ALLEGATO CARTA DEI SERVIZI

POLITICHE ATTIVE

1. FINALITA'

Il sistema di servizio al lavoro di Eco Studio S.r.l., si situa all'interno del contesto economico e sociale del territorio, perseguendo la finalità generale di contribuire al miglioramento dello status e del benessere personali dei lavoratori intesi come individui, gruppi ed aziende.
La finalità specifica è quella di favorire l'inserimento lavorativo, l'inclusione sociale e la valorizzazione e riqualificazione professionale degli individui, perseguendo alcuni obiettivi:

- promuovere l'occupazione e attivare lo sviluppo delle risorse umane;
- agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- sviluppare nuova imprenditorialità;
- migliorare la relazione tra sistema formativo e mondo del lavoro;
- favorire l'inserimento nel mondo del lavoro delle categorie più deboli;
- sviluppare e consolidare la collaborazione tra tutti gli enti, pubblici e privati, che operano nel mercato del lavoro.
- garantire equità tra situazione maschile e femminile;
- creare una rete di competenze e di scambio con i soggetti interessati alle tematiche occupazionali;
- assicurare un'opportuna flessibilità organizzativa ed operativa, per raggiungere la massima efficacia dell'intervento a favore delle persone interessate.

2. MODALITA' DI EROGAZIONE

Modalità esplicative:

- l'ente garantisce la presenza continuativa di uno o più operatori in tutti i giorni lavorativi (sabato mattina compreso) dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00;
- attraverso l'ascolto delle esigenze e delle capacità delle persone gli operatori dell'ente indirizzano la persona al percorso più adeguato per la riqualificazione o il reinserimento lavorativo attraverso l'accompagnamento ed informazioni sul mercato del lavoro locale;
- percorsi specifici per il riconoscimento e la validazione delle competenze acquisite in ambito lavorativo e formativo extra-scolastico;
- Vengono realizzati PERCORSI INDIVIDUALI e DI GRUPPO, diversificati per durata e contenuto, funzionali all'individuazione e/o al rafforzamento di un progetto professionale mirato all'inserimento/reinserimento lavorativo della persona;

- I nostri servizi progettati ed erogati sono:
  • corsi di formazione che rispondono ai reali fabbisogni di professionalità delle aziende e del mercato;
  • azioni di accompagnamento mirate alla riqualificazione e al reinserimento lavorativo
  • raccolta di manifestazioni d'interesse da parte delle aziende;
  • incrocio domanda ed offerta;
  • monitoraggio per i contratti di inserimento lavoro;
- La conoscenza del mercato del lavoro (specie di quello locale) è assicurata attraverso l'iscrizione ai portali dedicati, come il sito di Borsa Lavoro, il SILV, il contatto con il centro per l'impiego locale, le collaborazioni con le varie associazioni di categoria ed enti pubblici locali (Piano di Zona, USSL Adria e Rovigo, Comuni) e la presenza in più di 300 aziende di varie dimensioni del territorio;
- mediante la somministrazione di questionari di soddisfazione del cliente e strumenti interni di controllo e gestione, viene verificata l'efficacia del servizio;
- l'ente rispetta i diritti e sollecita i doveri dell'utente, mettendo a disposizione delle procedure informative e di reclamo, garantendo la riservatezza e l'anonimato, collocando un contenitore all'uscita della struttura all'interno del quale è possibile inserire il questionario di soddisfazione cliente compilato con le eventuali osservazioni e reclami.

Si tratta di servizi qualificati che prevedono le seguenti **azioni**:
• Accoglienza e informazione
• Consulenza orientativa e individuazione del Piano d'Azione Individuale
• Accompagnamento al lavoro
• Percorsi di formazione
• Tirocini formativi e di orientamento
Le azioni dei Servizi si integrano con le diverse opportunità territoriali individuate attraverso la costante interazione con le varie realtà istituzionali, sociali, economiche e produttive del territorio, al fine di consentire il pieno sviluppo professionale e formativo di ogni persona, nel rispetto delle proprie aspirazioni ed esigenze.

Accoglienza e informazione

Colloqui per l'analisi dei bisogni orientativi e formativi.
Costante aggiornamento sulle opportunità formative ed occupazionali, sulle caratteristiche del mercato del lavoro e sugli strumenti di politica attiva, in relazione alle competenze acquisite dal lavoratore, che possono agevolare il suo inserimento/reinserimento, Consulenza orientativa e Piano d'Azione Individuale Colloqui orientativi per:
• la costruzione di un progetto professionale e/o di un piano formativo adeguato, che tenga conto delle competenze acquisite attraverso l'esperienza l'analisi dei bisogni, motivazioni, valori e interessi persona;
• l'acquisizione di una maggiore consapevolezza delle proprie competenze e loro trasferibilità in altri ambiti lavorativi.
Condivisione delle informazioni sul mercato del lavoro e sugli strumenti di auto-promozione e definizione di un programma di azioni volte allo sviluppo personale e professionale attraverso formazione, tirocinio e lavoro.
Supporto nell'elaborazione del proprio curriculum vitae, nella stesura del dossier individuale delle competenze acquisite negli ambiti formali, non formali ed informali e preparazione per il colloquio in azienda.

Percorsi di formazione

Individuazione ed erogazione di percorsi formativi idonei allo sviluppo delle competenze professionali e personali dei lavoratori per renderle adeguate alle evoluzioni del mercato del lavoro.
Supporto nell'individuazione e nell'attivazione di eventuali forme di finanziamento per la formazione del lavoratore.
Valutazione in itinere e al termine di ogni intervento formativo degli apprendimenti raggiunti e validazione delle competenze acquisite.

Accompagnamento al lavoro

Supporto nella ricerca attiva di nuove opportunità lavorative, affiancamento nel contatto con l'azienda, monitoraggio degli esiti dei colloqui di lavoro e dell'invio di autocandidature.
Valutazione dell'opportunità di attivazione di un "tirocinio formativo e di orientamento"ed accompagnamento alla sua realizzazione.
Realizzazione di un Piano d'Azione Individuale (PAI) dedicato alla persona.
Verifica dello stato d'avanzamento delle azioni concordate nel PAI (Piano d'Azione Individuale) in itinere ed alla fine di ogni azione.

Tirocini formativi e orientativi

Supporto alla definizione del progetto di tirocinio personalizzato.
Supporto nell'attivazione del tirocinio, nell'analisi della figura professionale di riferimento, facilitazione dell'avvio di un processo di adattamento produttivo e realizzante in ambiente di lavoro.
Monitoraggio in itinere dell'andamento del tirocinio e capitalizzazione dell'esperienza.

3. STRUTTURE

L'ente mette a disposizione una struttura operativa dotata di ampio parcheggio, zona ristoro e servizi igienici con oltre dieci uffici arredati e climatizzati, dotati di attrezzature informatiche tutte collegate ad internet per colloqui individuali ed un'aula informatica con sedici postazioni informatiche collegate ad internet per eventuali riunioni di gruppo, due laboratori interni per prove pratiche, modulo di prova per prove di evacuazione antincendio ed ampio scoperto per prove pratiche esterne.

4. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

L'ente rispetta i diritti e sollecita i doveri dell'utente, mettendo a disposizione delle procedure informative e di reclamo, garantendo la riservatezza e l'anonimato, mediante la somministrazione di questionari di soddisfazione del cliente e strumenti interni di controllo e gestione.

5. MODALITA' DI INOLTRO DI SUGGERIMENTI E RECLAMI E VERIFICA PERIODICA DEI SERVIZI EROGATI

L'ente verifica l'efficacia del servizio, collocando un contenitore all'uscita della struttura all'interno del quale è possibile inserire il questionario di soddisfazione cliente compilato con le eventuali osservazioni e reclami.

6. MODALITA' DI VERIFICA PERIODICA DEI SERVIZI EROGATI

L'ente raccoglie periodicamente i dati dell'erogazioni dei vari servizi, attraverso gli archivi ed i monitoraggi di gestione interna, predisponendo idonei indicatori di efficacia della qualità di erogazione per ogni attività, compresa la soddisfazione degli utenti. Il tutto viene valutato dalla Direzione che, in caso difformità predispone idonee azioni di miglioramento.