

## La carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento a disposizione dei cittadini e delle imprese per agevolare la conoscenza, l'accesso e la piena fruibilità ai servizi,

L'erogazione dei servizi per il lavoro avviene nel rispetto dei seguenti principi:

**Accesso** - tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione.

**Uguaglianza** - è garantito uguale trattamento a tutti i soggetti che accedono ai Servizi, indipendentemente dalle condizioni personali e sociali.

**Pari opportunità** - non vi è alcun pregiudizio in merito a sesso, età, religione, disagio, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni personali per quanto attiene la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.

**Imparzialità** - nei rapporti attivati, sia con gli Utenti che con le Imprese, sono garantite obiettività e imparzialità.

**Gratuità** - i Servizi vengono erogati senza alcun onere per i destinatari.

**Continuità** - l'erogazione dei Servizi viene garantita con la continuità necessaria al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto CRIS e in relazione ai fabbisogni dei destinatari. In caso di interruzioni dovute a cause di forza maggiore, ne verrà data tempestiva comunicazione all'utenza.

**Partecipazione** - Utenti e Imprese, possono esprimere il proprio gradimento sui Servizi erogati dall'Ente (segnalazioni, suggerimenti e reclami).

**Comunicazione e Trasparenza** - è garantita una chiara e corretta informazione circa i Servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.

**Efficacia ed Efficienza** - l'erogazione dei servizi è sottoposta a un monitoraggio continuo indirizzato all'individuazione di possibili criticità ed eventuali soluzioni.

**Riservatezza** - è garantita la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite, utilizzati unicamente in riferimento ai Servizi concordati e a fini statistici.

## Mission, strategia, finalità

Dal 1996 TecnoFor progetta e realizza interventi di formazione, consulenza e innovazione organizzativa indirizzati alla valorizzazione delle competenze e allo sviluppo di professionalità nei settori delle PMI, dell'Istruzione, della Pubblica amministrazione.

La Mission di TecnoFor si prefigge le seguenti finalità:

- Promuovere, progettare, coordinare e svolgere attività di studio e ricerca, documentazione e attuazione di progetti finalizzati all'introduzione di nuovi strumenti, programmi e metodologie didattiche e linguaggi comunicativi nel campo dell'istruzione, dell'orientamento e della formazione;
- Realizzare progetti di formazione professionale finalizzati a supportare il cambiamento in atto nelle politiche del lavoro e progetti finalizzati alla realizzazione di innovazioni sociali e alla creazione di nuove opportunità imprenditoriali e occupazionali;
- Offrire servizi di assistenza e consulenza a enti pubblici e privati, a privati, ad Associazioni di categoria e a singole imprese.

## Descrizione della struttura organizzativa e del posizionamento di mercato

TecnoFor opera per supportare lo sviluppo delle organizzazioni con sistemi e tecnologie evoluti per l'aggiornamento continuo delle competenze, e con soluzioni di business intelligence basate sulla ricerca, sull'analisi, sulla pianificazione e sulla gestione della conoscenza con il fine di:

- coniugare la centralità della persona con la domanda di qualità e risultato richiesti dal mercato;
- liberare risorse per l'imprenditorialità, e ridare significato al legame tra individuo ed attività produttiva;
- creare nuove condizioni di apprendimento individuale e organizzativo che rendano capaci di fronteggiare la variabilità e la costante evoluzione del mercato del lavoro.

Tecnofor ha realizzato numerosi interventi formativi rivolti a disoccupati, indirizzati all'acquisizione di qualifica e alla creazione di impresa, supportate da analisi dei fabbisogni formativi, azioni di orientamento, bilancio delle competenze e placement, finalizzate a favorire l'inserimento stabile e qualificato nel mercato del lavoro.

Nell'ambito dei servizi di formazione e lavoro, Tecnofor ha elaborato e prodotto i materiali didattici per le attività e-learning destinati alla formazione di esperti in "Valutazione e certificazione delle competenze", relativamente ai sistemi di validazione degli apprendimenti non formali e informali, standard formativi, professionali e standard di certificazione utilizzati nei percorsi formativi realizzati in Toscana e in Sardegna. Nella fase operativa di implementazione dei nuovi servizi per l'impiego in Sardegna, Tecnofor ha realizzato il "Progetto Integrato a supporto della definizione teorica e operativa della rete innovativa dei servizi per l'Impiego" e il "Progetto di Assistenza Tecnica e consulenza alle Province nell'attuazione dei servizi pubblici per l'impiego" in raggruppamento con Butera e Partners.

Con la realizzazione del Progetto MILAN, finanziato dal Ministero del Lavoro, Tecnofor ha realizzato attività di studio e ricerca sull'inserimento lavorativo mirato di persone in situazione di disabilità.

Tecnofor nello svolgimento delle sua attività ha consolidato una ampia rete di relazioni con diversi soggetti pubblici e privati, appartenenti al mondo dell'associazionismo, quali:

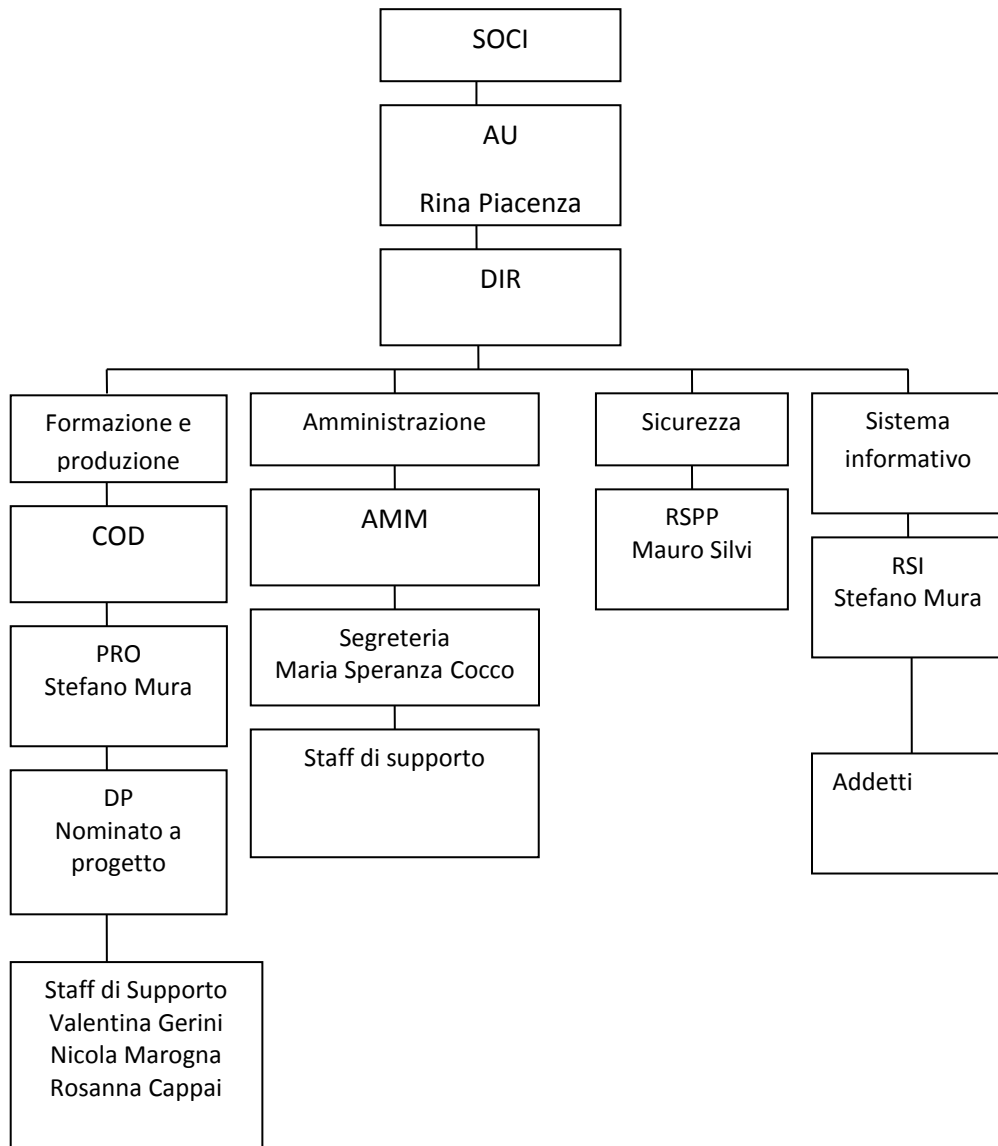
Enti locali, Sistema scolastico regionale, Associazioni di categoria, imprese regionali e nazionali operanti in diversi settori economici, con i quali ha realizzato interventi complessi tesi a:

- accompagnare la modernizzazione della pubblica amministrazione con interventi di formazione/assistenza mirati, per raggiungere l'obiettivo della governance;
- favorire la crescita del sistema delle piccole e medie imprese, analizzando insieme i modelli di evoluzione e promuovendo il benchmarking e lo sviluppo di reti;
- predisporre ed utilizzare modelli di formazione e di istruzione basati su soluzioni metodologiche, didattiche e organizzative innovative, governando la transizione da setting centrati su chi insegna a setting centrati su chi apprende.

## Organizzazione

La struttura organizzativa è stata definita dalla Direzione, in funzione delle proprie attività riferite ai processi primari e di supporto, attribuendo ad ogni funzione le responsabilità e le autorità di competenza. La struttura organizzativa è rappresentata dall'organigramma di seguito riportato.

## Organigramma



## Presentazione dei singoli servizi

<b>Accesso e informazione</b>	
<b>Finalità</b>	Presentare le finalità e modalità di funzionamento dei singoli servizi, effettuare una prima rilevazione sui fabbisogni espressi dall'utente. Facilitare e sostenere l'utente nell'acquisizione di informazioni utili ad orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete.
<b>A chi si rivolge:</b>	Adolescenti, giovani e adulti, inoccupati, disoccupati, occupati in cerca di nuova occupazione.
<b>Attività previste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio esplorativo.</li> <li>• Anamnesi esperienza formativa.</li> <li>• Anamnesi esperienza lavorativa.</li> <li>• Autovalutazione delle risorse acquisite.</li> <li>• Informazioni sui servizi disponibili/offerti dalla rete regionale per la ricerca del lavoro e formazione sulla modalità d'accesso</li> <li>• Illustrazione dei servizi presenti nel SIL Sardegna e modalità di accesso</li> </ul>
<b>Modalità di accesso</b>	Per appuntamento. Le informazioni di base possono essere erogate anche telefonicamente o via mail.
<b>Orientamento di primo livello</b>	
<b>Finalità</b>	L'azione intende rilevare il profilo professionale e formativo dell'utente, gli eventuali fattori di criticità per l'inserimento lavorativo, gli ambiti di disponibilità e le preferenze, relativamente a percorsi formativi e all'attività lavorativa. L'obiettivo è accompagnare il cittadino a migliorare la conoscenza delle proprie capacità e competenze spendibili nel mercato del lavoro, al fine di potenziare la capacità di progettualità personale.
<b>A chi si rivolge:</b>	Adolescenti, giovani e adulti, inoccupati, disoccupati, occupati in cerca di nuova occupazione.
<b>Attività previste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi del rapporto tra soggetto e la propria esperienza formativa</li> <li>• Analisi del rapporto tra soggetto ed esperienza lavorativa</li> <li>• Analisi del potenziale individuale</li> </ul>
<b>Modalità di accesso</b>	Per appuntamento.
<b>Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro</b>	
<b>Finalità</b>	Sostegno nella ricerca attiva del lavoro e nell'utilizzo degli strumenti di ricerca più appropriati: redazione cv, modalità di autopresentazione e autopromozione e di ricerca delle aziende a cui proporsi.
<b>A chi si rivolge:</b>	Adolescenti, giovani e adulti, inoccupati, disoccupati, occupati in cerca di nuova occupazione.
<b>Attività previste</b>	Analisi della domanda di lavoro nell'ambito del settore più prossimo al profilo dell'utenza. Ricognizione su banche dati di domanda di lavoro per valutare richieste di profili professionali vicini al profilo del cittadino. Matching: promozione del profilo professionale e facilitazione del contatto con le aziende.
<b>Modalità di accesso</b>	Per appuntamento.
<b>Orientamento specialistico</b>	
<b>Finalità</b>	Supportare l'utente nell'acquisizione di consapevolezza in merito alle proprie competenze, definire le esigenze formative a sostegno di processi di riconversione professionale.
<b>A chi si rivolge:</b>	Adolescenti, giovani e adulti, inoccupati, disoccupati, occupati in cerca di nuova occupazione.
<b>Attività previste</b>	Bilancio di competenze.

	Esame delle conoscenze e abilità acquisite dal cittadino. Identificazione della domanda e delle aspirazioni del cittadino. Sintesi, restituzione e condivisione.
<b>Modalità di accesso</b>	Per appuntamento
<b>Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro</b>	
<b>Finalità</b>	Affiancamento nell'attuazione di un percorso per la ricerca attiva del lavoro, individuando le idonee opportunità professionali, valutando le proposte di lavoro, promuovendo la candidatura e fornendo gli strumenti utili per partecipare ai colloqui di selezione.
<b>A chi si rivolge:</b>	Adolescenti, giovani e adulti, inoccupati, disoccupati, occupati in cerca di nuova occupazione.
<b>Attività previste</b>	Supporto nella redazione del 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.
<b>Modalità di accesso</b>	Per appuntamento
<b>Servizi alle imprese</b>	
<b>Finalità</b>	Affiancamento all'impresa nell'individuazione dei fabbisogni e nella selezione dei candidati.
<b>A chi si rivolge:</b>	Imprese ed enti pubblici, consulenti e professionisti.
<b>Attività previste</b>	Informazioni relative alle procedure amministrative (comunicazioni obbligatorie, adempimento del collocamento mirato, ecc) Informazioni relative all'apprendistato Informazioni su contrattualistica e normativa Orientamento all'utilizzo dei servizi erogati (funzioni, accesso e fruibilità) e/o altri servizi territoriali. Trattamento e registrazione dei dati sul sistema informativo
<b>Modalità di accesso</b>	Per appuntamento.

### **Organizzazione dei servizi per il lavoro**

Le attività dei servizi per il lavoro si svolgono nella sede di via Nuoro 72 – 09125 Cagliari – 0706848722.

Il servizio viene garantito di tutor dedicati che a seguito della fase di Accoglienza e prima informazione, incontrano l'utenza con una frequenza personalizzata sulla base dei profili, delle esigenze dell'utenza oltre che sulla base dei risultati emersi nell'attività di back office dedicata al monitoraggio delle offerte di lavoro. Oltre al ricevimento su appuntamento, i tutor sono costantemente disponibili per il contatto telefonico e mail.

### **Modalità di dialogo con l'utenza per il miglioramento del servizio**

Il sistema di valutazione e monitoraggio permette il rilievo di qualsiasi criticità in fase di erogazione del servizio attraverso la segnalazione che può essere effettuata mediante un modulo di reclamo.

La misurazione della soddisfazione di cittadini e imprese in relazione alla qualità dei servizi è misurata attraverso la somministrazione di un apposito questionario al termine del servizio.

Tecnofor s.r.l.

Sede Legale e Amm.va: Via Nuoro, 72 ■ 09125 Cagliari ■ Tel. 070 6848722 ■ Fax 070 6404299

www.tecnofor.it ■ e-mail: tecnofor@tecnofor.it ■ Pec: tecnofor@pec.tecnofor.it

P. IVA 01024920918 ■ Codice fiscale 93014590918