



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

DIREZIONE GENERALE
SERVIZIO PER L'OCCUPAZIONE E RAPPORTI CON L'AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO

ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI PER IL LAVORO DELLA REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ALLEGATO 3 – Modello di carta servizi

CARTA DEI SERVIZI A LAVORO

ADOTTATA AI SENSI
DELLA D.G.R. 48/15 del 11/12/2012

PRIMA Sezione L'ENTE ACCREDITATO	Contenuto
Principi	<p><i>Descrizione dei principi fondamentali cui l'Ente si ispira per la redazione della Carta dei servizi (principi costituzionali e di diritto, trasparenza, ecc.)</i></p> <p>Al fine di comunicare in forma chiara le finalità e le modalità di accesso e di fruizione dei servizi, la Carta dei servizi al lavoro di Casa di Carità è redatta con lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra l'Ente e i fruitori del servizio e di incoraggiare e promuoverne la partecipazione.</p> <p>Nella redazione della Carta e nell'erogazione dei servizi al lavoro l'Ente opera in conformità con i propri principi costitutivi, con le norme di condotta contenute nel proprio Codice Etico e con le disposizioni e le normative regionali di riferimento.</p> <p>Casa di Carità Arti e Mestieri riconosce alcuni principi etici come fondanti la propria identità e guida del proprio operare nell'ambito dei Servizi per il Lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dignità della persona <p>La Fondazione Casa di Carità promuove, riconosce, rispetta la piena dignità della persona, che non è considerata solo per quello che "fa" o che "sa fare", ma per ciò che "è" o che "può diventare", anche e soprattutto in quanto persona che lavora. Ogni persona è considerata quindi non solo come portatrice di competenze tecniche, ma anche per le proprie capacità sociali, skill trasversali e potenzialità di riuscita.</p> <ul style="list-style-type: none">- Accoglienza <p>Si esplicita nel rispondere alle necessità di ogni persona, senza alcun tipo di discriminazione. Casa di Carità Arti e Mestieri si impegna a diffondere la cultura della parità, dell'integrazione e del dialogo.</p> <ul style="list-style-type: none">- Servizio nella solidarietà <p>Lo spirito di servizio conduce ad un impegno serio ed appassionato in risposta ai bisogni delle persone e della comunità. In un'ottica di solidarietà, le azioni di Casa di Carità sono rivolte a tutti, con un'attenzione privilegiata per coloro che vivono situazioni di svantaggio o a rischio di emarginazione.</p> <ul style="list-style-type: none">- Fiducia nel futuro <p>La volontà di metterci alla ricerca di risposte sempre adeguate ci impegna a nutrire e infondere fiducia nel futuro, a intravedere soluzioni non comuni, a leggere l'evoluzione dei contesti e precorrerne tempi e modalità.</p> <ul style="list-style-type: none">- Cultura del lavoro <p>La cultura del lavoro è alla base dell'agire di Casa di Carità. Il lavoro esprime la personalità dell'individuo ed in tal modo diviene occasione di socialità, contribuendo così a rendere più umana l'esistenza e concorrendo alla crescita della civiltà. La dimensione personale del lavoro richiede che ogni attività umana sia compatibile con la dignità della persona e ne sia promotrice.</p> <ul style="list-style-type: none">- Cultura di comunità <p>La realizzazione di ogni persona dipende non solo da un progetto personale ma dalla condivisione di un progetto con le diverse comunità di cui fa parte (famiglia, scuola, territorio, azienda, associazioni...). Casa di Carità fa proprio il valore della cultura di comunità sia al proprio interno, sia nei contesti territoriali locali,</p>

	<p>contribuendo ad uno sviluppo socialmente sostenibile, a partire dalla valorizzazione delle competenze distintive.</p> <p>Da questi principi e dal rispetto delle norme costituzionali e di diritto vigenti deriva l'impegno di Fondazione Casa di Carità a operare nell'ambito dei Servizi al lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - con responsabilità e competenza, - in un ottica di qualità e di miglioramento continuo del servizio offerto - con riservatezza e nel rispetto della privacy, - con diligenza e trasparenza, sia nei confronti degli utenti che degli enti pubblici - secondo principi di equità e pari opportunità.
<p>Mission, strategia, finalità</p>	<p><i>La Carta dei Servizi descrive la mission, la strategia e le finalità che guidano l'Ente accreditato nella gestione dei servizi per il lavoro. E' necessario dimostrare una coerenza con le linee strategiche definite dalla Regione Autonoma della Sardegna.</i></p> <p>La Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus, nell'offerta e nella realizzazione delle attività che promuove, opera seguendo i propri principi, che sono letti anche come diritti dei cittadini che usufruiscono del servizio.</p> <p>Etica di servizio – Lo spirito di servizio è lo stile distintivo di chi opera in e con la Fondazione Casa di Carità, attraverso l'impegno serio ed appassionato ed in risposta ai bisogni delle persone. A partire da un rapporto di fiducia che si instaura tra la persona e il professionista, non si intende creare false aspettative, ma impegnarsi reciprocamente per costruire e rafforzare insieme le strategie per la ricerca del lavoro.</p> <p>Centralità della persona e riconoscimento delle sue risorse – L'approccio metodologico di Casa di Carità parte dall'impegno a riconoscere, rispettare e promuovere la dignità della persona, che viene accolta e presa in carico. L'obiettivo è considerare e valorizzare la persona in tutto il proprio vissuto, sociale, formativo e professionale, in un rapporto di fiducia e di riconoscimento reciproco con il professionista.</p> <p>Lavoro di rete e di comunità – La ricollocazione in Casa di Carità non è intesa come un ambito privato in cui sono coinvolti solo il professionista e chi è alla ricerca di lavoro. La tematica dei Servizi al Lavoro richiede un'apertura ampia alla rete territoriale di Enti, Aziende, professionisti, servizi, alla comunità di riferimento, nonché alla rete allargata offerta dai <i>social network</i>.</p>
	<p><i>Percorso storico (anno di apertura, attività svolte, ecc);</i></p> <p>La Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus è attiva in Sardegna dal 1996. Nuoro, nel cuore dell'isola, equidistante dalle altre sette province, viene scelta come sede per il centro regionale, ospitato presso una palazzina degli anni '40 adiacente al vecchio convento: uno spazio di 500 mq complessivi suddiviso in quattro ampie aule (di cui una informatica), doppi servizi anche per disabili, quattro uffici e un ampio cortile interno privato. Dal 2003 è accreditata presso la Regione Autonoma della Sardegna con il codice X00016 per le macrotipologie</p>

Descrizione della struttura organizzativa e del posizionamento di mercato

formative A, B e C, in regime di finanziamento pubblico ed autofinanziato, per le utenze speciali (disabili, tossicodipendenti e ristretti), nonché per l'area salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Dal dicembre 2014 la Fondazione è stata accreditata dalla Regione Autonoma della Sardegna per i **Servizi al Lavoro** con il codice unità operativa **NU2** e numero certificato **ACCR34**.

In linea con la *mission* dell'Ente nazionale, l'offerta formativa della sede di Nuoro ha come scopo la promozione umana, culturale e professionale dei disoccupati/inoccupati, degli occupati e delle Aziende, concretizzato attraverso un attento lavoro di ricerca, progettazione, e gestione, che ci impegniamo a tradurre in efficaci azioni di orientamento, formazione e aggiornamento professionale. I punti di forza della sede di Nuoro sono le metodologie didattiche e il lavoro di squadra, che parte da una costante formazione del personale e dal continuo allenamento al confronto, con l'obiettivo di mantenere innanzitutto un clima interno collaborativo ed armonioso, esteso di volta in volta a tutti i soggetti che entrano in contatto con la nostra realtà. Un gruppo di lavoro caratterizzato dalla forte coesione e coerenza, dove la qualità professionale si unisce alla logica dell'accoglienza e dell'arricchimento reciproco, in una dinamica virtuosa di continuo miglioramento.

Organizzazione (organigramma, figure professionali impegnate, competenze, ecc)

Organigramma

Eliana Pittalis – Direttore Area Geografica Sardegna

Daniela Laria – Coordinatore Attività e metodologie didattiche

Angelo Mazza

- Ideazione/Progettazione Attività formative
- Tutor/facilitatore delle Attività di aula

Antonella Giobbe – Segreteria didattica ed organizzativa

Pietrina Denti – Segreteria amministrativa e rendicontale

Descrizione generale dei servizi e delle attività (ivi compresi quelli per cui si è ottenuto l'accreditamento)

La nostra vocazione formativa spazia dall'informatica e nuove tecnologie al marketing turistico e valorizzazione culturale di percorsi turistici alternativi, dall'ambiente alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, dagli antichi mestieri allo studio delle lingue con metodologie certificate a livello europeo. Oltre alle misure dedicate ai disoccupati/inoccupati, agli occupati ed alle aziende, dal 2006 operiamo con tutte le carceri della provincia di Nuoro e Ogliastra (Badu 'e Carros, Mamone, Macomer e Lanusei), nonché con le Colonie Penali di Isili e Is Arenas, con le quali abbiamo realizzato progetti legati alla falegnameria, giardinaggio, edilizia rurale e agroalimentare; alcuni progetti in particolare hanno previsto anche l'utilizzo di borse lavoro ed effettivo accompagnamento al lavoro.

Dal 2010 siamo stati inseriti nel Catalogo Regionale dei corsi rivolti ai destinatari degli ammortizzatori sociali in deroga (CIGS e mobilità), con cinque tipologie di corsi differenti; dal 2011 ci occupiamo anche di utenza extracomunitaria, per la

quale eroghiamo percorsi di lingua italiana per stranieri (L2), educazione alla cittadinanza, e certificazione di competenze specifiche.

Stiamo sviluppando un'importante vocazione e competenza nel gestire progetti volti alla tutela e valorizzazione di beni culturali e ambientali, in particolare attraverso un percorso legato alla ZPS Monte Ortobene, realizzato in collaborazione con l'Università degli Studi di Sassari, Facoltà di Scienze Forestali, con la quale co-organizziamo il Maggio Universitario Nuorese edizione 2015.

Dall'ottobre 2014 facciamo parte del Catalogo Unico per il **Progetto Europeo Garanzia Giovani**.

Collaboriamo dall'anno di costituzione della nostra sede con il **Centro per i Servizi al Lavoro** di Nuoro, con il quale abbiamo maturato un rapporto di collaborazione e collegamento costante, che ci ha permesso di interagire in maniera diretta ed efficace con gli utenti iscritti alle liste di disoccupazione. Abbiamo gestito in completa sinergia progetti come il "Pacchetto anticrisi", "Garanzia Giovani", e precedentemente i Corsi del Piano Provinciale Nuoro e del POR Sardegna.

Collaborazioni ove esistenti con altri attori del mercato del lavoro finalizzate all'erogazione dei servizi per il lavoro e attività di intermediazione (ad esempio: Centri dei Servizi per il Lavoro, le Agenzie per il lavoro, Università, ecc.)

Nel corso degli anni abbiamo costruito tante "alleanze" e collaborazioni, che sono state utilissime per gestire in maniera efficiente ed efficace i vari progetti per i quali siamo stati beneficiari di finanziamento.

In particolare collaboriamo in maniera costante da ormai 10 anni con:

- Provincia di Nuoro
- Comune di Nuoro
- Centro per i Servizi al Lavoro della Provincia di Nuoro
- Centro per i Servizi al Lavoro della Provincia di Ogliastra
- Università degli Studi di Sassari
- Università degli Studi di Cagliari
- Istituto tecnico aeronautico Nuoro
- Istituto tecnico per il turismo 2 Nuoro
- ASL n. 3 Nuoro
- FAPI nazionale
- Provveditorato Regionale Amministrazione Penitenziaria
- Casa Circondariale di Nuoro, Macomer, Lanusei
- Casa di Reclusione Isili, Is Arenas, Mamone
- Aziende del terzo settore

Da circa 3 anni collaboriamo inoltre con:

- Associazione Italiana Marketing
- Cooperative turistiche delle province di Nuoro e Oristano
- Ente Foreste Sardegna
- CEAS Solotti – Monte Ortobene, Nuoro
- Unione dei Comuni della Baronia
- Associazioni di volontariato che si occupano di immigrazione ed integrazione

Nella *seconda sezione* si devono descrivere i servizi per i quali si è ottenuto l'accreditamento e l'organizzazione degli stessi.

SECONDA Sezione I SERVIZI EROGATI	Contenuto
Presentazione dei singoli servizi	<p><i>In tale ottica deve essere descritto il servizio indicandone:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>area funzionale</i> - <i>denominazione</i> - <i>finalità del servizio (con i risultati attesi per l'utente)</i> - <i>a chi si rivolge</i> - <i>le attività previste</i> - <i>modalità di accesso e fruizione (anche riferimenti alle sedi e agli sportelli).</i> <p>A. Primo contatto con l'utenza</p> <p>1. Accesso e informazioni:</p> <p>Finalità - Garantire 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 nel Sistema Regionale dei servizi per il lavoro; garantire accessibilità e fruibilità dei servizi e delle informazioni, anche mediante l'illustrazione della Carta dei Servizi.</p> <p>A chi si rivolge – A chiunque ne faccia richiesta</p> <p>Attività previste – Condivisione, anche tramite il SIL Sardegna, delle informazioni sui servizi disponibili e le modalità di accesso; condivisione delle informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali; invio a servizi territoriali gestiti dai CSL: per le attività di esclusiva competenza della Provincia; per la sottoscrizione del Patto di Servizio e della DID. Definizione di campagne informative comuni sull'offerta dei servizi competenti in materia di lavoro e formazione.</p> <p>Modalità di accesso - Diretto e gratuito in orario di sportello</p> <p>2. Orientamento di primo livello:</p> <p>Finalità - Garantire l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali servizi siano più adeguati, in ragione del suo profilo professionale, delle caratteristiche soggettive, del contesto del mercato del lavoro.</p> <p>A chi si rivolge – A chiunque ne faccia richiesta</p> <p>Attività previste – Presa in carico di utenti eventualmente indirizzati dai CSL (a seguito dal primo colloquio di orientamento ex d.lgs 181/00); Effettuazione del colloquio individuale di accertamento del profilo di occupabilità/occupazione finalizzato: alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro; alla definizione di un percorso diretto verso l'attività di incontro domanda/offerta.</p> <p>Modalità di accesso - Diretto e gratuito in orario di sportello</p> <p>3. Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro:</p> <p>Finalità - Garantire a tutti i cittadini disoccupati, inoccupati o rientranti in specifici target così come individuati dalla Regione, che cercano lavoro, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale e le aspirazioni individuali, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.</p> <p>A chi si rivolge – A chiunque ne faccia richiesta</p>

Attività previste – Condivisione e scambio informazioni tramite il SIL Sardegna su: raccolta e diffusione Curriculum Vitae; ricerca e segnalazione delle *vacancies*; condivisione tramite il Sil Sardegna della gestione del contatto e dell'esito dell'incontro; condivisione di metodologie sulla consulenza ai datori di lavoro per l'inserimento occupazionale; presa incarico di utenti indirizzati dai CSL; rimando ai CSL per le attività di esclusiva competenza della Provincia.

Modalità di accesso - Diretto e gratuito in orario di sportello

B. Altre funzioni operative

4. Orientamento specialistico:

Finalità - Sostenere l'utente nella ricostruzione, analisi e valutazione delle esperienze formative, professionali ed extra professionali al fine di: far emergere le competenze acquisite; rafforzare la consapevolezza, rispetto alle competenze possedute; promuovere lo sviluppo personale e professionale; sostenere l'avvio di percorsi di orientamento all'auto impiego e alla creazione di impresa.

A chi si rivolge – A chiunque ne faccia richiesta

Attività previste – Presa in carico di utenti eventualmente indirizzati dal CSL e tracciatura dei servizi; condivisione tramite il SIL Sardegna e scambio informazioni e uso comune di applicativi riguardanti il servizio di orientamento specialistico.

Modalità di accesso - Diretto e gratuito in orario di sportello

5. Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro:

Finalità - Garantire il supporto nel processo di inserimento nel mercato del lavoro, mediante l'utilizzo di misure di accompagnamento alla formazione.

A chi si rivolge – A chiunque ne faccia richiesta

Attività previste – Presa in carico di utenti eventualmente indirizzati dal CSL; definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo; condivisione e scambio informazioni tramite il SIL Sardegna e tracciatura del servizio erogato.

Modalità di accesso - Diretto e gratuito in orario di sportello

6. Servizi alle imprese:

Finalità - Garantire informazioni ai datori di lavoro sulle politiche attive disponibili sino alla stipula del patto di servizio con le imprese; analizzare i fabbisogni professionali e formativo dei datori di lavoro; supportare l'azienda nell'inserimento lavorativo.

A chi si rivolge – A chiunque ne faccia richiesta

Attività previste – Presa in carico di utenti eventualmente indirizzati dai CSL ; condivisione e scambio informazioni tramite il SIL Sardegna e tracciatura del servizio erogato.

Modalità di accesso - Diretto e gratuito in orario di sportello

Organizzazione dei servizi per il lavoro

Descrivere l'organizzazione della struttura dedicata all'erogazione dei servizi per il lavoro, con riferimento sia agli aspetti logistici sia alle figure professionali dedicate.

Gli spazi dedicati ai Servizi al Lavoro sono così strutturati:

- **Una sala d'attesa** con tre sedie e un attaccapanni.
- **Uno spazio di auto consultazione** di 20 mq., arredato con un tavolo, due cassettiere, 4 poltroncine, n. 3 armadi in legno, n. 2 mobili bassi.
- **Un ufficio SAL** di 12 mq, n. 2 PC, n. 2 scrivanie, n. 2 cassettiere, n. 4 poltroncine, n. 2 telefoni, un armadio basso e un tavolino
- **Un ufficio SAL per colloqui individuali** di 11 mq., n. 1 PC, n. 1 scrivania, n. 2 poltroncine, n. 1 cassettera, n. 1 armadio basso, n. 1 tavolino, n. 1 schedario metallico.

Le figure professionali dedicate ai Servizi al lavoro sono:

Eliana Pittalis – Responsabile organizzativo dell'Operatore Accreditato

Daniela Laria – Operatore del mercato del lavoro locale (Espletamento funzioni: Accesso e informazione; Orientamento di primo livello; facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro)

Angelo Mazza - Operatore del mercato del lavoro locale (Espletamento funzioni: Orientamento specialistico; Accesso dei percorsi di orientamento al lavoro; Servizi per le imprese)

- *Descrivere le modalità di monitoraggio dei servizi erogati*

Il piano di monitoraggio dei servizi al lavoro ha come finalità il miglioramento continuo del servizio attraverso la raccolta e l'elaborazione di dati qualitativi e quantitativi caratterizzanti i servizi al lavoro erogati .

Su base quadrimestrale, saranno monitorati i seguenti indicatori:

- Soddisfazione delle persone e dei datori di lavoro che si rivolgono allo sportello (Accesso e informazioni)
- Soddisfazione delle persone e dei datori di lavoro che usufruiscono dei servizi al lavoro
- Presenza di eventuali reclami
- Presenza di personale formato e di un piano di aggiornamento annuale
- Presenza di un piano organizzativo e operativo dei SAL definito su base annuale
- Disponibilità di materiale e informazioni aggiornate sul sito e in loco, accessibile agli utenti
- N.° e tipologia servizi erogati
- Registrazione dei contatti e della rete dei servizi attivati nell'ambito dei servizi al lavoro
- N° utenti accompagnati al lavoro
- N° contratti avviati
- N° profili richiesti dalle aziende
- N° contratti avviati

	<p>Gli strumenti utilizzati dal monitoraggio saranno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questionari di gradimento del servizio; - Registri attività; - Data base di ente; - Report descrittivi; - Elaborazioni da sistema informativo regionale (SIL Sardegna) e di Ente
--	--

La *terza sezione* è dedicata ad approfondire alcuni strumenti con cui il soggetto accreditato può rilevare la soddisfazione e verificare il servizio reso all'utente, ovvero le modalità per suggerire miglioramenti al servizio reso e per formulare un reclamo.

TERZA Sezione IL MIGLIORAMENTO CONTINUO	Contenuto
<p>Modalità di dialogo con l'utenza per il miglioramento del servizio</p>	<p><i>Definizione delle modalità attuate per:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - rilevare la soddisfazione degli utenti, sia cittadini che imprese, in merito ai servizi fruiti (es. questionari utenti), - mettere in condizione le parti interessate di suggerire miglioramenti al servizio (es. moduli specifici informatici o cartacei per suggerire miglioramenti al servizio) - descrivere le procedure di reclamo. <p>La Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni, a discrezione 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.</p> <p>In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, ciò rientra nel Sistema Qualità della Casa di Carità Arti e Mestieri, certificato secondo la norma ISO 9001:2008.</p> <p>Le linee guida sono definite dall'Istruzione Operativa 050301 e dal documento 050306 "Registro dei suggerimenti e dei reclami" pervenuti qualora si ritenga di avere riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato.</p> <p>L'istituto del reclamo ha lo scopo di offrire, dunque, uno strumento agile e immediato per segnalare al Centro comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi, relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione erogata.</p>