prioritario alle opportunità formative proposte dai Centri Casa di Carità nell'ambito di bandi di formazione differenti;
- mette a disposizione spazi di autoconsultazione cui poter accedere liberamente dove poter trovare materiale informativo per supportare la ricerca di occupazione oltre che la possibilità di utilizzare un PC collegato in rete per attività di ricerca attiva del lavoro;
- favorisce l'accesso, per la ricerca del lavoro, ad una consistente banca dati di aziende operanti in settori differenti nei vari territori

I SERVIZI ALLA PERSONA

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

A1 – Informazione

Finalità:	Sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili nell'orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata
Attività:	Colloquio informativo utile alla definizione del bisogno espresso dall'utente. Invio a servizio di accoglienza o altro servizio del territorio. Messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro
Accesso:	Diretto e gratuito in orario di sportello

A2 – Accoglienza-primο filtro e presa in carico

Finalità:	Analizzare il bisogno dell'utente e articolare un primo percorso di politica attiva.
Attività:	Analisi della domanda e dei bisogni espressi dall'utente Aggiornamento dei dati presenti su SILP Presentazione delle modalità e funzionamento della presa in carico Sottoscrizione del Patto di Servizio
Accesso:	Diretto e gratuito in orario di sportello

A3-Orientamento professionale

Finalità:	Costruire e definire un percorso personalizzato utile a promuovere attivamente l'inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro o migliorare la propria posizione nel mercato del lavoro.
Attività:	Colloqui di orientamento di 1° livello Valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente e definizione di un Piano di Azione

	Supporto nella redazione del curriculum vitae
Accesso:	Previa presa in carico in progetti di politica attiva

A4-Consulenza orientativa

Finalità:	Supportare nell'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
Attività:	Colloqui di orientamento di II° livello Bilancio di competenze Aggiornamento del Piano di Azione individuale
Accesso:	Previa presa in carico in progetti di politica attiva

A5 – Accompagnamento al lavoro

Finalità:	Supportare nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo
Attività:	Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al curriculum vitae Preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo Supporto all'autopromozione Promozione e tutoraggio di tirocini
Accesso:	Previa presa in carico in progetti di politica attiva

A6 – Incrocio domanda/offerta di lavoro

Finalità:	Sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende
Attività:	Accompagnamento nella fase di scouting e promozione dell'utente nei confronti delle imprese Individuazione delle opportunità lavorative

	Accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione Svolgimento della fase di pre-selezione
Accesso:	Previa presa in carico in progetti di politica attiva

I SERVIZI AI DATORI DI LAVORO

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

B1 Promozione e scouting

Finalità:	Promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incrocio D/O
Attività:	Attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti Scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale
Accesso:	Diretto e gratuito in orario di sportello

B2 – Informazione e accesso ai servizi

Finalità:	Fornire informazioni all'impresa sui servizi offerti e identificarne i fabbisogni
Attività:	Illustrazione dei servizi erogati Compilazione della scheda aziendale, rilevazione del fabbisogno professionale Stipula del Patto di Servizio
Accesso:	Diretto e gratuito in orario di sportello

B3 – Consulenza

Finalità:	Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione e all'inserimento delle risorse umane
Attività:	Assistenza ai datori di lavoro in tema di interpretazione della normativa e della contrattualistica di riferimento, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento al lavoro, inserimento di soggetti svantaggiati Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi Sostegno alla realizzazione di piani di sviluppo delle

	risorse umane Accompagnamento nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro
Accesso:	Previa presa in carico in progetti di politica attiva

B4 - Incontro domanda/offerta di lavoro

Finalità:	Supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi
Attività:	Individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca Raccolta e verifica di auto-candidature Presentazione ai datori di lavoro delle candidature pre-selezionate Registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo
Accesso:	Previa presa in carico in progetti di politica attiva

Tutti i servizi previsti sono gratuiti.

Auto-consultazione

Presso le sedi dei Servizi al Lavoro di AFP è possibile trovare:

- materiale informativo sul mercato del lavoro e sulla formazione: : professioni e tendenze occupazionali, schede sui contratti di lavoro, opportunità formative, indirizzi utili.
- offerte di lavoro promosse nel web e ricerche di personale rilevate direttamente dal Servizio al Lavoro.
- affiancamento e supporto per l'utilizzo del PC e della rete in attività di ricerca attiva del lavoro, orientamento alle risorse sul web per il lavoro e la formazione (link di siti internet inerenti l'orientamento, la ricerca di lavoro e la formazione...)

Modalità di accesso ai Servizi

Per poter usufruire dei Servizi al Lavoro, il cittadino può rivolgersi in una delle sedi AFP accreditate, recandosi direttamente o telefonando per fissare un appuntamento.

SEDI dei Servizi al Lavoro AFP

L'AFP ha tre Sportelli per i Servizi al Lavoro accreditati dalla Regione Piemonte (Legge 34/2008 art. 21).

Gli sportelli dei Servizi al lavoro, di tutte le sedi sono a disposizione degli utenti per la richiesta di informazioni per 20 ore settimanali. Previo appuntamento è possibile ricevere accoglienza personalizzata e fruire di altri servizi personalizzati attivati.

PER CONOSCERE GLI ORARI DI SPORTELLO CONTATTA LE SEDI.

Centro di Dronero
“don Michele Rossa”

Servizi al Lavoro
Via Meucci, 2
12025 Dronero (CN)
tel. 0171 918027
fax 0171 917870
E-mail
info@afpdronero.it

Centro di Cuneo

Servizi al Lavoro
Via Tiziano Vecellio 8/c
12100 Cuneo (CN)
tel. 0171 693760
fax 0171 696780
E-mail
info@afpdronero.it

Centro di Verzuolo

Servizi al Lavoro
Via don Orione, 41
12039 Verzuolo (CN)
tel. 0175 86471
fax 0175 88914
E-mail
info@afpdronero.it

Valutazione del servizio

Presso le sedi Servizi al Lavoro - AFP è possibile valutare il servizio tramite apposito modulo, all'interno del quale vi è uno spazio per le proposte di miglioramento.

AFP, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni 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 caso l'operatore di sportello è a disposizione per raccogliere suggerimenti e per rispondere ad eventuali reclami.



www.afpdronero.it