Agenzia per il Lavoro

Azzurra srl

Iscritta all'**Albo** delle **Agenzie per il lavoro** della Regione **Abruzzo**
con D.D. DPG019/1 del 05/01/2023
Codice A053-A-05012023-ABCDKK-1

Carta dei servizi

Rev. luglio 2024

Con la Carta dei Servizi, definisce finalità e principi, criteri e strumenti di erogazione dei servizi, i diritti e i doveri dell'utente e le procedure di reclamo e controllo, secondo lo standard definito dalla Regione Abruzzo.

Storia

Azzurra S.r.l. è un Organismo di Formazione accreditato alla Regione Abruzzo con D.D. DL35/357del 19/08/2013, codice n. F069-A-19082013-A00DEF-X per le Macrotipologie:

- Orientamento
- Formazione Superiore (Post Obbligo Formativo, Percorsi IFTS, Alta Formazione)
- Formazione Continua
- Utenze Speciali

Inoltre, la Società è in possesso della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015 per l'area EA:37 "Progettazione ed Erogazione di Corsi di Formazione ed attività di orientamento" con codice QBC569.
Azzurra fornisce agli utenti disoccupati, occupati, soggetti svantaggiati, imprenditori e Enti Pubblici servizi di analisi dei fabbisogni, progettazione, organizzazione ed erogazione di percorsi formativi anche personalizzate sulla base di specifiche esigenze dei propri clienti.
La società Azzurra S.r.l. è dotata di uno staff con una pluriennale esperienza nel campo, avvalendosi per la docenza di collaboratori esterni proveniente da varie aree professionali ai fini del mantenimento sempre elevato del livello qualitativo dei servizi offerti.

Organizzazione interna dell'APL

L'APL Azzurra ha sede a CHIETI in via Madonna degli Angeli n. 229.
I locali attrezzati adibiti al Sevizio sono conformi alla normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro; conformi alla normativa in materia di tutela di igiene e sicurezza; conformi alla normativa in materia di accessibilità per i disabili.
Gli utenti sono accolti all'ingresso dall'Addetto all'accoglienza e all'informazione nell'area di Consultazione delle banche dati e per l'attività di orientamento viene messa a disposizione l'ufficio per i colloqui individuali.
La sede arredata con attrezzature d'ufficio idonee allo svolgimento dei servizi al lavoro è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

Organigramma del personale dell'APL:

Organigramma delle Funzioni Aziendali

Responsabile dell'unità organizzativa
Le attività svolte dal Responsabile dell'Unità Organizzativa sono le seguenti:
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali;
- promozione dei servizi;
- attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività;
- gestione del sistema informativo.

Addetto all'accoglienza e all'informazione
Le attività svolte dall'Addetto all'accoglienza e all'informazione sono le seguenti:
- gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- prima informazione;
- consulenza informativa di primo livello
- supporto all'autoconsultazione

Operatore del mercato del lavoro
Attività svolte dall'Operatore del Mercato del mercato del lavoro locale sono le seguenti:
- 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 interni (obiettivi, tempi, azioni, risorse);
- definizione, sottoscrizione e gestione, in raccordo con il Centro per l'Impiego di competenza, del piano di azione individuale;
- tutoraggio mediante assistenza e supporto all'utente per lo sviluppo delle attività oggetto del P.A.I.;
- preselezione e accompagnamento all'inserimento occupazionale;
- monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al piano di azione individuale.

Azzurra Srl attua le politiche del lavoro attraverso l'erogazione di servizi diretti a:

a) informare e orientare i lavoratori, le imprese, le istituzioni scolastiche e formative e la pubblica amministrazione in merito ai servizi disponibili per l'accesso al lavoro anche in forma autonoma o associata, alle caratteristiche e alle opportunità del mercato del lavoro locale e del sistema di formazione professionale, al sistema della Borsa continua del lavoro, alle tipologie contrattuali e al relativo quadro di incentivi economici e normativi, alle politiche attive e alle misure per l'inserimento o il reinserimento sul mercato del lavoro, agli incentivi a sostegno del lavoro autonomo e alla imprenditorialità, nonché alla rete dei servizi e delle strutture accreditate o autorizzate come operatori del mercato del lavoro;
b) favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
c) prevenire e contrastare la disoccupazione di lunga durata attraverso la realizzazione di azioni di orientamento e di accompagnamento al lavoro;
d) favorire lo sviluppo e la tutela delle pari opportunità tra uomini e donne nell'accesso al lavoro e nella crescita professionale;
e) promuovere misure personalizzate a favore dei lavoratori, con particolare riferimento ai

lavoratori svantaggiati, anche attraverso forme di mediazione culturale per i lavoratori stranieri;
f) sviluppare forme adeguate di accompagnamento delle persone disabili nell'inserimento nel mercato del lavoro;
g) sostenere la mobilità professionale o territoriale dei lavoratori;
h) assicurare il monitoraggio dei flussi del mercato del lavoro.

Carta dei servizi

Con la Carta dei Servizi, definisce ***Finalità e principi***, ***Criteri e strumenti di erogazione dei servizi***, i ***Diritti e i doveri dell'utente*** e le ***Procedure di reclamo e controllo***, secondo lo standard definito dalla Regione Abruzzo.

Finalità e Principi

Azzurra aiuta ciascun soggetto a raggiungere i propri obiettivi formativi e lavorativi, attraverso l'orientamento e il coinvolgimento nelle proprie attività, che possono fornire la chiave giusta affinché la passione e gli interessi si possano tradurre in opportunità lavorative, grazie ad un'attività di matching con le aziende che domandano lavoro.
Questo obiettivo è raggiunto attraverso colloqui individuali, corsi di formazione di aggiornamento e riqualificazione, servizi di consulenza qualificati, promuovendo la ricerca attiva del lavoro e favorendo l'incontro tra domanda ed offerta.
I Principi a cui la nostra Società di ispira ai fini dell'erogazione dei Servizi al lavoro sono i seguenti:

- *Centralità dell'Utenza*: Il servizio viene erogato e organizzato sulla base delle caratteristiche dell'Utente e dei suoi obiettivi
- *Trasparenza*: Il servizio viene offerto nel rispetto del principio della Trasparenza mettendo a disposizione dell'Utente tutte le informazioni, documenti e strumenti necessari per l'accesso allo stesso
- *Qualità e dei criteri di efficacia ed efficienza:* I servizi sono proposti ed erogati nel rispetto dei criteri della qualità e in una logica di un miglioramento continuo e nel rispetto dei criteri di efficacia ed efficienza e alla misurazione degli stessi secondo quanto stabilito dalla normativa regionale (D.G.R. 1057 del 29/12/2010 Allegato A, Art.18)
- *Pari opportunità:* E' garantito l'erogazione del Servizio nel rispetto della parità di trattamento senza alcuna discriminazione di sesso, età, religione, nazionalità, orientamento sessuale, condizione di disabilità, convinzioni politiche e personali
- *Privacy*: Tutte le informazioni raccolte dagli utenti ai fini dell'erogazione del Servizio vengono trattati nel rispetto del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

Criteri e strumenti di erogazione dei servizi

Azzurra in qualità di APL accreditata ai Servizi per il lavoro nella Regione Abruzzo fornisce i seguenti servizi:

1. **Accesso e informazione**
2. **Analisi del caso individuale (profiling)**
3. **Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro**
4. **Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro**

1. Accesso e informazione

Azzurra tramite l'*Addetto all'accoglienza e all'Informazione* garantisce l'accessibilità e fruibilità dei servizi e delle informazioni fornendo all'Utente informazioni pertinenti e complete circa:

- le opportunità occupazionali,
- le principali caratteristiche del mercato del lavoro,
- gli strumenti di politica attiva
- l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro

Inoltre, in raccordo con il C.P.I. di pertinenza fornisce informazioni su:

- Servizi disponibili e modalità di accesso;
- Mercato del lavoro e opportunità occupazionali
- Invio ad altri servizi territoriali.

L'Addetto all'accoglienza e all'Informazione prende in carico l'utente a cui verrà fatto firmare il Patto di Servizio attraverso il quale sono regolati i reciproci impegni e rapporti.

2. Analisi del caso individuale (profiling)

Azzurra garantisce l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate, in ragione del suo profilo professionale, delle caratteristiche soggettive, del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta dei servizi disponibili.
L'*Operatore del Mercato del mercato del lavoro locale* in seguito al Colloquio individuale con l'utente effettua una diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro (definizione e stipula del PAI, da inviare agli uffici del Settore lavoro della Provincia territorialmente competente).

3. Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro

Azzurra 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. Inoltre, viene messo a disposizione del lavoratore un tutor che lo supporterà nella realizzazione del percorso definito nel PAI.
Verranno erogati i seguenti Servizi mediante il supporto dell'*Operatore del Mercato del mercato del lavoro locale* interno all'APL:

- di Consulenza, in raccordo con i CPI, per la definizione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI);
- di Accesso a percorsi di formazione, a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo;
- Tutoraggio individuale

4. Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro

Azzurra garantisce 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, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

L'*Operatore del Mercato del mercato del lavoro locale* interno all'APL supporterà l'Utente nella:

- Raccolta e diffusione curriculum vitae;
- Ricerca e segnalazione delle vacancies;
- Preselezione, verifica, disponibilità e gestione del contatto;

- Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo;
- Supporto e consulenza ai datori di lavoro per l'inserimento occupazionale.

Diritti e i doveri dell'utente

Diritti dell'Utente:

- L'utente, persone e imprese, hanno diritto all'accoglienza e all'informazione nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo
- Diritto a ricevere delle misure personalizzate di accompagnamento al lavoro mediante la definizione e stipula del Piano di Azione Individuale
- Diritto alla tutela delle informazioni personali fornite all'APL ai fini dell'erogazione del servizio nel rispetto della normativa sulla privacy
- Diritto a sporgere reclamo.

Doveri dell'Utente:

- Rispettare gli impegni presi con la firma del Patto di servizio e nel PAI
- Fornire aggiornamenti sul proprio stato occupazionale e fornire tutta la documentazione richiesta ai fine dell'erogazione del servizio
- Partecipare alle iniziative e agli interventi di politica attiva proposti
- Comunicare il Recesso dal Servizio mediante comunicazione scritta all'Operatore dell'APL

Procedure di reclamo e controllo

La richiesta di reclamo può essere inviata per email a direzione@azzurraformazione.it o consegnata a mano al Responsabile dell'Unità Organizzativa indicando oltre ai dati anagrafici anche la motivazione del reclamo.
La richiesta sarà registrata del Registro dei Reclami, analizzata dagli Operatori interni all'APL e sarà comunicato all'utente la risoluzione della problematica.