



**nuovaricerca.agenziare**

**SERVIZIO PER IL LAVORO**

**Cooperativa sociale NuovaRicerca.AgenziaRES**

DECRETO DI ACCREDITAMENTO N. 105 DEL 03/03/2015

RESPONSABILE SEDE ACCREDITATA:

TOPPI MARIO

OPERATORI SERVIZI AL LAVORO SEDE ACCREDITATA:

TOPPI MARIO

REDONDI MARIA ELENA

MARIANI CATIA

---

## Introduzione

La Regione Marche nel quadro delle politiche per lo sviluppo del territorio e per la promozione dell'occupazione e per prevenire e combattere la disoccupazione favorendo lo sviluppo delle risorse umane e l'integrazione sociale nel mercato del lavoro, accredita Agenzie per il Lavoro private a svolgere un ruolo coordinato e strategico in stretta collaborazione con i servizi pubblici nel coadiuvare le politiche di inserimento nel mercato del lavoro e di contrasto alla disoccupazione. All'interno di questo sistema, **NuovaRicerca.AgenziaRES** si pone la finalità di attuare tutte le facilitazioni utili all'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro domanda/offerta nei confronti dei cittadini, nel pieno rispetto degli standard dichiarati in fase di accreditamento.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di comunicare in modo chiaro le finalità e le modalità di accesso e di funzionamento dei servizi al lavoro, contribuendo a rendere trasparente il rapporto tra l'Ente e i fruitori del servizio incoraggiandone e promuovendone la partecipazione.

La Carta dei Servizi non è un punto di arrivo ma l'inizio di un percorso rivolto al miglioramento continuo grazie al dialogo aperto con la rete dei servizi al lavoro e con i cittadini in un quadro di impegni chiari e di reali opportunità offerte ai cittadini.

### 1. Breve Presentazione dell'Ente

NuovaRicerca.AgenziaRES gestisce servizi alla persona da oltre 30 anni. Una cooperativa che lavora in favore di *minori, giovani, anziani, disabili psichiatrici e immigrati*. Offrendo un servizio di cura e accoglienza dell'individuo, creando occasioni di aggregazione giovanile, organizzando attività di autonomia scolastica per persone in situazione di svantaggio, favorendo percorsi di accoglienza e integrazione degli stranieri sul territorio, riqualificando aree urbane periferiche e svantaggiate. NuovaRicerca.AgenziaRES si propone di essere impresa di comunità costantemente presente sul territorio e di perseguire la strada dell'innovazione sociale e dei propri servizi ed interventi in relazione sia ai bisogni emergenti che a quelli sommersi.

### 2. Principi fondamentali

#### INFORMAZIONE

È il principio cardine per offrire un servizio in grado di produrre cambiamenti a favore dell'utenza in ricerca di opportunità lavorative e di un progetto professionale. Quindi informare e orientare, con modalità di continuo aggiornamento e agevole fruizione, gli utenti del servizio ma all'occorrenza anche gli enti territoriali (enti locali, enti formativi, associazioni) e le imprese in merito ai servizi disponibili per l'accesso al lavoro, alle caratteristiche e alle opportunità del mercato del lavoro locale, alle politiche attive e alle misure per l'inserimento o il reinserimento lavorativo, 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.

### DIRITTO DI ACCESSO

L'accesso è garantito per tutti gli utenti, così come la parità di trattamento, la partecipazione e l'imparzialità del servizio, senza alcuna discriminazione di sesso, età, religione, condizione di disabilità, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni personali.

### AUTONOMIA

Il perseguimento di tale principio deve poter garantire:

- empowerment e crescita professionale, sociale ed economica dell'utenza;
- progettualità individualizzata;

### INNOVAZIONE

Si regge sui principi:

- dell'aggiornamento professionale e della qualità delle prestazioni offerte;
- della ricerca di procedure e modalità comunicative efficaci, agevoli e accessibili per l'utenza;
- della continuità di accompagnamento del servizio e dell'intervento.

## **3. I Servizi al Lavoro**

I servizi al lavoro nell'ambito dell'accreditamento definito dalla Regione Marche sono un insieme di prestazioni che NUOVARICERCA.AGENZIARES eroga conformemente a quanto prescritto con l'Allegato 2 della Delibera di Giunta Regionale n. 1019 del 27/07/2020 ad oggetto: "Approvazione delle nuove linee di indirizzo operativo in materia di livelli essenziali di prestazioni (LEP) di cui al DM 4/18 e gestione dello stato di disoccupazione ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. 150/15 e s.m.i. – revoca DGR 779/2017", con la finalità di offrire servizi alle persone, agli enti e alle imprese per sviluppare un sistema integrato di interventi per ridurre il *mismatch* tra domanda ed offerta delle competenze lavorative (tecniche, relazionali, sociali).

Le prestazioni attualmente riguardano l'area 1 (Servizi alla persona e alle imprese (LEP da A ad H e da P a S)).

I servizi al lavoro rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Marche rispetto ai servizi erogati, alle capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e alle competenze professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro).

## **4. I Servizi erogati**

Livelli di prestazioni correnti:

<b>LEP A</b>	
<b>Accoglienza e prima informazione</b>	<i>Colloquio informativo utile alla definizione del bisogno espresso dall'utente – accoglienza a risposta immediata con fornitura di materiali o indicazioni operative per servizi di riferimento (anche esterni all'ApL)</i>
Modalità di accesso	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
Referente	<i>OPAL Catia Mariani</i>



<b>LEP B</b>	
<b>DID, profilazione e aggiornamento della SAP</b>	<i>Messa a disposizione di strumenti informatici ed eventuale supporto per l'accesso diretto alla DID on line; Raccolta delle informazioni sulle persone; Registrazione dei dati sul sistema informativo unitario; Predisposizione o aggiornamento della scheda anagrafica professionale</i>
Modalità di accesso	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
Referente	<i>OPAL Catia Mariani</i>

<b>LEP C</b>	
<b>Orientamento di base</b>	<i>Colloquio individuale: analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale Supporto nella comprensione del proprio bisogno (analisi della domanda); Orientamento sulle opportunità di formazione e lavoro (atti di ricerca attiva) Raccolta delle informazioni sulle persone per la profilazione qualitativa.</i>
Modalità di accesso	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
Referente	<i>OPAL Catia Mariani OPAL M.E. Redondi</i>

<b>LEP D</b>	
<b>PSP</b>	<i>Individuazione delle prestazioni di politica attiva del lavoro per la persona; Stipula del PSP; Aggiornamento dei contenuti del PSP; Verifica periodica con le persone dello stato di avanzamento delle azioni compiute e da compiere, intervenendo con azioni correttive.</i>
Modalità di accesso	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
Referente	<i>OPAL Catia Mariani OPAL M.E. Redondi</i>

<b>LEP E</b>	
<b>Orientamento specialistico</b>	<i>Bilancio delle competenze della persona per l'individuazione dei percorsi maggiormente rispondenti alle potenzialità della persona in funzione di un percorso di inserimento o reinserimento lavorativo; Ricostruzione delle esperienze formative e professionali del lavoratore; Individuazione delle competenze maturate e spendibili nel mercato del lavoro; Individuazione dei gap di competenza da colmare; Colloquio individualizzato anche mediante piccoli gruppi; Informazione sul sistema e sui percorsi di valutazione/certificazione delle competenze.</i>
Modalità di accesso	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
Referente	<i>OPAL Catia Mariani OPAL M.E. Redondi OPAL Mario Toppi</i>

<b>LEP F</b>	
<b>Supporto all'inserimento o reinserimento lavorativo</b>	<i>Accompagnamento al lavoro Supporto, anche motivazionale, allo sviluppo delle capacità e competenze finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo professionale (Coaching); Scouting delle opportunità occupazionali; Supporto nella redazione del CV e delle lettere di accompagnamento; Preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro;</i>



	<i>Supporto all'autopromozione; Tutoraggio.</i>
Modalità di accesso	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
Referente	<i>OPAL M.E. Redondi OPAL Mario Toppi</i>

<b>LEP G</b>	
<b>ADR</b>	<i>Rilascio dell'AdR e verifica dei requisiti; Definizione di un programma personalizzato per la ricerca intensiva di opportunità occupazionali; Individuazione dei profili professionali che il soggetto potrebbe ricoprire, anche in seguito ad un percorso di riqualificazione mirata; Incontri periodici di verifica delle attività concordate; Scouting delle opportunità occupazionali; Promozione dei profili, delle competenze e della professionalità dei soggetti presso il sistema imprenditoriale</i>
Modalità di accesso	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
Referente	<i>OPAL Catia Mariani OPAL M.E. Redondi</i>

<b>LEP H</b>	
<b>Avviamento alla formazione</b>	<i>Presentazione delle opportunità disponibili sul catalogo dell'offerta formativa presente sul territorio; Informazione orientativa sulle iniziative formative proposte dal territorio in relazione a eventuali esigenze formative</i>
Modalità di accesso	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
Referente	<i>OPAL Catia Mariani OPAL M.E. Redondi</i>

<b>LEP P</b>	
<b>Accoglienza e informazione</b>	<i>Erogazione di informazioni su: - servizi erogati dalla rete dei servizi per il lavoro territoriale e rinvio agli stessi per le modalità di accesso; - incentivi e agevolazioni per le assunzioni, misure di politica attiva di interesse delle imprese, forme contrattuali e di inserimento specifiche (apprendistato, tirocini, ecc.); - opportunità di credito ed accesso alle agevolazioni pubbliche nazionali e locali</i>
Modalità di accesso	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
Referente	<i>OPAL Catia Mariani OPAL M.E. Redondi</i>

<b>LEP Q</b>	
<b>Incontro domanda/offerta alle imprese</b>	<i>Analisi del mercato e selezione delle imprese da contattare, anche attraverso la lettura delle informazioni presenti sulla banca dati (es. CO); acquisire il fabbisogno e orientare l'impresa nell'individuazione del profilo più adeguato; individuare le candidature maggiormente rispondenti supportare la pubblicizzazione delle posizioni vacanti, anche relative al lavoro autonomo; contattare i potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità; raccogliere e verificare le auto-candidature, anche con riferimento al lavoro autonomo; presentare all'impresa una rosa delle candidature preselezionate; raccogliere gli esiti/feedback dall'impresa</i>



Modalità di accesso	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
Referente	<i>OPAL Catia Mariani OPAL M.E. Redondi OPAL Mario Toppi</i>

<b>LEP R</b>	
<b>Attivazione tirocini</b> <i>(in base all' Accordo Stato-Regioni del 25.5.2017 sulle Linee Guida in materia di tirocini)</i>	<i>– Scouting dei profili corrispondenti alle opportunità di tirocinio segnalate dalle imprese; – proposta di una rosa delle candidature pre-selezionate all'impresa; – assistenza per la definizione del Piano formativo; – supporto all'espletamento delle procedure amministrative previste dalla normativa; – contatti con il tutor individuato dall'impresa all'attivazione del tirocinio, in itinere ed alla chiusura dello stesso.</i>
Modalità di accesso	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
Referente	<i>OPAL Catia Mariani OPAL M.E. Redondi</i>

<b>LEP S</b>	
<b>Collocamento mirato alle imprese</b>	<i>Computo/determinazione del numero di soggetti da assumere; Trattamento e registrazione dati nel sistema informativo unitario..” (le altre rimangono di esclusiva competenza dei CPI).</i>
Modalità di accesso	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
Referente	<i>OPAL Catia Mariani OPAL Toppi Mario</i>

#### **4.1 Modalità di accesso (sedi, orari)**

La sede attualmente accreditata è individuata in *via Prospero 26 – 63900 Fermo*.

Successive sedi accreditate ad integrazione o in sostituzione saranno comunicate secondo procedure e norme vigenti.

Gli orari di accesso per il pubblico:

- lunedì dalle 14.00 alle 16.00
- dal martedì al giovedì dalle 10.00 alle 16.00.

Sarà cura del servizio organizzare, programmare e comunicare ai singoli utenti, tramite sistema di appuntamenti e notifiche, colloqui individualizzati e di approfondimento.

Premesso che tutto il gruppo di operatori e ruoli accreditati è in grado di poter agire e intervenire sui LEP sopra indicati e che gestirà insieme e in forma integrata il pacchetto stesso di prestazioni, si evidenziano anche alcuni ruoli preminenti per singoli OPAL:

- OPAL Catia Mariani, per attività di accoglienza e informazione base e rilevazione bisogni informativi e orientativi del pubblico.
- OPAL Maria Elena Redondi, per attività orientativa specialistica in particolare afferenti i Livelli di prestazioni essenziali E ed F.
- Coordinatore e OPAL Mario Toppi, per attività di presidio al network di relazioni e reti locali e territoriali e al funzionamento complessivo del Servizio e per attività di supporto afferenti i LEP E ed F.



## **5.Reclami, Customer Care e miglioramento del servizio**

L'attività di customer sarà espletata attraverso l'individuazione di standard di qualità, quali: numero di contatti; valutazione del bisogno dell'utente; monitoraggio della soddisfazione, e attraverso modalità di evidenza e di misurazioni connesse quali: questionari; schede di compilazione e di osservazione, con frequenze e periodicità prestabilite.

L'utente avrà la possibilità di inoltrare reclami attraverso lo strumento della mail, indirizzando i propri rilievi alla casella pubblicizzata di posta elettronica del Servizio e ai quali verrà garantita una comunicazione di risposta, con le eventuali indicazioni per ottemperare ai rilievi indicati, entro tre giorni di attività lavorativa.

L'attività di miglioramento del servizio sarà valutata sulla capacità di fare network con enti, imprese, associazioni del territorio ai fini degli scopi sopra indicati e si misurerà attraverso la stipula e la messa in opera di accordi, convenzione e sinergie attive (ad esempio: interventi per attività di orientamento e formazione su bisogni nuovi ed emergenti) con stakeholder del territorio.

Inoltre, l'aggiornamento professionale sarà oggetto di cura precipua quale standard di qualità operativa.