

CARTA DEI SERVIZI APL SERVIZI PER IL LAVORO REGIONE ABRUZZO

COMMA SRL

P.IVA 02293100695

VIA GIULIO CESARE 55 BIS C

66054 VASTO (CH)

Doc.03/2020



1. COMMA SRL

COMMA SRL è un Organismo di Formazione accreditato dalla Regione Abruzzo (Codice di Accreditamento F094-A-30082017-A00DE0-X) per le macrotipologie:

- Formazione Superiore (Post Obbligo Formativo, Percorsi IFTS, Alta Formazione);
- Formazione Continua.

Da dicembre 2019 Comma Srl è accreditata per i Servizi per il lavoro con iscrizione nell'Elenco della Regione Abruzzo con numero A043-A-18122019-ABCDKK-1.

I servizi offerti sono i seguenti:

- Accesso e informazione
- Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro
- Analisi del caso individuale (profiling)
- Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo.

COMMA SRL è da anni radicata nel territorio con relazioni stabili e proficue con Istituzioni, Aziende, Associazioni e Parti sociali. L'utenza delle attività di Comma Srl è varia: lavoratori, soggetti svantaggiati (disoccupati, disabili, ecc.), giovani inoccupati, Imprese, Associazioni, Enti e Istituzioni pubbliche. Grazie a un team di dipendenti, consulenti e collaboratori con esperienza nei diversi ambiti di attività, Comma Srl offre servizi ad hoc nel settore della formazione, delle politiche attive del lavoro e della comunicazione.

L'obiettivo finale è quello di far emergere e far crescere il potenziale delle delle persone, promuovere l'occupazione e contribuire allo sviluppo ed alla crescita delle imprese e delle persone offrendo soluzioni su misura.

La società dal 2019 è provider nazionale per i corsi ECM ed è accreditata presso i più importanti Fondi interprofessionali e presso Forma.temp.

Comma srl è in possesso della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015 per il settore EA:37 "Progettazione ed Erogazione di Corsi di Formazione Professionale Superiore e Continua".

Le attività sono gestite da personale specializzato nell'accoglienza e informazione e nelle attività di incontro tra domanda ed offerta. La struttura adibita alle attività dell'Apl è la sede legale, accreditata dalla Regione Abruzzo per i Servizi al Lavoro, in via Giulio Cesare 55 bis C a Vasto (CH).

La sede rispetta i seguenti orari di apertura dal lunedì al venerdì 8.00-13.00 e 14.00-17.00. E' sempre possibile usufruire del servizio di informazione, mentre le altre attività potranno essere svolte sempre previo appuntamento. Comma Srl mette inoltre a disposizione dell'utente altri canali di comunicazione, attraverso i quali reperire informazioni o contattare l'ente:

Telefono 0873 378499 e-mail: servizi@commasrl.com

Sito web aziendale www.commasrl.com

Profilo Facebook Comma Srl <https://www.facebook.com/CommaSrl/>

Profilo Instagram commasrl <https://www.instagram.com/commasrl/>

2. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata adottata da Comma Srl nel rispetto della Disciplina per l'Accreditamento dei Servizi per il Lavoro della Regione Abruzzo.

Attraverso la Carta dei Servizi Comma Srl definisce le finalità, i principi, l'organizzazione, i criteri e le modalità di erogazione dei servizi per il lavoro rivolti ai cittadini ed alle imprese, nonché i diritti e doveri dell'utenza e le procedure di reclamo.

3. FINALITA'

L'obiettivo dei Servizi al Lavoro offerti da Comma Srl è supportare in maniera efficace l'utenza (inoccupati, disoccupati, lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali, persone segnalate dal Centro per l'Impiego e/o da altri Enti) nell'accrescimento della propria professionalità e nella ricerca di un lavoro.

L'obiettivo è perseguito attraverso l'offerta ai candidati di colloqui individuali, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, servizi consulenza qualificata, nonché promuovendo la ricerca attiva di un lavoro e favorendo l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

4. PRINCIPI

Il principio di base dell'attività di Comma Srl è il rispetto della Qualità e dei criteri di efficacia ed efficienza. I servizi vengono proposti ed erogati nel rispetto dei criteri della qualità e in una logica di continuo miglioramento. Comma Srl si impegna a rispettare i criteri di misurazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati stabiliti dalla vigente Normativa regionale.

I principi di riferimento nell'erogazione dei servizi al lavoro sono:

- 1. CENTRALITÀ DELL'UTENTE:** L'utente è il centro del servizio che viene progettato ed erogato sulla base delle esigenze e degli obiettivi dell'utente stesso.
- 2. TRASPARENZA:** La trasparenza dei servizi offerti è garantita mettendo a disposizione dell'utenza tutti gli strumenti, i documenti e le informazioni necessarie per l'accesso agli stessi.
- 3. PARI OPPORTUNITÀ:** A tutti gli utenti è garantita la parità nell'accesso, nel trattamento e nella partecipazione ai servizi, senza alcuna discriminazione di sesso, età, religione, condizione di disabilità, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni politiche e personali.

4. TUTELA DELLA PRIVACY: I dati personali degli utenti necessari per l'erogazione dei servizi vengono trattati da Comma Srl nel rispetto del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

Il rapporto tra Comma Srl e il candidato è basato sui principi esposti e sul rispetto degli impegni reciprocamente presi.

Nello specifico il candidato ha i seguenti diritti e doveri.

IL CANDIDATO HA DIRITTO A

- Essere accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e nel rispetto delle disposizioni derivanti dall'accreditamento regionale;
- Essere tutelato in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente ed essere eliminato dalla banca dati di Comma Srl a seguito di idonea richiesta scritta;
- Essere ascoltato per reclami o suggerimenti.

IL CANDIDATO HA IL DOVERE DI

- Fornire tempestivamente a Comma srl eventuali documenti richiesti e aggiornamenti sul proprio stato occupazionale.
- Rispettare gli impegni presi.
- Partecipare alle iniziative e agli interventi di politica attiva proposti da Comma Srl

5. EROGAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO

Comma Srl mette a disposizione dei candidati i seguenti servizi:

1. Informazione ed Accoglienza
2. Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati
3. Bilancio di competenze
4. Scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro
5. Formazione

Comma Srl dispone di un operatore qualificato per il servizio di messa in trasparenza delle competenze e validazione delle competenze per la concessione di crediti formativi (di ammissione o frequenza).

5.1 INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA

La fase di accoglienza è la fase del primo contatto, quella in cui l'utente e l'operatore si conoscono reciprocamente ed è fondamentale per instaurare un rapporto di fiducia indispensabile nelle fasi successive. In fase di accoglienza e informazione il candidato può conoscere i servizi messi a disposizione e l'operatore può raccogliere i dati utili per pianificare e personalizzare l'assistenza.

La modalità di erogazione è la seguente:

- Informazione e presentazione del servizio

- Raccolta del curriculum e di eventuale altra documentazione che attesti lo status dell'utente
- Consulenza informativa di primo livello
- Supporto all'autoconsultazione

5.2 COLLOQUI PRELIMINARI PER LA PIANIFICAZIONE DEI PERCORSI PERSONALIZZATI

Durante questa fase Comma Srl offre un'attività di consulenza qualificata con un operatore che, sulla base del curriculum e delle evidenze fornite, concorda con il candidato un piano di azione individuale, con servizi che l'Ente si impegna ad erogare e il candidato si impegna a seguire.

L'obiettivo di questa fase è l'accertamento delle competenze professionali comunque acquisite dal candidato nel corso della vita, individuando eventuali punti di forza e punti di criticità per l'inserimento lavorativo. Successivamente, dopo aver rilevato le disponibilità e le preferenze relativamente sia ai percorsi formativi che all'attività lavorativa, si delinea un progetto professionale.

5.3 BILANCIO DELLE COMPETENZE

Nell'attività di stesura del bilancio delle competenze l'operatore supporta l'utente nel fare un'analisi su se stesso, rilevando le esperienze possedute e evidenziando le capacità acquisite, gli interessi, le attitudini e le aspirazioni in vista di un progetto di vita futuro.

Modalità di erogazione:

- Individuazione e valorizzazione delle competenze professionali acquisite durante precedenti esperienze lavorative.
- Comprensione degli ambiti in cui poter trasferire le proprie competenze e abilità.
- Elaborazione di un progetto per lo sviluppo professionale che ha come scopo il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- Definizione, sottoscrizione e gestione del piano di azione individuale (PAI)
- Tutoraggio mediante assistenza e supporto all'utente per lo sviluppo delle attività oggetto del PAI
- Monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al PAI

5.4 SCOUTING AZIENDALE E RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

Comma Srl mette in atto una serie di attività per supportare l'utente nella pianificazione della ricerca di lavoro. Insieme all'utente si definisce un vero e proprio piano di ricerca attiva del lavoro e lo si affianca nel contatto con l'azienda, attraverso: diffusione del curriculum, ricerca e segnalazione delle offerte di lavoro, preselezione, verifica disponibilità e organizzazione del contatto/visita in azienda.

Modalità di erogazione

- Individuazione delle opportunità professionali
- Valutazione delle proposte di lavoro
- Gestione del contatto

5.5 FORMAZIONE

Dopo aver analizzato il profilo dell'utente, le sue esperienze professionali, la sua formazione pregressa nonché le aspettative e le motivazioni alla formazione, si individua il fabbisogno formativo attuale e vengono proposte le attività formative utili a colmare lacune o a potenziare delle conoscenze e abilità già possedute parzialmente. Il piano di formazione proposto è finalizzato a far acquisire in maniera adeguate le competenze utili all'inserimento nel mercato del lavoro.

Le tipologie di corsi sono:

- Formazione base
- Formazione professionale
- Formazione on the job

6. GESTIONE DEI RECLAMI

1. Il reclamo può essere inviato direttamente a Comma Srl via e-mail o essere recapitato nella cassetta della posta;
2. Comma Srl esamina il reclamo tramite una procedura interna che coinvolge il personale come da politica di qualità dell'ente;
3. Il direttore, responsabile del procedimento, comunicherà all'utente l'esito dell'indagine, in un periodo compreso tra i 7 e i 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.
4. Nell'ottica del miglioramento del servizio erogato, i reclami pervenuti saranno idoneamente archiviati per poter essere analizzati statisticamente.