

## **INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO**

1. L'ISTITUTO MECENATE
2. LA CARTA DEI SERVIZI
3. PRINCIPI FONDANTI
4. FINALITA'
5. DESTINATARI DEI SERVIZI
6. SERVIZI EROGATI E MODALITA' DI EROGAZIONE
7. SEDE OPERATIVA – CONTATTI – ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
8. STRUTTURA E FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO
9. DIRITTI/DOVERI DEL CANDIDATO E PRIVACY
10. GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI - MONITORAGGIO DEI SERVIZI
11. CUSTOMER SATISFACTION

## 1 L'ISTITUTO MECENATE

Dall' a.s. 1985/1986, in cui è stato riconosciuto legalmente il primo corso di studi per "ragioniere e perito commerciale ad indirizzo amministrativo" ad oggi, l'Istituto Mecenate, nella sua veste di istituto d'istruzione superiore, è riuscita ad ottenere, nel corso degli anni, il riconoscimento di "scuola paritaria" per ben cinque indirizzi di studio:

- **a.s. 2000/2001 – ex. I.T.C. attuale AMMINISTRAZIONE FINANZA E MARKETING;**
- **a.s. 2001/2002 – ISTITUTO TECNICO PER IL TURISMO;**
- **a.s. 2004/2005 – LICEO SCIENTIFICO;**
- **a.s. 2005/2006 – ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE – INDIRIZZO INFORMATICA;**
- **a.s. 2014/2015 – ISTITUTO PROFESSIONALE – SETTORE SERVIZI – INDIRIZZO SERVIZI SOCIO-SANITARI.**

A partire dal 2003 l'Istituto Mecenate si è accreditato, presso la Regione Abruzzo, come "OdF" per tutte le tipologie di target e per le seguenti macrotipologie: *Formazione Superiore, Formazione Continua e Permanente*; dal 2007 anche per la macrotipologia *Orientamento*; dal 2017 per la macrotipologia *Obbligo formativo e di istruzione*.

Negli anni l'esperienza accumulata nel settore ha consentito, all'Istituto Mecenate di dotarsi, all'interno della propria organizzazione, di una sezione che si occupa esclusivamente di formazione professionale, per la progettazione ed erogazione di percorsi di formazione a mercato. Tra le aziende clienti l'Istituto Mecenate annovera aziende del settore alimentare, (Saquella Caffè- Saila Adams- Menozzi De Rosa), aziende petrolifere (Agip, Dowell Schlumberger) aziende del terziario, del tessile ( Brioni Roman Style S.p.a.) delle costruzioni, con un know how professionale di altissimo livello nella formazione informatica, linguistica, giuridica, contabile ed amministrativa. Nell' ultimo periodo particolare attenzione è stata rivolta alla progettazione ed erogazione di formazione dedicata al miglioramento ed al consolidamento delle competenze trasversali ed alla progettazione ed erogazione di formazione finanziata attraverso i contributi erogati dai Fondi Interprofessionali.

Dal 2019 l'offerta si è ulteriormente arricchita grazie all'accREDITAMENTO, presso la Regione Abruzzo, in qualità di "ApL".

Gli anni di esperienza spesi nel settore dell'istruzione superiore e della formazione hanno creato la base sulla quale creare il know how necessario a completare la gamma dei servizi offerti con quelli relativi all' accompagnamento al lavoro.

Grazie ad un consolidato staff di professionisti di comprovata esperienza, l'Istituto Mecenate nella sua veste di ApL, si propone come punto di riferimento del mercato del lavoro locale. La soddisfazione di aziende e candidati sono il fondamento della *mission aziendale*, improntata su criteri di efficacia ed efficienza di risposta a quelli che sono i bisogni, sempre più mutevoli, di una economia in continua evoluzione.

L'obiettivo finale verso cui propende l'ApL è quello di promuovere l'occupazione, valorizzare il capitale umano e contribuire, in tal modo, alla crescita delle realtà imprenditoriali locali attraverso un'offerta di servizi tagliata sulle reali esigenze delle stesse.

## **2 LA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi rappresenta il modo in cui l'Istituto Mecenate, in veste di ApL, vuole comunicare, alla platea dei potenziali fruitori, i principi, le finalità e le modalità con cui si intende collaborare con i diversi stakeholders. Il documento si configura come un accordo di reciproca collaborazione improntato sui criteri di massima trasparenza e correttezza tra i diversi attori interessati. Gli utenti finali, attraverso la lettura dello stesso, vengono informati circa gli elementi essenziali di questo accordo che sono:

- la conoscenza della struttura preposta all'erogazione dei servizi;
- la conoscenza dei servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- la consapevolezza dei propri diritti dei doveri;
- la conoscenza delle procedure di controllo e di reclamo .

## **3 PRINCIPI FONDANTI**

L'erogazione dei servizi si fonda su di una serie di principi il cui rispetto risulta fondamentale al fine di garantire il buon esito del processo di incontro tra l'offerta e la domanda di lavoro.

Il primo principio è rappresentato dall'imprescindibilità di un'azione coordinata con *“la rete territoriale ed il tessuto imprenditoriale locale”* al fine di garantire un'azione mirata in grado di

rispondere alle reali esigenze dell'area di riferimento. I servizi offerti rappresentano, in tal modo, una reale e concreta risposta alle diverse opportunità territoriali individuate in stretta collaborazione con i principali attori: realtà istituzionali, sociali, economiche e produttive del territorio.

Il secondo principio riguarda la possibilità di dare una risposta realmente centrata sui *"bisogni e le aspettative della persona"*. Nell'erogazione del servizio si tiene sempre conto delle esperienze professionali e/o personali pregresse; queste rappresentano la giusta base di partenza per una presa di coscienza delle proprie inclinazioni, bisogni e motivazioni. La fase di accompagnamento al lavoro risulta, così, la naturale prosecuzione di un progetto personale e professionale che procede verso una direzione ben definita oppure, che può essere riadattato in funzione di nuove competenze professionali e/o di nuovi bisogni e aspettative. Il servizio offerto è *"fortemente personalizzato"*. Ogni candidato è affiancato costantemente, da un referente dell'ApL che, oltre a selezionare e proporre le attività più adeguate, ne segue gli sviluppi in un'ottica di miglioramento continuo.

#### **4 FINALITA'**

Lo scopo perseguito dall'ApL, nell'ambito dell'erogazione dei servizi offerti, è quello di creare un valido supporto per:

- coloro che per la prima volta si avvicinano al mercato del lavoro;
- per le persone uscite dal mercato del lavoro che, per le più svariate motivazioni, potrebbero risultare non più appetibili e, dunque, a rischio esclusione.

L'ApL si propone altresì, come un punto di riferimento per le esigenze dei più giovani che, per la prima volta, tentano un approccio al mercato del lavoro.

I potenziali candidati possono usufruire di un valido e ampio servizio che va, dal colloquio individuale, alla ricerca attiva del lavoro, passando per una consulenza altamente qualificata in grado di indirizzare ed orientare verso un'eventuale riqualificazione e aggiornamento professionale.

#### **5 DESTINATARI DEI SERVIZI**

I servizi al lavoro si rivolgono a:

- giovani in cerca di prima occupazione;
- inoccupati e disoccupati;
- lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali;
- persone segnalate dal Centro per l'impiego e/o da altri Enti.

## 6 SERVIZI EROGATI E MODALITA' DI EROGAZIONE

I servizi che l'Istituto Mecenate mette a disposizione dei potenziali candidati sono:

### 6.1 - INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

In questa prima fase il candidato entra in contatto con l'operatore dell'ApL che gli fornisce tutte le informazioni circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro e dei potenziali strumenti di politica attiva di cui poter fruire.

#### MODALITA' DI EROGAZIONE:

- presentazione del servizio;
- raccolta della documentazione necessaria alla creazione del profilo del candidato (CV – DID – C2 STORICO – AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI);
- consulenza informativa di primo livello;
- supporto alla consultazione dei principali portali e banche dati.

### 6.2 - COLLOQUIO PRELIMINARE PER LA PIANIFICAZIONE DI PERCORSI PERSONALIZZATI

Il colloquio preliminare, che prevede fasi individuali e di gruppo, è funzionale a chiarire:

- il vissuto dei candidati;
- la composizione del profilo di esperienze.

Lo stesso permette di far emergere il vissuto qualificante ed il profilo del candidato, esplicitandone esperienze formali e non formali acquisite nel tempo.

## MODALITA' DI EROGAZIONE:

- definizione di un piano di azione individuale e di un percorso di accompagnamento al lavoro basato sull'impegno reciproco dell'ApL e del candidato.

### 6.3- BILANCIO DI COMPETENZE

Attraverso questo strumento il candidato, indirizzato dall'operatore dell'ApL, prende coscienza di quelli che sono i propri punti di forza e di debolezza e di come agire sugli stessi per esprimere al meglio il proprio potenziale.

## MODALITA' DI EROGAZIONE:

- somministrazione di test di autovalutazione;
- colloqui individuali e di gruppo.

### 6.4- FORMAZIONE PROFESSIONALIZZANTE O D'INSERIMENTO

Sulla base delle esperienze pregresse l'operatore dell'ApL formula un'eventuale proposta formativa funzionale allo sviluppo di competenze potenzialmente spendibili sul mercato del lavoro (formazione base – formazione professionale – formazione on the job).

### 6.5- SCOUTING E MATCHING

L'attività di scouting e matching sono rivolte all'individuazione delle realtà aziendali che meglio si prestano ad accogliere il potenziale candidato.

Una volta individuata la posizione lavorativa, il candidato viene affiancato nell'invio dell'autocandidatura e nell'eventuale preparazione e gestione del colloquio di selezione.

## MODALITA' DI EROGAZIONE:

- individuazione delle opportunità professionali;
- accompagnamento al lavoro;
- affiancamento all'azienda per lo svolgimento della pratica di inserimento del candidato secondo la migliore tra le modalità (lavoro, stage, tirocinio);
- invio delle candidature.

## 7 SEDE OPERATIVA – CONTATTI – ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

L'Istituto Mecenate ha sede legale e operativa a Pescara (PE), in Via del Circuito n° 71. Il provvedimento che riconosce all'Istituto Mecenate la qualifica di ApL con codice di accreditamento n° A041-A-030619-ABCDKK-1 presso la Regione Abruzzo è il n° DPG008/86 del 03/06/2019. Presso la sede operativa accreditata sono disponibili locali per l'attesa e locali adibiti all'erogazione dei servizi in grado di garantire la riservatezza durante le fasi di colloquio individuale. A tutti i potenziali candidati è garantita la possibilità di accesso a sistemi informativi e banche dati nazionali e regionali.

Gli orari di apertura al pubblico per l'accoglienza e la prima informazione sono i seguenti:

Lunedì – Venerdì	8:30 - 13:30	15:30 – 18:30
Sabato	8:30 – 12:30	

Le altre attività potranno essere svolte previo appuntamento con l'operatore di filiale. I diversi canali di comunicazione attraverso cui reperire informazioni sono i seguenti:

**SITO WEB:** [www.istitutomecenate.it](http://www.istitutomecenate.it)

**PROFILI SOCIAL:** Facebook – Instagram – LinkedIn

**TELEFONO:** 085/63339 – 085/63441

**E-MAIL:** [segreteria@istitutomecenate.it](mailto:segreteria@istitutomecenate.it)

## 8 STRUTTURA E FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO

### 8.1- RESPONSABILE DELL'UNITA' ORGANIZZATIVA

Alla figura interessata sono affidate le seguenti attività:

- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- promozione, supervisione e monitoraggio del servizio;
- gestione relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali;
- gestione del sistema informativo.

### 8.2 - ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA E ALL' INFORMAZIONE

Alla figura interessata sono affidate le seguenti attività:

- gestione dell'accoglienza e screening dell'utenza;
- prima informazione;
- consulenza informativa di primo livello e supporto all'autoconsultazione.

### 8.3 - OPERATORE DEL MERCATO DEL LAVORO LOCALE

Alla figura interessata sono affidate le seguenti attività:

- bilancio delle competenze;
- supporto nella predisposizione di un progetto formativo/lavorativo personale (obiettivi – tempi – azioni – risorse);
- definizione, sottoscrizione e gestione, in accordo con i CPI di competenza, del piano di azione individuale;
- tutoraggio all'utente per lo sviluppo delle attività oggetto del P.A.I.;
- preselezione accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al P.A.I.

## 9 DIRITTI/DOVERI DEL CANDIDATO E PRIVACY

Il rapporto tra l'ApL e dei candidati si fonda su principi di trasparenza e rispetto degli impegni reciproci assunti a seguito della presa in carico.

Il candidato ha diritto:

- ad avere accesso ad una struttura e ad ambienti idonei all'accoglienza e all'ascolto in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e durante gli orari di apertura al pubblico;
- essere tutelato in materia di tutela all privacy nel rispetto della normativa vigente: codice in materia di protezione dei dati personali (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196), adeguato alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 tramite il Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101.

Il candidato ha il dovere:

- di fornire tempestivamente all'ApL ogni informazione utile all'aggiornamento del proprio stato occupazionale;
- di garantire il rispetto degli impegni assunti nei confronti dell'ApL al momento dell'iscrizione;
- di rispettare le disposizioni in materia di privacy relativamente agli accordi e alla documentazione sottoscritta in filiale;
- di prendere parte alle iniziative e agli interventi di politica attiva cui ha
- proposti dall'ApL nella consapevolezza che, la mancata partecipazione a tre iniziative proposte, comporterà la cancellazione dall'elenco degli iscritti ai servizi per il lavoro forniti dall'ApL stessa.

## **10 GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI - MONITORAGGIO DEI SERVIZI**

Dalla sezione ApL del sito internet dell'Istituto Mecenate è disponibile la modulistica per i reclami ed i suggerimenti. Ogni reclamo sarà tempestivamente portato all'attenzione del responsabile del servizio il quale, entro 20 giorni lavorativi dall'avvenuta segnalazione, si impegna a fornire una risposta.

Tutti i reclami ed i suggerimenti saranno oggetto di un approfondimento funzionale al miglioramento della gestione interna e dei servizi erogati all'utenza finale.

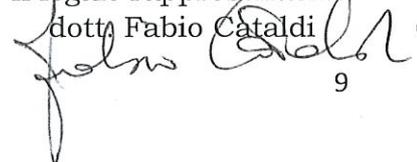
Le attività realizzate, i risultati raggiunti, le criticità riscontrate e le proposte di miglioramento, saranno oggetto di un'attenta disamina dello staff impegnato nell'erogazione dei servizi.

## **11 CUSTOMER SATISFACTION**

La soddisfazione dei candidati che accedono ai servizi sarà valutata, con cadenza annuale, sulla base di un questionario di soddisfazione somministrato al termine del servizio erogato. L'analisi della soddisfazione sarà funzionale al miglioramento del servizio svolto e al consolidamento delle buone prassi.

Pescara, 01/12/2019

Il legale rappresentante  
dott. Fabio Cataldi



9