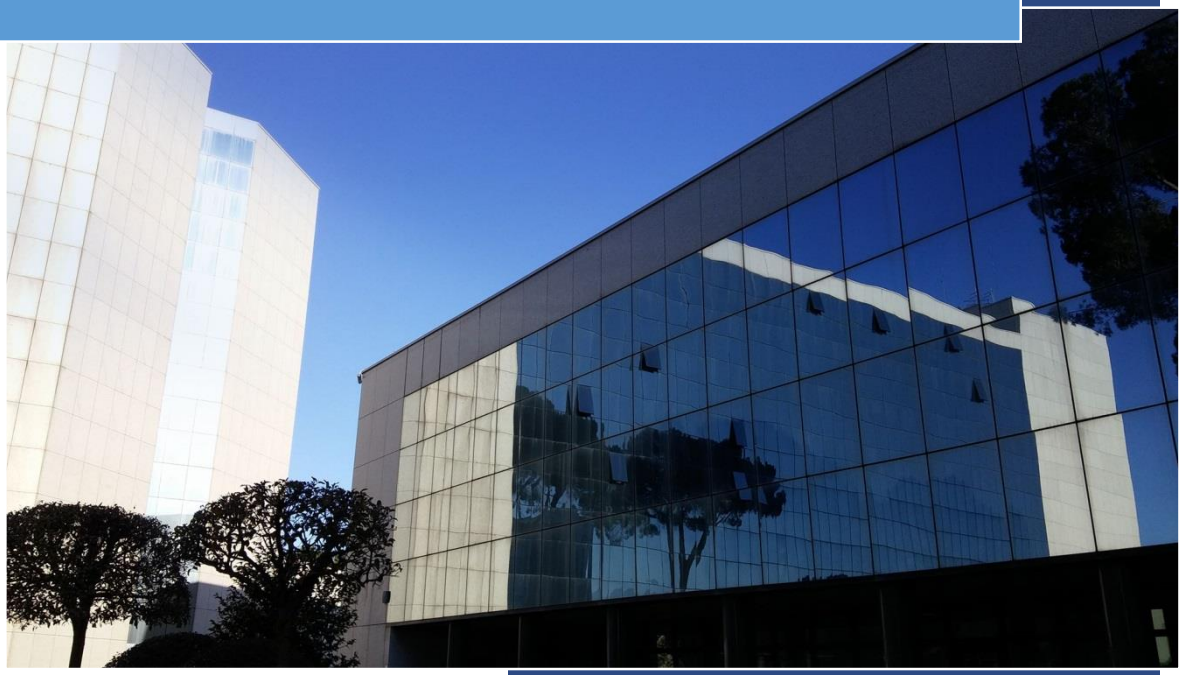
CONFORM
CONSULENZA FORMAZIONE E MANAGEMENT S.c.a.r.l.

il valore delle persone ...

Servizi al Lavoro

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

Breve Presentazione	pag. 2
I nostri servizi	pag. 2
Premessa generale	pag. 5
1. Obiettivi del servizio	pag. 5
2. Soggetti destinatari	pag. 6
3. Aree di prestazione	pag. 6
4. Organizzazione del Servizio al lavoro	pag. 12
5. Monitoraggio e valutazione dei servizi erogati	pag. 13
6. Reclami	pag. 13
7. Riferimenti interni Servizio al lavoro	pag. 14

Breve Presentazione

CONFORM - Consulenza, Formazione e Management S.c.a.r.l. opera dal 1995 a livello nazionale e internazionale promuovendo progetti di ricerca, piani di formazione, con format e soluzioni innovative, in presenza, esperienziali e in modalità e-learning, attività di consulenza e assistenza tecnica alle imprese e alla PA, con il supporto di personale esperto, un team consolidato di formatori, consulenti, professionisti, manager e imprenditori, portatori di esperienze di successo, e una fitta rete di relazioni, con partner nazionali, europei e internazionali.

CONFORM S.c.a.r.l. è accreditato per la formazione superiore e continua in Regione Campania e per la formazione continua in Regione Veneto ed è certificata:

- **ISO 9001:2015 – Settore EA35 e EA37 EA39**, per le sedi operative in Campania, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Lazio, Abruzzo, Puglia, Basilicata, Sardegna e Piemonte
- **OHSAS 18001: 2007**, per il Sistema di gestione per la Salute e la Sicurezza dei lavoratori.

Nel corso degli anni ha maturato una rilevante esperienza:

a) nella progettazione e realizzazione di iniziative di ricerca e formazione professionale, basate su un'offerta strutturata in corsi, seminari, stages, incontri di studio e aggiornamento, mediante anche l'utilizzo delle nuove tecnologie, per qualificare e professionalizzare giovani diplomati e/o laureati, personale impiegatizio, quadri, dirigenti, imprenditori e professionisti
b) nella sperimentazione di modelli di analisi del fabbisogno a livello individuale, aziendale, settoriale e territoriale, di macro e micro progettazione, di erogazione, valutazione e controllo qualità di percorsi formativi in grado di far acquisire/sviluppare le competenze richieste dal mercato del lavoro
c) nello sviluppo, applicazione e trasferimento di metodologie didattiche innovative (Edutainment, Movie Education, ecc.)
d) nello sviluppo di una pluralità di prodotti/servizi integrati

I Nostri Servizi

Formazione

Le iniziative di formazione promosse da CONFORM sono finalizzate alla qualificazione professionale di inoccupati e disoccupati, all'aggiornamento continuo e allo sviluppo delle competenze del personale dipendente di imprese di piccole, medie e grandi dimensioni e della Pubblica Amministrazione.

Formazione Finanziata

CONFORM sostiene le aziende nella ricerca di agevolazioni adeguate alle specifiche esigenze formative, progettando piani aziendali e/o individuali e garantendo il presidio degli aspetti amministrativi, delle attività di monitoraggio fisico e finanziario e di supporto alla rendicontazione delle spese sostenute per l'attuazione delle iniziative finanziate.

Formazione Esperienziale

CONFORM permette di vivere un'esperienza unica, un mix di emozioni, tecniche ed esempi contestualizzati nel vissuto aziendale, attraverso innovative azioni formative che spaziano tra metafore di diversa natura – dal rugby al calcio, dalla musica al cooking, dall'orienteering alla vela – e competenze quali la leadership, il team building, la negoziazione, il problem solving e il decision making.
Modalità di apprendimento capaci di sperimentare situazioni e ruoli per dare valore alle persone, costruite intorno a esperienze multidisciplinari, rilevanti per coloro che percorrono sentieri di managerialità e imprenditorialità.

Formazione E-learning

Grazie alla consolidata expertise maturata nella realizzazione di percorsi di apprendimento tradizionali, CONFORM ha implementato modelli, sistemi e strumenti formativi basati su: a) una vasta gamma di corsi di formazione on line (oltre 300 prodotti composti da tutorial, animazioni 2D/3D, flipbook, giochi, video tutorial, cartoon, e-book, ecc.), finalizzati ad aggiornare e consolidare le competenze di privati e aziende; b) ambienti virtuali di apprendimento (business game, interactive game, simulazioni); c) sistemi di network learning, per facilitare forme di apprendimento e lavoro cooperativo in rete, di interazione e scambio di idee e conoscenze

Servizi per il Lavoro

CONFORM eroga servizi al lavoro a favore di diverse categorie di utenti (persone in cerca di occupazione; lavoratori in stato di mobilità, CIG, CIGO, CIGS, ASPI; occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale; persone in cerca di opportunità formative; soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale; lavoratori immigrati; donne impegnate in azioni di reinserimento lavorativo), al fine di:

a) garantire le pari opportunità nell'accesso al mercato del lavoro
b) valorizzare le competenze professionali possedute e sviluppare nuove abilità, per competere ed essere parte attiva della società
c) coinvolgere tutti i soggetti portatori di interesse nelle dinamiche di creazione e miglioramento continuo di opportunità per l'accesso all'occupazione e per la valorizzazione del personale.

Creazione d'impresa

CONFORM assiste coloro che vogliono creare un'impresa nello sviluppo di conoscenze, abilità e qualità comportamentali necessarie per tradurre le idee in azione.
CONFORM propone soluzioni formative, in presenza e on-line, fruibili in ambienti di apprendimento, nonché strumenti operativi utili per supportare, indirizzare e accompagnare le persone dalla formulazione dell'idea d'impresa allo sviluppo delle competenze imprenditoriali e tecnico professionali necessarie sia per la predisposizione e l'elaborazione del business plan, che per il presidio efficace dei processi strategici di gestione d'impresa.

Comunicazione e marketing

CONFORM promuovendo la nuova cultura della collaborazione virtuale, con:

- la diffusione di comportamenti social per migliorare le relazioni e contribuire alla produttività azien-dale, attraverso l'innovazione dei linguaggi e delle modalità di apprendimento, con la creazione di learning community, basate su sistemi di comunicazione interna, social innovation, education e knowledge management
- la realizzazione di video emozionali, video virali, video narrativi, reportage, booktrailer

Servizi reali alle imprese

CONFORM offre servizi volti a favorire la crescita e lo sviluppo competitivo delle aziende, affiancan-dole nell'elaborazione di piani strategici per l'evoluzione delle funzioni aziendali e/o del general management, per l'organizzazione della rete commerciale e della produzione.

CONFORM:

- supporta le imprese nell'innovazione dei prodotti/processi, nella promozione dell'offerta commercia-le, anche mediante soluzioni di viral e social marketing, nell'ottimizzazione della struttura economica, patrimoniale e finanziaria, nell'adeguamento al sistema di rating ed al modello di pricing del prestito, nella progettazione, implementazione e certificazione di sistemi di gestione ambientale e della qualità;
- assiste il processo di internazionalizzazione, facilitando il ripensamento del modello di business per mantenere o ampliare il vantaggio competitivo, attraverso il supporto nella scelta dei mercati esteri, nella valutazione delle opportunità e/o dei rischi correlati;
- favorisce la valorizzazione del capitale umano attraverso la ricerca di linee di finanziamento agevolate con la conseguente progettazione, organizzazione, erogazione e rendicontazione di progetti/piani formativi.

Progetti di ricerca e cooperazione internazionale

Conform offre la propria consulenza e assistenza a Enti pubblici, Imprese, Associazioni datoriali e altre Organizzazioni pubbliche e private, nel monitorare e analizzare le opportunità di finanziamento offerte della partecipazione ai programmi dell'Unione Europea, come COSME, Europa Creativa, Erasmus+, LIFE+, Europa per i Cittadini e Horizon 2020 e ad altre calls internazionali. Conform promuove, progetta, gestisce e rendiconta progetti complessi, potendo contare sull'esperienza pluriennale del proprio personale e di professionisti qualificati e su una fitta rete di relazioni con oltre 200 partner nazionali, europei e internazionali. Conform ha all'attivo oltre 30 progetti internazionali, promossi e attuati a valere sul Programma LLP Leonardo da Vinci, sulle Iniziative Comunitarie Occupazione ed EQUAL, su Avvisi del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, del MIUR e dei Programmi Operativi Regionali.

Premessa generale

CONFORM – Consulenza Formazione e Management S.c.a.r.l., nello sviluppare i Servizi al Lavoro, mette al centro la persona, le sue competenze e i suoi bisogni, in relazione al sistema produttivo locale e regionale, affinché tramite azioni di politica attiva al lavoro si possano coniugare al meglio i rispettivi potenziali e favorire, quindi, lo sviluppo socio-economico della Regione Veneto e dei suoi abitanti.

Il presente documento esplicita e descrive come **CONFORM – Consulenza Formazione e Management S.c.a.r.l. - Servizio al Lavoro** metta a disposizione la propria struttura, le competenze ed il know-how tecnico ed organizzativo affinché gli utenti dispongano di una rete di supporto che aiuti ed agevoli tutti i passaggi per superare la condizione da lavoratore disoccupato e divenire lavoratore occupato.

I servizi messi a disposizione sono sviluppati nella logica dell'azione-intervento. La partecipazione, il coinvolgimento e l'impegno del beneficiario sono punti fondamentali affinché si possano avviare i processi di trasformazione e di crescita individuale e, quindi, raggiungere i risultati prefissati.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Obiettivo del servizio sarà quello di mediare domanda e offerta di lavoro per facilitare e incrementare l'inserimento/reinserimento nel mondo del lavoro di diverse categorie di utenti, come di seguito specificate, mediante le attività di seguito elencate:

a) accoglienza e orientamento al lavoro, garantendo:
   - le informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli incentivi, gli strumenti di politica attiva per l'inserimento al lavoro e la creazione di lavoro autonomo, l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro;
   - le pari opportunità nell'accesso al mercato del lavoro;
   - un'opportuna flessibilità organizzativa e operativa per raggiungere massima efficacia d'intervento a favore delle diverse categorie di utenti interessati

b) conoscenza delle macro dinamiche del mercato del lavoro sul medio lungo periodo insieme alle dinamiche occupazionali "locali", al fine di mettere a disposizione degli utenti le effettive opportunità di inserimento/reinserimento e programmare iniziative di ricollocazione occupazionale;

b) colloqui individuali di conoscenza e approfondimento, per acquisire tutte le informazioni necessarie alla stesura del PAI, con la costruzione di un "quadro" realistico delle risorse disponibili, sia a livello individuale (competenze possedute, esperienze vissute, aspettative professionali) sia a livello di rete (vincoli esistenti, opportunità formative possibili, richieste del mercato del lavoro) allo scopo di individuare il/i percorso/i su cui investire per raggiungere gli obiettivi di crescita e di inserimento/ reinserimento dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso;

d) raccolta di disponibilità lavorative attraverso interviste mirate, con analisi delle competenze, delle aspettative e delle motivazioni delle persone in cerca di lavoro e inserimento di tali informazioni in apposita banca dati, compreso il curriculum vitae delle stesse, aggiornato periodicamente, che consente l'incrocio con le richieste di personale delle aziende;

e) indicazione alle persone sulle modalità con le quali saranno messe in contatto con le imprese che cercano personale;

f) consulenza alle imprese finalizzata all'individuazione di candidature idonee a ricoprire una o più posizioni lavorative in seno all'organizzazione committente, e comprensiva di:
   - analisi del contesto organizzativo dell'azienda;
   - individuazione e definizione delle sue esigenze;

- definizione del profilo di competenze e di capacità della candidatura ideale;
- pianificazione e realizzazione del programma di ricerca delle candidature attraverso una pluralità di canali di reclutamento;
- valutazione delle candidature individuate attraverso appropriati strumenti selettivi;
- formazione della rosa di candidature maggiormente idonee;
- progettazione ed erogazione di attività formative finalizzate all'inserimento lavorativo;
- assistenza nella fase di inserimento/reinserimento dei candidati;
- verifica e valutazione dell'inserimento/reinserimento e del potenziale dei candidati;

g) prevenzione della disoccupazione di lunga durata e di promozione dell'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati;

h) coinvolgimento di tutti i soggetti portatori di interesse nelle dinamiche di creazione e miglioramento continuo di opportunità per l'accesso all'occupazione e per la valorizzazione personale

SOGGETTI DESTINATARI

- Persone in cerca di occupazione;
- Lavoratori in stato di mobilità, CIG, CIGO, CIGS, ASPI;
- Occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale;
- Persone in cerca di opportunità formative;
- Soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale;
- Lavoratori immigrati;
- Donne impegnate in azioni di reinserimento lavorativo.

AREE DI PRESTAZIONE CONFORM – Consulenza Formazione e Management S.c.a.r.l. – Servizio al lavoro

CONFORM - Consulenza Formazione e Management S.c.a.r.l. - Servizio al Lavoro propone modelli e metodologie d'intervento coerenti con il sistema produttivo, basate su un sistema di azioni concertate tra lavoratore, Servizi al Lavoro, Pubblica Amministrazione, Partner di rete, al fine di creare una filiera idonea a integrare le diverse necessità e ad operare con efficienza ed efficacia.

Le metodologie di lavoro adottate, privilegiano una visione dei contesti organizzativi come strutture complesse in cui la dimensione dell'apprendimento e delle relazioni sociali pervadono tutte le funzioni aziendali, divenendo fattore di competitività dell'impresa.

Le risorse umane, in quanto portatrici di saperi e competenze, rappresentano il nucleo centrale sul quale sviluppare l'impresa.

Gli strumenti operativi e le metodologie proposte nel suo complesso tengono conto:

- delle caratteristiche personali degli adulti
- dei vincoli esterni di cui il soggetto beneficiario è portatore
- della motivazione degli utenti
- delle competenze individuali valorizzate come risorse da condividere in gruppo

- della sperimentazione di nuove conoscenze
- della rilettura critica delle esperienze vissute e in ottica di ripensamento del proprio futuro.

Alle metodologie d'intervento tradizionali è affidato il compito di rinforzare e sviluppare le conoscenze e le competenze, mentre a quelle interattive di sviluppare negli utenti capacità e comportamenti orientati all'interdisciplinarità e al lavoro in *team*.
Il lavoro di gruppo costituisce una dimensione importante per i processi di rielaborazione delle esperienze vissute e di analisi e confronto sulle dinamiche attuali.

3.1 Accoglienza, accesso e informazione – Sportello al lavoro

È il primo contatto tra utente e Servizio al Lavoro. Consente all'utente l'accesso alla rete dei servizi erogati, informandolo circa le opportunità disponibili secondo le sue esigenze e richieste.
Inizialmente sono fornite informazioni di base e successivamente si procede al rinvio ad altri sportelli/servizi disponibili nella Rete di partner del Servizio al lavoro, oppure, tramite un percorso interno con il colloquio di approfondimento, si struttura il Piano di Azione Individuale (PAI).
Azioni operative:

- Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- Prima informazione;
- Consulenza informativa di primo livello;
- Supporto all'autoconsultazione.

3.2 Valutazione del caso individuale

Tramite il colloquio individuale di conoscenza e approfondimento, si acquisiscono le informazioni necessarie alla stesura del PAI., in modo da costruire un "quadro" realistico delle risorse disponibili, sia a livello individuale (competenze possedute, esperienze vissute, aspettative professionali) sia a livello di rete (vincoli esistenti, opportunità formative possibili, richieste del mercato del lavoro) allo scopo di individuare il/i percorso/i su cui investire per raggiungere gli obiettivi di crescita ed inserimento del lavoratore.
Azioni operative:

- Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento;
- Analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento;
- Analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti;
- Individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale;
- Identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate;
- Supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi (obiettivi, tempi, azioni, risorse);
- Sottoscrizione e gestione del Patto di Servizio e del Piano di Azione Individuale;
- Monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al Piano di Azione Individuale.

3.3 Mediazione per l'incontro domanda e offerta

La conoscenza delle macro dinamiche del mercato del lavoro sul medio lungo periodo insieme alle dinamiche occupazionali "locali" costituiscono le condizioni minime necessarie affinché il Servizio al Lavoro possa mettere a disposizione degli utenti delle effettive opportunità di inserimento/reinserimento e programmare iniziative di collocazione/ricollocazione occupazionale.

Azioni operative:

- raccolta disponibilità lavorative attraverso un'intervista mirata;
- analisi competenze, aspettative e motivazioni delle persone in cerca di lavoro;
- bilancio delle competenze;
- inserimento in apposita banca dati, che consente l'incrocio con le richieste di personale delle aziende, delle informazioni acquisite, compreso il curriculum vitae della persona che deve essere riconfermato/ aggiornato periodicamente ogni 6 mesi;
- informazione alla persona sulle modalità con le quali è gestito l'incontro domanda/offerta e, di conseguenza, come le persone possono essere messe in contatto con le imprese che cercano personale.

3.4 Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro

La definizione e la stesura del progetto individuale di accompagnamento al lavoro è l'azione che concretizza l'impegno reciproco del Servizio al Lavoro e dell'utente a lavorare congiuntamente per superare gli ostacoli e raggiungere gli obiettivi definiti e prefissati nel PAI. Si tratta di impegnarsi con azioni pro-attive nella ricerca di nuove opportunità di crescita professionale, impegnandosi in percorsi formativi, nel verificare sul campo le offerte di lavoro, nella ricerca di nuove opportunità occupazionali.

Azioni operative:

- stesura del curriculum vitae;
- partecipazioni a corsi/o di formazione;
- colloqui di lavoro;
- stage aziendali;
- avvio di nuova attività imprenditoriale;
- altro.

3.5 Counselling individuale e di gruppo

Attraverso incontri individuali e di gruppo il consulente alla persona offre il supporto necessario, finalizzato alla costruzione di percorsi soddisfacenti negli ambiti formativi e professionali.

Il counselling è un processo di supporto alle decisioni in ambito scolastico/formativo ed alla maturazione di progetti professionali verso il lavoro o sul lavoro. Ha l'obiettivo di rimuovere eventuali ostacoli che impediscono un'azione positiva di ricerca del lavoro o di un progetto professionale.

Azioni operative:

- Counselling/orientamento scolastico

- Counselling/orientamento universitario
- Counselling/orientamento professionale
- Counselling/orientamento fasce deboli

3.6 Tabella Sinottica: Prestazione - Finalità - Servizi Erogati

Prestazione	Finalità dell'area di prestazione	SERVIZI EROGATI
Accoglienza, accesso e informazione: sportello lavoro	Relativamente ai cittadini: garantisce informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche nel mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Garantisce accessibilità ed usabilità dei servizi e delle informazioni.	• Informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso; • Informazioni ed invio ad altri servizi territoriali; • Informazioni sul mercato del lavoro e opportunità occupazionali. • Supporto all'autoconsultazione
Valutazione del caso individuale	Garantisce l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona. Il colloquio è rivolto alle persone che abbiano dichiarato presso i Centri per l'Impiego la loro disponibilità immediata a svolgere un'attività lavorativa. Le azioni di orientamento, previste dal D. Lgs. 181/00 e s.m.i., hanno l'obiettivo di favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro e contrastare la disoccupazione/inoccupazione di lunga durata, attraverso il supporto alla persona nella ricerca attiva di un lavoro e/o nella scelta di un percorso formativo.	• Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro. • Accertamento e verifica delle effettive disponibilità del lavoratore attraverso un'inter-vista mirata; • Analisi delle competenze, aspettative e motivazioni della persona in cerca di lavoro; • Illustrazione delle opportunità del mercato del lavoro e ruolo dei servizi pubblici per l'impiego nel sostegno alla ricerca attiva del lavoro; • Definizione, insieme alla persona, di un percorso finalizzato a favorire l'inserimento lavorativo che si conclude con la definizione di apposito

		Piano di Azione Individuale (PAI); • Sottoscrizione, da parte della persona e del Centro per l'Impiego, del Patto di Servizio attraverso il quale, da una parte il Centro per l'Impiego si impegna a garantire alla persona gli strumenti opportuni a favorire l'inserimento nel mondo del lavoro, dall'altra la persona in cerca di occupazione si impegna a svolgere tutte le attività concordate al fine del raggiungimento dell'obiettivo; • Il rispetto del patto da parte di entrambe è verificato periodicamente.
Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro	Relativamente ai cittadini: garantisce a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali caratterizzate da buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione. Attraverso incontri individuali il consulente alla persona offre orientamento con lo scopo di sostenere l'utente nella definizione di un progetto professionale, mediante: • Identificazione di competenze e potenzialità che il cliente/utente	• Raccolta e diffusione curriculum vitae; • Ricerca e segnalazione delle vacancy; • Preselezione, verifica, disponibilità e gestione del contatto. • Bilancio delle competenze: - Identificazione di competenze e potenzialità che il cliente/utente può investire nella elaborazione/ realizzazione di un progetto di inserimento sociale e professionale; - Acquisizione di autonome capacità di autovalutazione, di attivazione e di scelta; - Costruzione, sulla base del bilancio di competenze, di

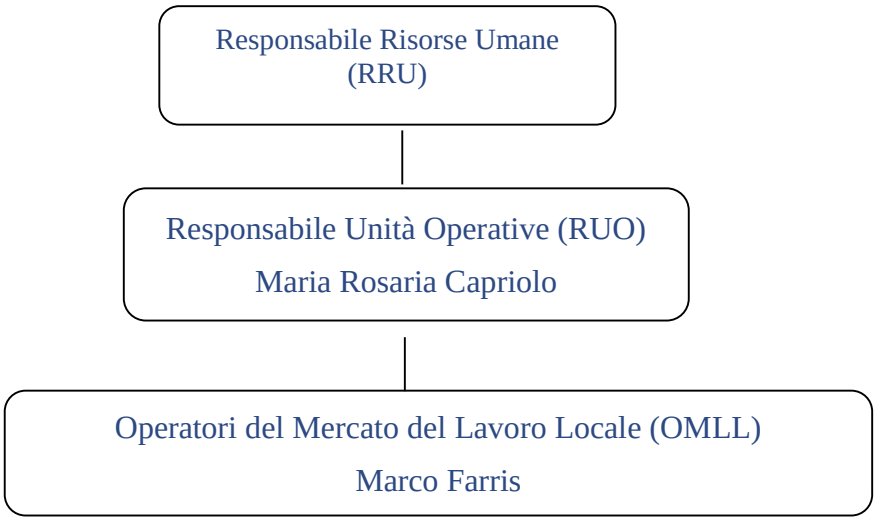
	può investire nella elaborazione /realizzazione di un progetto di inserimento sociale e professionale; • Acquisizione di autonome capacità di autovalutazione, di attivazione e di scelta; • Costruzione, sulla base del bilancio di competenze, di un progetto di sviluppo professionale concreto e realistico che faciliti maggiormente l'incontro tra le opportunità del territorio e le potenzialità e le scelte dell'utente, a partire dall'analisi delle conoscenze, capacità e comportamenti del cliente/utente e utilizzando appositi dizionari disponibili.	un progetto di sviluppo professionale concreto e realistico che faciliti maggiormente l'incontro tra le opportunità del territorio e le potenzialità e le scelte dell'utente, a partire dall'analisi delle conoscenze, capacità e comportamenti del cliente/utente e utilizzando appositi dizionari disponibili
Stesura PAI: Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo	Garantisce l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.	• Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI); • Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.
Counselling individuale e di gruppo	Attraverso incontri individuali e di gruppo il consulente alla persona offre il supporto necessario all'utente, finalizzato alla costruzione di percorsi soddisfacenti negli ambiti formativi e professionali. Il counselling è un processo di supporto alle decisioni in ambito scolastico/formativo ed alla	• Counselling/orientamento scolastico: per il supporto alle scelte scolastiche o formative al termine del ciclo di studi ma anche riorientamento o cambio del ciclo di studi; • Counselling/orientamento universitario: per il supporto alle scelte in ambito

	maturazione di progetti professionali verso il lavoro o sul lavoro. Ha l'obiettivo di rimuovere eventuali ostacoli che impediscono un'azione positiva di ricerca del lavoro o di un progetto professionale. Il consulente aiuta a prendere coscienza degli atteggiamenti, delle motivazioni, delle risorse e a favorire la costruzione di un realistico progetto personale formativo e lavorativo investendo sulle potenzialità del soggetto e valutando non solo i fattori coscienti (interessi, aspirazioni, vincoli) ma anche inclinazioni più profonde.	universitario e corsi/master post-laurea; • Counselling/orientamento professionale: per quello che riguarda il lavoro; • Counselling/orientamento fasce deboli: per quanto riguarda il sostegno all'inserimento di fasce deboli; • Disoccupati, prevalentemente adulti; • Giovani in cerca di prima occupazione o prossimi a terminare il percorso di studi; • Giovani con problemi di scelta nella definizione di un percorso formativo e/o professionale; • Occupati in cerca di altra occupazione.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO AL LAVORO

Il servizio è organizzato per funzioni, applica i principi della qualità e utilizza le tecnologie informatiche a supporto delle diverse attività.

4.1 Organigramma



4.2 Ruoli, funzioni e responsabilità

Il responsabile dell'unità organizzativa si occupa dal coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, della supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio, della gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni e gli attori locali, della promozione dei servizi, dell'attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività e della gestione del sistema informativo.

L'operatore del mercato del lavoro si occupa della diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento, dell'analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento, dell'analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti, dell'individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale; dell'identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate; del supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni (obiettivi, tempi, azioni, risorse); della sottoscrizione e gestione del Patto di Servizio e del Piano di Azione Individuale; del monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al Piano di Azione Individuale.

4.3 Reti Tecnologiche

I Sistemi Informativi sono alla base della gestione dell'utenza, sia tramite i collegamenti con IDO, sia tramite la rete Internet ed Intranet. L'accesso alle informazioni ed alla gestione delle pratiche avviene tramite password per livelli, nel rispetto della normativa della privacy (D. Lgs. 196/2003) e della legge 231/2003.

4.4 Apertura del Servizio al pubblico

Sede	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Padova – Via della Croce Rossa, 34	09:00 – 13:00	09:00 – 13:00	-	-	-

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Al fine di garantire una corretta realizzazione delle attività del Servizio al Lavoro sono state previste attività di controllo e di monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività e di erogazione dei servizi.
L'azione di monitoraggio e raccolta dati è stata strutturata su tre fasi:

- la prima, definita come "check-up preliminare", avverrà in concomitanza con l'avvio delle attività offerte agli utenti, con la previsione di gestione e di funzionamento del servizio – individuando tempi standard e procedure operative;
- la seconda fase avverrà in "progress", raccogliendo e monitorando le singole attività;
- la terza sarà post attività, valutando i risultati raggiunti.

Il sistema di monitoraggio utilizzerà indicatori quantitativi e qualitativi, raccogliendo dati ed informazioni sia sulla qualità del servizio sia sui risultati raggiunti.
Tramite l'applicazione dei sistemi informativi si disporranno di dati oggettivi per l'elaborazione delle informazioni e la valutazione dei risultati.
Infine, si applicherà il modello per obiettivi multipli tramite "l'ascolto" degli stakeholder aderenti alla rete della **CONFORM – Consulenza Formazione e Management S.c.a.r.l. - Servizi al Lavoro** per disporre di informazioni e valutazioni qualitative, e comprendere l'impatto dei servizi sugli utenti, sulle imprese, sul contesto economico e sociale locale.

RECLAMI

L'utente che ha subito un disservizio deve inoltrare reclamo al dott. Alfonso Santaniello – Responsabile Risorse Umane.
Gli operatori addetti al servizio di accoglienza e informazione si adopereranno per risolvere il problema contestualmente se possibile, oppure apriranno una procedura di gestione del reclamo.
La gestione amministrativa del reclamo prevede:

- l'acquisizione delle informazioni inerenti l'oggetto del reclamo;
- la contestualizzazione del disservizio con l'analisi delle cause e delle motivazioni, comparativamente tra il funzionamento degli uffici e la richiesta dell'utenza;
- la formalizzazione all'ufficio e all'utenza:
  - ✓ esiti dell'indagine;
  - ✓ eventuali note di censura sull'operato se ne sussistono motivi conclamati;
  - ✓ indicazioni su azioni di miglioramento del servizio;
  - ✓ risposta formale all'utente con soluzione/diniego alle motivazioni del reclamo.

I tempi di gestione del reclamo sono fissati ordinariamente in 10 (dieci) giornate lavorative.
Qualora l'oggetto del reclamo sia determinato da cause di difficile lettura ed elevata complessità i tempi vengono elevati a 30 (trenta) giornate lavorative.
Alla presente Procedura viene allegata la modulistica per la presentazione delle richieste di reclamo da parte dell'utenza.

RIFERIMENTI INTERNI SERVIZIO AL LAVORO

Cognome	Nome	Ruolo	Telefono	E-mail
Santaniello	Alfonso	RRU	0825/1805405	direzione@conform.it
Capriolo	Maria Rosaria	RUO	0825/1805405	staffdirezione@conform.it
Farris	Marco	OMLL	049/625261	lavoro@conform.it

Luogo e Data,
Padova, 17/02/2021

CONFORM – Consulenza Formazione e Management S.c.a.r.l.
Collina Liguorini, snc
83100 – Avellino
Tel. 0039-0825-1805405/06
Fax 0039-0825-756359
Via della Croce Rossa, 34
35129 Padova
049/625261
Email: lavoro@conform.it
Pec: conform@certificazioneposta.it
www.conform.it