AgenForm
Agenzia dei Servizi Formativi
della Provincia di Cuneo - Consorzio

SERVIZI AL LAVORO
Carta dei Servizi

INTRODUZIONE

L'AgenForm è un **consorzio** di soggetti **pubblici** e **privati** che opera dal **2000,** raccogliendo direttamente l'eredità dell'**Agenzia dei Servizi Formativi** creata dall'**Amministrazione Provinciale** nel **1973.**

Agisce attraverso gli strumenti dell'orientamento, della formazione, della ricerca e dell'assistenza tecnica per dare risposte concrete in un contesto economico e in un mondo del lavoro complesso ed in continuo mutamento.
Opera nelle sue sedi didattiche grazie ai finanziamenti che provengono dal Fondo Sociale Europeo, dal Ministero del Lavoro, dalla Regione Piemonte, dalle Province di Cuneo e Torino, con un sistema di qualità certificato e accreditato dalla Regione Piemonte.

Progetta, organizza ed eroga corsi di formazione e progetti di orientamento per
- la qualificazione e specializzazione di giovani,
- la specializzazione e l'aggiornamento di operatori tecnici ed occupati,
- la riqualificazione di persone disagiate,
- l'avviamento al lavoro di portatori di handicap.

Opera, in modo particolare nei settori:
- agroalimentare: latte, carni e salumi,
- coltivazione, trasformazione ortofrutta, erbe officinali;
- energia e ambiente;
- design, produzione e marketing dell'arredo;
- automotive design e modellismo industriale.

La forte specializzazione unita alle numerose collaborazioni con primarie aziende, ha permesso all'Agenzia di raggiungere importanti risultati nell'ambito dell'inserimento lavorativo dei propri allievi.

L'AgenForm ha ottenuto dalla Regione Piemonte l'accreditamento per:
- **Servizi di Formazione professionale per giovani ed adulti (2003).**
- **Servizi di Orientamento scolastico, formativo, professionale (2004).**
- **Servizi al Lavoro (2013).**

Attraverso la Carta dei Servizi intende presentare la descrizione delle attività relative ai Servizi al Lavoro offerte a cittadini ed aziende, attraverso le proprie sedi di Cuneo, Moretta (CN) e di Bibiana (TO) e le modalità per la loro fruizione.
Con la Carta dei Servizi AgenForm si impegna a rispettare gli standard di servizio per i quali ha ricevuto l'accreditamento dalla Regione Piemonte, mentre cittadini ed imprese che avranno usufruito di questo servizio, potranno esprimere il proprio livello di soddisfazione, proporre eventuali migliorie, presentare reclami.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito vengono elencati gli standard regionali di servizi articolati in due tipologie:
- Tipologia A: Servizi alle persone.
- Tipologia B: Servizi ai datori di lavoro.

Tipologia A Servizi alle persone:
A.1 Informazione;
A.2 Accoglienza - primo filtro e/o presa in carico della persona;
A.3 Orientamento professionale;
A.4 Consulenza orientativa;
A.5 Accompagnamento al lavoro;
A.6 Incontro domanda/offerta di lavoro.

Tipologia B Servizi ai datori di lavoro:
B.1 Promozione e scouting;
B.2 Informazione e accesso ai servizi;
B.3 Consulenza;
B.4 Incontro domanda/offerta di lavoro.

SERVIZI alle persone

A.1 INFORMAZIONE

FINALITÀ	ATTIVITÀ
Sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili nell'orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata.	- Informazioni sul sistema dei servizi offerti dalla rete regionale per la ricerca di lavoro e formazione e sulle modalità di accesso. - Rinvio ad altri servizi specialistici della rete (per lo svantaggio, per la formazione etc.). - Rinvio al servizio di accoglienza e/o presa in carico per la firma del Patto di Servizio. - Messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro.

A.2 ACCOGLIENZA - PRIMO FILTRO E/O PRESA IN CARICO DELLA PERSONA

FINALITÀ	ATTIVITÀ
Garantire all'utente la possibilità di richiesta e rilascio della DID - la cui certificazione è di competenza dei CPI, con relativa acquisizione dello status professionale - di aggiornare la propria scheda anagrafico-professionale e di essere preso in carico mediante colloquio individuale per la sottoscrizione del Patto di Servizio.	- Lettura e rilevazione del bisogno professionale e di servizi espresso dall'utente. - Presentazione delle finalità e delle modalità di funzionamento del servizio di presa in carico. - Verifica della presenza a sistema della DID e aggiornamento scheda anagrafica e professionale del lavoratore. - Recepimento DID, invio informatico della richiesta di certificazione status al CPI e indicazione sulle modalità di rilascio e ritiro. - Funzione di primo filtro verso gli altri servizi di politica attiva. - Raccolta adesione e stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni e invio ai servizi di politica attiva.

A.3 ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

FINALITÀ	ATTIVITÀ
Sostenere l'utente nella costruzione e definizione di un percorso personalizzato utile a promuovere attivamente il suo inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro o a migliorare la sua posizione nel mercato del lavoro.	- Colloqui di orientamento di 1° livello: prima ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini dell'utente; prima analisi della storia professionale dell'utente. - Valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente. - Definizione del Piano di Azione di Individuale (proposta di adesione a misure commisurate al fabbisogno espresso) - Supporto nella redazione del *curriculum vitae.*

A.4 CONSULENZA ORIENTATIVA

FINALITÀ	ATTIVITÀ
Sostenere l'utente che necessita di servizi di supporto per l'individuazione dell'obiettivo professionale, al fine di definire il percorso personalizzato utile a promuoverne attivamente l'inserimento o il reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato.	- Colloqui di orientamento professionale di 2° livello specialistico. - Attività di bilancio delle competenze e percorso individuale strutturato in più incontri per: ascolto e comprensione della storia personale, scolastica, formativa e professionale dell'individuo. - Analisi delle capacità e delle aspirazioni professionali: - ricostruzione delle competenze, delle potenzialità e delle attitudini del lavoratore, stesura di un progetto professionale. - Supporto nella redazione del *curriculum vitae.* - Individuazione di interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientamento verso servizi specialistici e della formazione. - Aggiornamento del Piano di Azione Individuale sulla base di quanto emerso nell'attività di bilancio delle competenze e colloquio di orientamento specialistico

A.5 ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

FINALITÀ	ATTIVITÀ
Supportare l'utente nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di migliorarne l'occupabilità ai fini dell'inserimento al lavoro mediante misure di formazione, tirocinio, *stage*, etc.	- Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al *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. - Assistenza all'adeguamento del progetto formativo e/o di adeguamento delle competenze di partenza. - Promozione di convenzioni per l'avvio di tirocini e *stage.* - Tutoraggio nei percorsi di tirocinio e di *stage.* - Consulenza per la creazione di impresa e rimando a servizi competenti.

SERVIZI ai datori di lavoro

A.6 INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

FINALITÀ	ATTIVITÀ
Sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende.	- Accompagnamento nella fase di *scouting* e promozione dell'utente nei confronti delle imprese. - Individuazione delle opportunità lavorative. - Accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione. - Svolgimento della fase di pre-selezione.

B.1 PROMOZIONE E SCOUTING

FINALITÀ	ATTIVITÀ
Promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incrocio Domanda/Offerta.	- Analisi del mercato e selezione delle imprese da contattare. - Promozione dei servizi sul territorio. - Attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti. - *Scouting* e screening dei fabbisogni di servizi e personale.

B.2 INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI

FINALITÀ	ATTIVITÀ
Fornire informazioni all'impresa sui servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'impresa e illustrazione dei possibili ambiti di supporto.	- Accoglienza, illustrazione dei servizi erogati (requisiti e regole di accesso) e informazioni relative a: incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative (es. comunicazioni obbligatorie, adempimenti del collocamento mirato), apprendistato, tirocini*, stage* e formazione *on the job,* contrattualistica e normativa in tema di lavoro, rinvio a servizio di consulenza se necessario. - Compilazione della scheda aziendale, rilevazione del fabbisogno professionale. - Stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni.

B.3 CONSULENZA

FINALITÀ	ATTIVITÀ
Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane	- Assistenza ai datori di lavoro in tema di: interpretazione della normativa e della contrattualistica di riferimento, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. *stage* e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati. - Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di *gap* formativi o adeguamento dei profili professionali. - Sostegno alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane. - Accompagnamento nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, Ispettorato del Lavoro).

B.4 INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

FINALITÀ	ATTIVITÀ
Supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi.	- Individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca (da banca dati SILP). - Supporto nella pubblicizzazione della posizione vacante. - Contatto preventivo dei potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità. - Raccolta e verifica di auto-candidature. - Presentazione ai datori di lavoro delle candidature pre-selezionate. - Raccolta esiti/feedback da datori di lavoro. - Supporto nell'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze. - Registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo.

I servizi A1 e A2 vengono erogati gratuitamente. Tutti gli altri servizi verranno attivati soltanto previo finanziamento.

MODALITÀ DI ACCESSO

I Servizi al Lavoro vengono erogati attraverso le sedi AgenForm accreditate di CUNEO e MORETTA

SEDE DI CUNEO
Piazza Torino, 3 - CUNEO

ORARIO DI SEGRETERIA	
LUNEDI'	9.00 – 13.00
MARTEDI'	9.00 – 13.00 solo su appuntamento
MERCOLEDI'	9.00 – 13.00
GIOVEDI'	9.00 – 13.00 solo su appuntamento
VENERDI'	9.00 – 13.00

È possibile usufruire dei Servizi al Lavoro, anche al di fuori del suddetto orario, previo appuntamento: tel. 0171 69.61.47.

PERSONE DI RIFERIMENTO
Responsabile dell'erogazione dei servizi alla persona: LA PLACA Valentina
Referente dell'informazione e dell'accoglienza: INAUDI Davide
Tel. 0171 69.61.47 - Fax 0171 43.69.10 - E-mail : info@agenform.it - Sito web : www.agenform.it

ISTITUTO LATTIERO CASEARIO
Via Boglio, s.n. - MORETTA

ORARIO DI SEGRETERIA	
LUNEDI'	9.00 – 13.00
MARTEDI'	9.00 – 13.00 solo su appuntamento
MERCOLEDI'	9.00 – 13.00
GIOVEDI'	9.00 – 13.00 solo su appuntamento
VENERDI'	9.00 – 13.00

È possibile usufruire dei Servizi al Lavoro, anche al di fuori del suddetto orario, previo appuntamento: tel. 0172 93.564.

PERSONE DI RIFERIMENTO
Responsabile dell'erogazione dei servizi alla persona: OREGLIA Paola – TALLONE Guido
Referente dell'informazione e dell'accoglienza: BREZZO Emilia
Tel. e Fax 0172 93.564 - E-mail : ilcmoretta@agenform.it - Sito web : www.agenform.it

COORDINATORE GENERALE DELLE ATTIVITÀ:
OREGLIA Paola – 0172 93564 - E-mail: oreglia@agenform.it

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Annualmente, in concomitanza con la redazione del Riesame della Direzione, i Referenti dei Servizi al Lavoro analizzano i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'erogazione; propongono soluzioni per le eventuali criticità emerse.
In relazione ai risultati raggiunti, definiscono gli standard per l'anno successivo, in un'ottica di miglioramento delle attività e dei servizi.
Per un'analisi puntuale e costante della qualità del servizio reso in rapporto al raggiungimento degli obiettivi prefissati, sono condotte audit interne, in conformità a quanto previsto dal Sistema Qualità.

Gli utenti/clienti dei Servizi al Lavoro, avranno la possibilità di contribuire a migliorare la qualità dei servizi stessi: a tal fine l'Agenzia predispone un questionario di gradimento del servizio ricevuto, che tenga conto in modo particolare dei seguenti aspetti:

- logistica: indicazioni per il raggiungimento della sede, accoglienza, materiale informativo...
- referenti del servizio: disponibilità, cortesia, competenza...
- qualità del servizio: chiarezza nelle informazioni, tempestività, precisione...

I risultati di tali questionari saranno analizzati ed elaborati in un report che verrà preso in esame in occasione del Riesame della Direzione.
Infine, eventuali proposte o suggerimenti che dovessero pervenire dai fruitori dei Servizi, saranno presi in considerazione e oggetto di valutazione in merito a possibili azioni di miglioramento del servizio.

Cuneo, lì 23 Marzo 2022

Il Presidente
ABRATE Tommaso Mario