

Consorzio
Platone



CARTA DEI SERVIZI

I servizi, le attività le modalità e gli strumenti offerti da Consorzio Platone a favore dei cittadini e delle imprese per il lavoro e l'occupazione

INDICE

PRESENTAZIONE del Presidente

PREMESSA: Che cos'è e a che cosa serve la Carta dei servizi Fonti normative e struttura della Carta dei servizi

SEZIONE 1. FINALITA' E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE 2. I SERVIZI OFFERTI DA CONSORZIO PLATONE

- SERVIZI PER LE PERSONE

- 2.1.1 Accoglienza, informazione ed autoconsultazione
- 2.1.2 Consulenza orientativa
- 2.1.3 Accompagnamento al lavoro
- 2.1.4 Mediazione domanda/offerta di lavoro
- 2.1.5 Tirocini formativi e orientativi e/o di inserimento e reinserimento
- 2.1.6 Trovare lavoro in Europa
- 2.1.7 Laboratori per la ricerca attiva del lavoro
- 2.1.8 Servizio di Sostegno all'autoimpiego e all'autoimprenditorialità

- SERVIZI PER I DATORI DI LAVORO

- 2.2.1 Accoglienza e prima informazione
- 2.2.2 Mediazione Offerta/Domanda di lavoro
- 2.2.3 Tirocini formativi e orientativi e/o di inserimento e reinserimento
- 2.2.4 Trovare lavoratori in Europa
- 2.2.5 Ricerca e selezione, Outplacement e Formazione mirata
- 2.2.6 Analisi bisogni formativi
- 2.2.7 Progetti per persone svantaggiate

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

- Diritti e doveri
- Gestione reclami
- Privacy
- Rilevazione e monitoraggio della qualità

STRUTTURA E RECAPITI DI CONSORZIO PLATONE

PRESENTAZIONE

Consorzio Sociale Platone è un Ente di Formazione con sede in Roma, piazza Baldassarre Avanzini, 55/58, nato rilevando il 19 giugno 2008 il ramo d'azienda del Consorzio Sociale Copernico – Società Cooperativa Sociale Onlus – con sede in Viterbo, via Luigi Rossi Danielli, 45, avente ad oggetto la “*Gestione corsi di addestramento e formazione professionale*”, costituito in forma di **società cooperativa sociale** ed opera sul territorio della Regione Lazio con lo scopo di favorire, promuovere ed agevolare il processo di inclusione sociale dei cittadini attraverso la Formazione Professionale e l'Orientamento al lavoro. Realizza, quindi, servizi che integrano queste due dimensioni per lo sviluppo e la crescita di persone ed organizzazioni, privilegiando un'impostazione operativa che si origina, sempre e comunque, dall'analisi del contesto socio economico in cui si colloca, dalle reali opportunità che questo offre e dalla diagnosi degli effettivi bisogni degli utenti, con un'attenzione particolare al Terzo Settore da cui prende le mosse.

La realizzazione degli interventi è svolta in collaborazione con una rete di strutture storicamente presenti sul territorio e operando in convenzione con soggetti pubblici e/o privati: Servizi Sociali territoriali, Centri per l'Impiego, Agenzie per il Lavoro (Somministrazione), Patronati, CAF, ecc.

Il Consorzio è Certificato UNI EN ISO 9001:2008 per la Progettazione ed Erogazione di Attività formative ed applica la Politica della Qualità a tutte le attività svolte sia nei processi principali che nelle procedure operative. Gli obiettivi annuali sono definiti in coerenza con una politica interna che orienta gli sforzi aziendali verso il soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative del cliente e, per fare in modo che questa tendenza risulti trasparente, questi stessi sono sempre misurabili. Gli aspetti di tale politica riguardano principalmente: la continua ricerca della soddisfazione del committente, la definizione di obiettivi adeguati alla realtà e alla capacità del Consorzio, l'impegno costante al miglioramento continuo, la tempestività d'intervento nella risoluzione di non conformità e problematiche annesse, il coinvolgimento di tutto il personale nelle strategie da adottare oltre che la condivisione dei risultati ottenuti grazie ai servizi erogati, l'aggiornamento in previsione dei mutamenti e delle evoluzioni del mercato.

La CARTA DEI SERVIZI è stata redatta in base alle indicazioni contenute nella Dgr n. G05903 del 17/04/2014 – in cui è previsto che gli operatori accreditati per l'erogazione dei servizi per il lavoro descrivano finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui i servizi vengono attuati, nonché diritti e doveri dell'utente e le relative procedure di reclamo e controllo.

Il Presidente
Ruggero Signoretti

PREMESSA: CHE COS'E' E A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI¹

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale Consorzio Platone si presenta e dichiara che cosa e in quali tempi è possibile offrire un servizio al cittadino, all'azienda e al nucleo familiare, e si assume l'impegno di mantenere nel tempo determinati standard di prestazione.

Le motivazioni di tale scelta sono riferite, sia alla cura delle relazioni esterne (e quindi ai clienti, siano questi cittadini o imprese che si rivolgono a noi) sia all'organizzazione interna che ha la responsabilità di garantire la qualità e il miglioramento continuo dei servizi.

Tali motivazioni sono riconducibili ad alcune specifiche finalità:

- ✓ comunicare più efficacemente con i clienti indicando in modo chiaro e trasparente quali benefici posso trarre dalla fruizione dei servizi, come si svolgono e in quali tempi, quali sono i diritti ed i doveri reciproci;
- ✓ fornire ai clienti gli strumenti necessari per la valutazione della qualità dei servizi, assicurando loro la possibilità di formulare critiche, eventuali richiami e suggerimenti per il miglioramento degli stessi;

In questa prospettiva, l'adozione della Carta dei Servizi non è una scelta formale, ma rappresenta un concreto impegno ed una forte assunzione di responsabilità nello svolgimento dell'attività quotidiana in favore dei cittadini e delle imprese.

Il lettore della Carta dei servizi noterà l'utilizzo diffuso del termine cliente, riferito alle persone (siano questi cittadini italiani, lavoratori extracomunitari o imprenditori).

Non si tratta semplicemente di un richiamo alla cultura improntata alla imprenditorialità sociale, ma anche del desiderio di affermare il principio che i lavoratori e gli imprenditori che si rivolgono a Consorzio Platone devono essere accolti e trattati in modo cortese e professionale, ricevendo esattamente le stesse attenzioni che ciascuno di noi desidera quando veste i panni del cliente.

¹ FONTI NORMATIVE E STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La definizione e la diffusione delle "Carte dei servizi" è regolamentata dal Decreto Legge 12 maggio 1995, n°163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n° 273 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento e l'efficienza delle pubbliche amministrazioni".

L'articolo 2 del decreto, prevede che ogni ente erogatore di servizi pubblici (sia questo pubblico o "privato autorizzato / accreditato") possa adottare una propria Carta di servizio sulla base dei principi generali delineanti dalla normativa.

L'ambito di applicazione della norma non dipende dalla natura del soggetto erogatore ma bensì dalla destinazione del servizio se e in quanto "servizio di pubblica utilità".

Le indicazioni che definiscono le finalità e la struttura delle Carte dei servizi sono contenute nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella prima parte della direttiva vengono fissati i principi di carattere generale cui devono uniformarsi i comportamenti degli erogatori dei servizi nei confronti degli utenti (eguaglianza, imparzialità, trasparenza, ecc.) principi che devono essere richiamati in tutte le Carte dei servizi.

Nella Carta dei servizi di Consorzio Platone tali principi sono richiamati nella SEZIONE 1.

La seconda parte della direttiva è di carattere più operativo in quanto riguarda la qualità dei servizi erogati e definisce le regole da adottare per comunicare ai destinatari dei servizi le caratteristiche dei servizi stessi, ad esempio: i benefici che derivano dalla fruizione del servizio, i destinatari, le attività tipiche, tempi di risposta, le informazioni per contattare il servizio, ecc..

Nella Carta di Consorzio Platone la descrizione dettagliata della gamma dei servizi disponibili per i cittadini, le imprese e gli Enti pubblici è riportata nella SEZIONE 2.

La terza ed ultima parte della direttiva, riguarda i meccanismi di garanzia per la corretta applicazione della Carta dei servizi e per la tutela dei diritti degli utenti.

In base alla direttiva, la Carta deve contenere una serie di riferimenti ai "diritti/doveri" del cliente e del soggetto erogatore e una serie di informazioni relative alle procedure per garantire al cliente l'accesso alla documentazione, eventuali reclami dovuti a situazioni di disservizio, la privacy, ecc.

Nella Carta dei servizi di Consorzio Platone tali informazioni sono riportate nella SEZIONE 3. Diritti e doveri del cliente con un richiamo alla rilevazione e la monitoraggio della qualità dei servizi.

In particolare i servizi presentati sono riconducibili alle seguenti aree:

- Informazione, orientamento e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Lazio
- Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro
- Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro

Oltre ai servizi essenziali, gratuiti sia per le persone che per le imprese, la carta presenta alcune prestazioni aggiuntive, a pagamento, che Consorzio Platone mette a disposizione delle imprese che richiedono consulenza per la gestione del personale, in particolare:

- Ricerca e selezione del personale, Outplacement e Formazione mirata
- Assistenza per l'attuazione dei Piani formativi;
- Assistenza per la gestione dei Tirocini in impresa;
- Consulenza e supporto per l'inserimento di Soggetti svantaggiati

Un terzo fondamentale destinatario della Carta dei Servizi è rappresentato dall' Ente pubblico che, in convenzione con Consorzio Platone, possono richiedere l'attuazione di interventi mirati di accompagnamento all'inserimento lavorativo e di inclusione sociale.

SEZIONE 1. FINALITÀ' E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Finalità specifica della Carta dei servizi di Consorzio Platone è quella di informare adeguatamente cittadini, imprese ed enti pubblici su tutti gli strumenti utili e disponibili che possono essere utilizzati per facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, la valorizzazione professionale dei cittadini, il proficuo incontro tra domanda/offerta di lavoro.

La Carta dei servizi si ispira ad alcuni fondamentali principi che derivano dal sistema di valori e dalle scelte strategiche di Consorzio Platone nel settore delle politiche e dei servizi per il lavoro.

ACCESSO AI SERVIZI: tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione, la facilità di accesso ai servizi è assicurata dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di ricevimento e di definizione degli appuntamenti con i clienti.

UGUAGLIANZA: a tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere ai Servizi viene assicurata equità di trattamento a prescindere dalle loro condizioni personali e sociali.

PARI OPPORTUNITA': nessun ostacolo a motivo del sesso, età, religione, handicap, nazionalità, orientamento sessuale, convinzioni personali, può frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro

IMPARZIALITA': i rapporti instaurati con i clienti siano questi lavoratori, imprenditori, famiglie, rappresentati di enti locali, sono obiettivi e imparziali

GRATUITA': la fruizione dei servizi non comporta alcun costo a carico delle persone interessate, mentre è previsto il pagamento di alcuni servizi specialistici per i datori di lavoro (siano essi imprese e/o famiglie)

CONTINUITA': è garantita la continuità nella erogazione dei servizi e in caso di prevedibile interruzione o funzionamento irregolare dei servizi, i clienti ne sono informati preventivamente tramite il sito web di Consorzio Platone.

PARTECIPAZIONE: al cliente viene sempre assicurata la possibilità di esprimere la propria valutazione sui servizi utilizzati mediante suggerimenti ed eventuali reclami

COMUNICAZIONE E TRASPARENZA: ai clienti è garantita un'ampia e chiara informazione sui servizi offerti e su procedure, tempi e regole di erogazione

QUALITA': viene perseguito il miglioramento continuo dei servizi anche avvalendosi di specifiche tecniche di monitoraggio che consentano di cogliere eventuali criticità del servizio e di adottare le soluzioni più adatte a migliorare la qualità delle prestazioni

CORTESIA: il personale dei servizi garantisce rispetto, cortesia e disponibilità all'ascolto nei confronti dei clienti.

RISERVATEZZA: il personale dei Servizi assicura il rispetto della normativa sulla privacy e la disponibilità di spazi adeguati riservati ai colloqui con i clienti.

PERSONALIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI: il personale dei servizi garantisce la

massima attenzione ai bisogni specifici del cliente e alla ricerca di risposte mirate alla soluzione dei casi individuali.

INFORMATIZZAZIONE; il funzionamento dei servizi è assicurato dall'adozione di tecnologie informatiche moderne e efficaci per il trattamento dei dati personali, con l'obiettivo di facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro e di ridurre i tempi di accesso e di fruizione dei servizi stessi.

COLLABORAZIONE CON ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO: i responsabili e gli operatori dei servizi, sono disponibili alla collaborazione con altri soggetti pubblici e privati che operano nel territorio per favorire lo sviluppo di una rete territoriale dei servizi sempre più efficace e tempestiva nelle risposte.

SEZIONE 2. I SERVIZI OFFERTI DA CONSORZIO PLATONE

2.1 I SERVIZI PER LE PERSONE

2.1.1 Accoglienza, informazione ed autoconsultazione

Finalità del Servizio

Consentire al cliente di sottoporre la propria richiesta ad un operatore qualificato e di essere indirizzato al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso.

Benefici per il cliente

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita l'accoglienza presso uno spazio dedicato ad un colloquio preliminare con un operatore qualificato. Nel corso del colloquio il cliente può illustrare il proprio problema professionale e ricevere dall'operatore alcune prime informazioni in merito ai servizi considerati più adeguati a soddisfare il suo bisogno. Tali informazioni possono essere acquisite anche autonomamente presso appositi spazi attrezzati per l'autoconsultazione o tramite il sito www.platoneformazione.it. La prestazione si conclude con l'espletamento delle procedure essenziali che consentono al cliente di accedere all'offerta dei servizi disponibili.

Attività tipiche del servizio

- breve colloquio preliminare in cui si recepisce la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni sui servizi disponibili e sulle relative modalità di accesso e fruizione;
- invito ad utilizzare strumenti e materiali informativi disponibili in autoconsultazione sul mercato del lavoro e sulle opportunità formative e occupazionali;
- registrazione nella banca dati degli utenti per le successive attività di diffusione del CV e di ricerca attiva del lavoro;
- rinvio tramite appuntamento al servizio interno o esterno alla struttura di erogazione considerato più idoneo ad affrontare i bisogni del cliente.

Destinatari

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di occupazione;
- occupati che intendono cambiare lavoro;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Tempistica

Accesso al servizio: immediato. Durata del colloquio: min. 15 minuti / max. 60 minuti

2.1.2 Consulenza orientativa

Finalità del servizio

Sostenere l'utente nella scelta di un percorso professionale e/o formativo realistico e compatibile con le potenzialità occupazionali del territorio e con le caratteristiche motivazionali e professionali del soggetto.

Benefici per il cliente

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita la possibilità di svolgere uno o più colloqui di orientamento con un operatore qualificato, per una analisi approfondita del problema

professionale da affrontare e delle possibili soluzioni. Nel corso dei colloqui, il cliente riceve una consulenza mirata in merito al percorso professionale e ai servizi considerati più adeguati ad affrontare il bisogno espresso. Il servizio, nei casi richiesti, prevede anche una approfondita analisi delle risorse personali e professionali della persona al fine di valutarne l'occupabilità. La prestazione può prevedere la stipula di un Contratto Operativo Individuale che impegna il cliente e la struttura di erogazione a realizzare un percorso programmato e personalizzato di ricerca attiva del lavoro.

Attività' tipiche del servizio

- colloquio orientativo in cui si raccolgono le informazioni sulla storia professionale dell'utente, sulle sue aspettative e potenzialità occupazionali (esperienze lavorative e formative, competenze di base e professionali possedute, strategie utilizzate per la ricerca di un impiego, preferenze - vincoli - disponibilità per il lavoro, obiettivi formativi e/o professionali) attraverso la stesura del Bilancio delle competenze;
- eventuale consulenza orientativa individualizzata per i soggetti la cui condizione richieda un ulteriore approfondimento in termini di analisi della occupabilità;
- definizione di un programma di azioni volte a sostenere la persona nella ricerca attiva del lavoro ed eventuale sottoscrizione del Contratto Operativo Individuale per l'attuazione del programma concordato;
- analisi delle risorse personali e professionali al fine di poter valutare la spendibilità occupazionale della persona;
- sostegno nella ricerca di un'occupazione tra le offerte disponibili, oppure, di un percorso formativo tra quelli esistenti nel territorio, oppure, di un'esperienza pre-lavorativa (tirocini, lavori socialmente utili, piani di inserimento professionale, ecc.).

Destinatari

giovani in cerca di prima occupazione;
disoccupati in cerca di occupazione;
occupati che intendono cambiare lavoro;
chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Tempistica

Accesso al servizio: immediato. Durata del primo colloquio orientativo: 60 minuti.

2.1.3 Accompagnamento al lavoro

Finalità del servizio

Sostenere l'utente nel percorso di ricerca attiva del lavoro con il supporto di un tutor.

Benefici per il cliente

Alle persone che fruiscono del servizio è garantito il sostegno nella ricerca attiva del lavoro da parte di un operatore qualificato. La ricerca avviene normalmente seguendo gli orientamenti e le decisioni concordate tra il cliente e la struttura di erogazione nell'ambito di un Contratto Operativo Individuale definito nel corso dei colloqui di consulenza orientativa. La durata del Contratto può arrivare fino a dodici mesi trascorsi i quali, se il cliente non ha trovato lavoro, si riattiva il circuito dei servizi a sostegno dell'inserimento lavorativo.

Attività' tipiche del servizio

- attuazione del Contratto Operativo con l'assistenza di un tutor e relativo supporto attraverso colloqui individuali;
- supporto nella ricerca del lavoro attraverso momenti di informazione / formazione in forma individuale o collettiva sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (elaborazione del Curriculum Vitae, colloqui di selezione aziendale, ricerca di canali informativi per

- l'accesso al lavoro), sui diritti - doveri dei lavoratori e su aspetti contrattuali;
- supporto di un tutor nello scouting aziendale e/o nello svolgimento di un'esperienza pre lavorativa (ad esempio tirocinio in azienda) e/o nella scelta di un percorso formativo professionalizzante;
- monitoraggio del Contratto Operativo e valutazione dei risultati intermedi e finali.

Destinatari

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di occupazione;
- occupati che intendono cambiare lavoro;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Tempistica

Durata del percorso: dalle 4 alle 30 ore per un massimo di 12 mesi di attività. Il percorso standard dura dai 4 ai 6 mesi

Durata dei colloqui con il tutor per l'attuazione del Contratto Operativo: dai 45 ai 120 minuti complessivi

2.1.4 Mediazione domanda/offerta di lavoro

Finalità del servizio

Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro e le richieste di personale da parte delle aziende e/o famiglie.

Benefici per il cliente

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita la possibilità di promuovere e pubblicizzare la propria candidatura al lavoro attraverso la consultazione delle offerte di lavoro presenti nella banca dati di Consorzio Platone e nelle altre banche dati dedicate all'incontro tra domanda e offerta di lavoro o pubblicizzate dalle Agenzie per il Lavoro (ApL) o direttamente dalle aziende. Il cliente la cui candidatura risulti compatibile con la richiesta di lavoro delle imprese, può sostenere un colloquio di preselezione per avere la certezza che la propria candidatura risulti adeguata e quindi segnalata all'impresa richiedente.

Attività' tipiche del servizio

- ricerca, raccolta e individuazione delle offerte di lavoro presenti nel territorio di riferimento;
- ricerca nei data base delle candidature proponibili alle aziende;
- preselezione dei candidati (mediante colloqui telefonici o diretti) e invio dei nominativi e dei rispettivi curricula alle aziende interessate;
- monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti dei candidati preselezionati.

Destinatari

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di occupazione;
- occupati che intendono cambiare lavoro;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego.

Tempistica

Eventuale colloquio con il candidato: 20/45 minuti.

Gestione Curriculum vitae (Cv): ogni curriculum pervenuto al servizio viene archiviato e rimane disponibile per tre mesi (salvo aggiornamento richiesto dal cliente).

Oltre tale periodo l'operatore contatterà il cliente per aggiornare il CV e accertarsi della sua disponibilità al lavoro.

Invio nominativi di candidati alle aziende: entro n. 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte dell'azienda.

2.1.5 Tirocini formativi e orientativi di inserimento e reinserimento

Finalità del servizio

Agevolare la conoscenza del mondo del lavoro, facilitare scelte professionali consapevoli, far acquisire al cliente competenze professionali utili per l'accesso al lavoro.

Benefici per il cliente

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita la possibilità di svolgere un tirocinio in azienda che risulti appropriato e utile sia per la persona interessata che per l'impresa ospitante. Al cliente è garantito l'inserimento in un contesto lavorativo specifico, la possibilità di valutare le proprie attitudini professionali, di acquisire e certificare nuove competenze e di determinare le condizioni per una eventuale proposta di assunzione da parte dell'impresa ospitante.

Attività' tipiche del servizio

informazione sulle opportunità esistenti nel territorio;

- consulenza per la scelta del tirocinio più appropriato;
- assistenza per la definizione del progetto di tirocinio personalizzato;
- monitoraggio del tirocinio tramite contatti con l'azienda e il tirocinante;
- certificazione del tirocinio svolto.

Destinatari

- studenti delle scuole superiori e delle università;
- persone inoccupate o disoccupate;
- persone interessate al reinserimento lavorativo (lavoratori in mobilità, in Cassa Integrazione Guadagni Speciale, donne, ecc.);
- soggetti in situazioni di difficoltà personale e/o sociale.

Tempistica

Accesso al servizio: immediato.

Attivazione tirocinio: sulla base delle disponibilità delle aziende.

Monitoraggio del tirocinio: almeno due contatti (tramite visita presso l'azienda o via telefono o incontro presso Consorzio Platone) durante il periodo del tirocinio.

Rilascio della certificazione del tirocinio svolto: entro 5 gg. dalla richiesta.

2.1.6 Trovare lavoro in Europa

Finalità del servizio

Favorire la mobilità territoriale e la libera circolazione dei lavoratori nei Paesi dell'Unione Europea in collaborazione con enti e associazioni dedicate alla ricerca del lavoro, alla organizzazione di stage, di esperienze di volontariato e di formazione nei paesi europei.

Benefici per il cliente

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita la possibilità di conoscere e di accedere alle opportunità di lavoro nell'ambito dell'Unione Europea tramite l'assistenza da parte di un operatore qualificato per l'accesso alla banca dati di Consorzio Platone. La banca dati raccoglie le offerte d'impiego aggiornate in tempo reale, i CV dei candidati interessati, e fornisce le informazioni necessarie per vivere e lavorare all'estero. Il contatto tra candidato e impresa richiedente avviene attraverso le procedure tipiche di incontro tra domanda e offerta di lavoro: valutazione della adeguatezza del profilo professionale del candidato e successiva definizione delle modalità più adeguate di contatto / segnalazione all'impresa richiedente.

Attività tipiche del servizio

- informazione sul servizio;
- supporto e consulenza.

Destinatari

- persone in cerca di occupazione in Paesi dell'Unione Europea;
- cittadini UE interessati a proposte di lavoro in aziende collocate nel territorio regionale.

Tempistica

Accesso al servizio: su appuntamento entro 5 giorni dalla richiesta.

Durata del colloquio: 60 minuti circa.

Attivazione del percorso.

2.1.7 Laboratori per la ricerca attiva del lavoro

Finalità del servizio

Agevolare la conoscenza del mercato del lavoro e delle imprese e favorire l'acquisizione delle tecniche più appropriate per la ricerca attiva del lavoro.

Benefici per il cliente

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita la possibilità di conoscere gli aspetti normativi e contrattuali del mercato del lavoro (diritti e doveri, incentivi, ecc.) e di apprendere e applicare le principali tecniche e gli strumenti tipici della ricerca attiva del lavoro, con particolare riferimento alle informazioni sulle aziende e sui percorsi di inserimento lavorativo, alla conoscenza delle banche dati sulla domanda e offerta di lavoro, alla presentazione della propria autocandidatura (redazione del curriculum vitae, lettera di presentazione, preparazione al colloquio di selezione), alle informazioni utili per la creazione d'impresa e il lavoro autonomo, alla promozione di se stessi (sviluppo della comunicazione esterna, della comunicazione via email, utilizzo dei social network e video CV per l'ingresso nel mondo del lavoro).

Attività tipiche del servizio

- colloquio individuale con un operatore qualificato per l'accesso al laboratorio;
- incontri articolati in uno o più moduli realizzati con il supporto di docenti ed esperti del mercato del lavoro;
- attività pratiche di laboratorio con l'assistenza di un tutor;
- assistenza nella predisposizione di un Kit di strumenti per la ricerca attiva del lavoro.

Destinatari

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di occupazione;
- chiunque sia alla ricerca di un lavoro.

Tempistica

Accesso al servizio previa iscrizione. Durata complessiva del laboratorio 12 ore

2.1.8 Servizio di Sostegno all'autoimpiego e all'autoimprenditorialità

Finalità del servizio

Sostenere la realizzazione, l'avvio e l'implementazione di piccole attività imprenditoriali da parte di disoccupati o persone in cerca di prima occupazione.

Benefici per il cliente

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita la possibilità di conoscere gli aspetti normativi e di apprendere e applicare le principali tecniche e le informazioni utili per la creazione d'impresa e percorsi di lavoro autonomo. Vengono inoltre forniti gli strumenti necessari alla promozione di se stessi (sviluppo della comunicazione esterna, della comunicazione via email, utilizzo dei social network e video CV per l'ingresso nel mondo del lavoro) e il supporto necessario per accedere a finanziamenti specifici.

Attività tipiche del servizio

- colloquio individuale con un operatore qualificato per l'accesso al servizio;
- analisi delle competenze e del progetto imprenditoriale;
- verifica della fattibilità;
- stesura business plan;
- ricerca fondi e bandi;
- progettazione;

Destinatari

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di occupazione;
- chiunque sia alla ricerca di un lavoro.

Tempistica

Accesso al servizio: su appuntamento entro 5 giorni dalla richiesta.

Durata del colloquio: 60 minuti circa.

Durata complessiva del servizio: modulata in base alla richiesta e agli esiti delle varie fasi.

2.2 I SERVIZI PER I DATORI DI LAVORO

2.2.1 Accoglienza e prima informazione

Finalità del servizio

Consentire ai datori di lavoro l'accesso ai servizi loro dedicati in modo mirato alla richiesta espressa.

Benefici per il cliente

Alle imprese/famiglie che fruiscono del servizio è garantita l'accoglienza presso uno spazio dedicato ad un breve colloquio preliminare con un operatore qualificato. Nel corso del colloquio il cliente può illustrare la propria esigenza attinente la ricerca di personale o ad aspetti di natura contrattuale e ricevere dall'operatore informazioni aggiornate in merito alle problematiche poste. Tali informazioni possono essere acquisite anche autonomamente presso appositi spazi attrezzati per l'autoconsultazione e siti internet delle Agenzie per il Lavoro dedicati all'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro. Per i clienti che manifestano specifici bisogni, oltre a quelli di natura informativa, la prestazione si conclude indirizzando il cliente al servizio considerato più idoneo a soddisfare la sua richiesta.

Attività tipiche del servizio

- colloquio di primo contatto per analizzare la richiesta o il bisogno dell'impresa;
- erogazione delle prime informazioni sui servizi offerti;
- rinvio al servizio considerato più idoneo alla soluzione della richiesta o problema.

Destinatari

- imprenditori e liberi professionisti
- aziende ed enti
- privati

Tempistica

Accesso al servizio: su appuntamento o immediato. Durata del colloquio: 15 - 60 minuti.

2.2.2 Mediazione Offerta/Domanda di Lavoro

Finalità del servizio

Rispondere ai bisogni dei datori di lavoro mediante un efficace incontro tra le richieste di personale e le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro. Nel caso in cui l'azienda/famiglia voglia avvalersi della consulenza del Consorzio Platone nelle fasi di inserimento lavorativo (visita domiciliare), monitoraggio del periodo di prova, contrattualizzazione del candidato, il servizio è a pagamento.

Benefici per il cliente

Alle imprese/famiglie che fruiscono del servizio è garantita l'accoglienza presso uno spazio dedicato ad un colloquio con un operatore qualificato per la valutazione di problematiche connesse alla ricerca di personale. In accordo con il cliente il servizio attiva le modalità più opportune di trattamento della richiesta di personale tenendo conto delle caratteristiche e della disponibilità dei potenziali candidati e delle esigenze specifiche dell'impresa/famiglie.

Attività tipiche del servizio:

- raccolta e inserimento nel data base delle offerte di lavoro;
- visita domiciliare o presso azienda da parte dell'operatore finalizzata ad approfondire l'analisi del bisogno e conoscere il contesto lavorativo del candidato;
- ricerca nel data base delle candidature proponibili alle aziende/famiglie;
- preselezione dei candidati e organizzazione dell'incontro di presentazione tra candidato e datore di lavoro;
- monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione.

Destinatari

- imprenditori e liberi professionisti
- aziende ed enti
- privati

Tempistica

Accoglienza referenti aziendali/famiglie per presentazione diretta di offerte di lavoro: su appuntamento (per telefono o e-mail), entro 3 giorni dalla richiesta.

Visita domiciliare entro i 2 giorni successivi all'appuntamento in sede.

Inserimento nel data base delle offerte di lavoro pervenute: entro 1 giorno lavorativo dal ricevimento; le offerte vengono conservate nel data base fino a 3 mesi o fino a verifica della loro validità.

Disattivazione delle offerte di lavoro che hanno avuto esito positivo o non rappresentano più interesse per l'azienda: entro 1 giorno dall'esito.

Presentazione dei candidati alle aziende e alle famiglie: entro n. 5 giorni dalla visita domiciliare.

2.2.3 Tirocini formativi e orientativi e/o di inserimento e reinserimento

Finalità del servizio

Consentire alle imprese interessate di avviare tirocini finalizzati a conoscere e valutare persone interessate alla conoscenza del mondo del lavoro e all'acquisizione di competenze professionali generiche e specifiche nel contesto aziendale.

Nel caso l'azienda ospitante voglia avvalersi del convenzionamento con il Consorzio Platone, in quanto ente accreditato alla funzione di soggetto promotore, il servizio è a pagamento.

Benefici per il cliente

Alle imprese che si rivolgono a Consorzio Platone, è garantita l'informazione sulle condizioni e le modalità di svolgimento di tirocini in impresa, la relativa assistenza per la ricerca e preselezione dei candidati, la predisposizione delle apposite convenzioni e dei progetti formativi, il tutoraggio aziendale e la rilevazione delle competenze acquisite dai tirocinanti

Attività tipiche del servizio

- informazione sulle condizioni e le modalità di svolgimento di tirocini in azienda;
- ricerca e preselezione dei candidati al tirocinio;
- gestione registro Presenze e documenti per variazioni al progetto formativo;
- somministrazione ed elaborazione questionari di valutazione;
- elaborazione finale report sintetico dell'esperienza;
- rilevazione delle competenze acquisite dai tirocinanti.

Destinatari

Imprese che vogliono avviare tirocini formativi e di orientamento di inserimento e reinserimento lavorativo.

Tempistica

Accoglienza referenti aziendali: su appuntamento (per telefono o e-mail), entro 5 giorni dalla richiesta.

Inserimento nel data base delle offerte di tirocinio pervenute: entro 1 giorno lavorativo dal ricevimento; le offerte vengono conservate nel data base fino a 3 mesi o fino a verifica della loro validità.

Invio nominativi di candidati alle aziende: entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta (se immediatamente disponibili candidature nel data base; risposta negativa in caso di assenza candidati).

Stipula della convenzione: entro 5 giorni lavorativi dalla selezione.

Monitoraggio del tirocinio: tramite colloquio iniziale e finale con il referente aziendale e un contatto mensile (telefonico o con visita in azienda).

2.2.4 Trovare lavoratori in Europa

Finalità del servizio

Fornire informazione e assistenza alle aziende che desiderano ricercare personale in Paesi dell'Unione Europea, in collaborazione con enti e associazioni dedicate alla ricerca del lavoro, alla organizzazione di stage, di esperienze di volontariato e di formazione nei paesi europei. Il servizio è a pagamento.

Benefici per il cliente

Alle imprese che fruiscono del servizio è garantita l'accoglienza presso uno spazio dedicato ad un colloquio con un operatore qualificato per conoscere le candidature al lavoro disponibili nell'ambito dell'Unione Europea tramite la banca di Consorzio Platone che raccoglie i Curriculum Vitae dei candidati, aggiornati in tempo reale. Il contatto tra impresa richiedente e candidato avviene attraverso le procedure tipiche di incontro tra domanda e offerta di lavoro: valutazione della adeguatezza del profilo professionale del candidato e

successiva definizione delle modalità di contatto / segnalazione.

Attività tipiche del servizio

- informazione sul servizio

Destinatari

Aziende che cercano lavoratori stranieri o intendono ospitare tirocinanti stranieri residenti in un Paese dell'Unione Europea.

Tempistica

Accoglienza referente azienda: entro 5 gg. dalla richiesta di appuntamento. Attivazione del servizio entro il giorno stesso della richiesta

2.2.5 Ricerca e selezione, Outplacement e Formazione mirata

Finalità del servizio

Affiancare e sostenere le imprese nella ricerca, valutazione e selezione dei potenziali collaboratori, nelle attività tipiche di outplacement e nella attivazione di interventi formativi mirati, per colmare eventuali gap di competenza delle risorse umane aziendali. Il servizio è a pagamento.

Benefici per il cliente

Alle imprese che si rivolgono a Consorzio Platone è garantita la possibilità di individuare e selezionare personale su tutto il territorio e province limitrofe.

Le imprese, inoltre, possono richiedere l'attuazione di interventi di ricollocazione del personale (outplacement), l'analisi del fabbisogno formativo aziendale, il bilancio delle risorse personali e professionali dei propri dipendenti, la progettazione, attuazione e valutazione di formazione mirata per l'inserimento o la ricollocazione lavorativa.

Attività tipiche del servizio

Le attività del servizio comprendono una vasta gamma di prestazioni, finalizzate a sostenere lo sviluppo delle strategie di gestione e valorizzazione delle risorse umane dell'impresa. Tali attività, gestite da personale altamente qualificato, comprendono:

- colloqui con i referenti aziendali per la valutazione dell'organizzazione del lavoro e delle posizioni da ricoprire;
- definizione della job description della posizioni e della loro collocazione nell'organigramma aziendale;
- analisi e la descrizione delle caratteristiche del candidato ideale precisando età, cultura scolastica, esperienza professionale, conoscenza delle lingue, preferenze contrattuali;
- ricerca e l'individuazione dei candidati attraverso i metodi considerati più idonei (consultazione banche dati, inserzioni sulla stampa);
- svolgimento dei colloqui di selezione e l'eventuale somministrazione di strumenti psico-diagnostici al fine di approfondire la valutazione dei candidati;
- descrizione dei profili dei singoli candidati e presentazione all'azienda di una rosa di nominativi;
- eventuale consulenza all'impresa per la scelta del candidato;
- eventuali interventi di formazione mirata per colmare gap di competenza dei candidati.

Destinatari

imprese che richiedono la consulenza di Consorzio Platone.

Tempistica

Accoglienza e primo colloquio con il referente aziendale: su appuntamento fissato entro due

giorni dalla richiesta.

Durata delle prestazioni richieste, onorari della consulenza e modalità di pagamento: concordati con l'azienda committente a seguito della valutazione dei casi specifici e delle problematiche da affrontare.

2.2.6 Analisi bisogni formativi

Finalità del servizio

Affiancare e sostenere le imprese nell'analisi dei bisogni formativi della propria struttura. Il servizio è a pagamento.

Benefici per il cliente

Alle imprese che si rivolgono a Consorzio Platone è garantita la possibilità di attivare servizi formativi specifici in linea con i bisogni rilevati.

Attività tipiche del servizio

L'assistenza alle imprese viene attuata attraverso una gamma articolata di prestazioni che comprende:

- ricerca e selezione del candidato ideale;
- eventuale attivazione di un tirocinio di due mesi per consentire al candidato di conoscere il contesto aziendale prima della definizione del contratto;
- assistenza per la stesura del Piano formativo individuale, attraverso l'analisi della posizione aziendale, l'analisi delle specifiche mansioni e del profilo professionale di riferimento, la disposizione del piano formativo e relativa pianificazione nell'arco dell'anno;
- assistenza per il monitoraggio dell'andamento della formazione e la registrazione di quanto realizzato e appreso dal beneficiario;
- consulenza per l'inserimento lavorativo di categorie specifiche.

Destinatari

Imprese.

Tempistica

Accoglienza e primo colloquio con il referente aziendale: su appuntamento fissato entro due giorni dalla richiesta.

Durata delle prestazioni richieste, onorari della consulenza e modalità di pagamento: concordati con l'azienda committente a seguito della valutazione dei casi specifici e delle problematiche da affrontare.

2.2.7 Progetti per l'inserimento lavorativo di persone in condizione di svantaggio sociale, economico e occupazionale

Finalità dei progetti

Favorire l'inclusione socio occupazionale di persone svantaggiate, con particolare attenzione alla integrazione tra servizi pubblici e privati per il lavoro, di assistenza sociale, abitativa, sostegno al reddito, accesso al credito, agevolazione socio-economica. Dal punto di vista operativo, Consorzio Platone realizza interventi e servizi per l'accoglienza delle persone in situazione di disagio, l'analisi della condizione professionale, l'attivazione di percorsi personalizzati di accompagnamento al lavoro e di inclusione sociale attraverso l'integrazione coordinata dei diversi servizi pubblici e privati presenti nel territorio. Il servizio è a pagamento

Benefici per il cliente

Ai clienti che si convenzionano con Consorzio Platone è garantita la possibilità di promuovere e attuare interventi coordinati di politica sociale e del lavoro nel territorio, attraverso:

- un approccio orientato alla lettura dei molteplici bisogni delle persone (di natura personale, sociale, economica, lavorativa e professionale);
- l'attuazione di percorsi integrati e di pacchetti di servizi personalizzati a supporto dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale;
- la valorizzazione della rete dei servizi socio-assistenziali e per il lavoro presenti nel territorio, in una logica di sistema (integrazione tra Centri per l'Impiego, Enti privati accreditati e Servizi erogati dai Comuni);
- la possibilità di ottimizzare le opportunità e gli strumenti di supporto alla cittadinanza, istituzionalmente previsti e immediatamente disponibili.

Attività tipiche previste dal servizio

Nella attuazione del servizio, particolare attenzione viene riservata al mondo produttivo e alle imprese, senza le quali non è possibile sviluppare l'occupazione, attraverso:

- azioni di informazione, sensibilizzazione e coinvolgimento del tessuto economico - produttiva locale per la promozione dell'intermediazione tra domanda e offerta di lavoro;
- attività di screening dei profili professionali richiesti, presenti nelle banche dati;
- attivazione di misure di sostegno all'impresa per l'inserimento dei lavoratori e promozione degli incentivi, delle opportunità fiscali e contributive all'assunzione derivanti dalla legge e/o da specifici progetti operanti nel territorio.
- Accompagnamento al lavoro con l'assistenza di un tutor;
- Mediazione tra domanda e offerta di lavoro;
- inserimento in attività formative;
- progettazione

Destinatari

- Aziende che intendono inserire nel proprio organico persone in condizione di disagio sociale, economico, occupazionale secondo le direttive dell'Unione Europea, della legislazione nazionale e della Regione.
- Enti pubblici che intendono promuovere interventi coordinati e strutturati per persone in condizione di disagio sociale, economico, occupazionale secondo le direttive dell'Unione Europea, della legislazione nazionale e della Regione, in una logica di collaborazione interistituzionale e integrazione tra servizi pubblici e privati accreditati.
- Soggetti svantaggiati.

Tempi di attuazione e costi degli interventi

La durata degli interventi è stabilita in relazione al tipo di bisogni e problematiche socio - occupazionali da affrontare.

DIRITTI E DOVERI DEL-CLIENTE

DIRITTI E DOVERI

Il cliente che si rivolge a Consorzio Platone, ha il diritto di ricevere i servizi nei tempi e nei modi previsti dalla presente Carta dei servizi e/o dalle normative che regolano, ora o in futuro, la disciplina delle politiche attive del lavoro e/o i singoli interventi/progetti rivolti agli utenti fruitori di tali servizi.

Il cliente ha il dovere di rispettare quanto previsto dalle normative di riferimento e si impegna ad essere soggetto proattivo dei servizi proposti, che necessitano, per il loro successo, della volontà di collaborazione e della condivisione degli intenti tra ente erogatore e cliente.

GESTIONE RECLAMI

In caso di reclami per disservizi, per carenze sulla qualità del servizio ricevuto o il mancato rispetto di quanto affermato nella presente "Carta dei servizi" il cliente ha il diritto di segnalarli scrivendo a amministrazione@platoneformazione.it oppure all'indirizzo Consorzio Platone, Piazza Baldassarre Avanzini 55, 00159 Roma. Saranno valutati solo i reclami scritti nelle modalità sopraindicati, con indicazione chiara dello scrivente e dei suoi recapiti. Entro 14 giorni Consorzio Platone si impegna a rispondere allo scrivente in merito al reclamo ricevuto.

Tali reclami saranno conservati presso la sede di Consorzio Platone fino al 31 dicembre dell'anno successivo alla ricezione.

Il cliente può segnalare eventuali disservizi anche agli organi amministrativi competenti in materia di servizi al lavoro della Regione Lazio Direzione Regionale del Lavoro.

PRIVACY

Consorzio Platone dichiara di essere in regola con la vigente normativa in tema di privacy, e trattare tali dati secondo le prescrizioni del DLGS 196/2003 e successive modifiche con particolare riferimento alla liceità, alla correttezza, alla riservatezza ed alla adozione di tutte le prescritte misure di sicurezza, con riguardo anche a quanto previsto dal disciplinare tecnico allegato B al citato decreto, recante le misure minime di sicurezza obbligatorie per il trattamento dei dati personali e sensibili.

Ogni utente, al momento dell'avvio dei servizi, sarà informato dei propri diritti e delle procedure adottate da Consorzio Platone.

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ

Consorzio Platone provvede a rilevare la qualità dei propri servizi attraverso questionari di gradimento sottoposti agli utenti in forma cartacea.

La rilevazione viene effettuata alla conclusione del servizio.

Al fine della valutazione dei servizi si procede all'analisi dei dati quantitativi raccolti e dei risultati ottenuti in termini di occupazione ed occupabilità.

I dati prioritariamente analizzati sono:

- le ore erogate distinte per tipologia di servizio
- il riscontro occupazionale
- i dati descrittivi degli utenti (sesso, età, titolo di studio, qualifiche, ecc).

Consorzio Platone conserva la documentazione cartacea e informatica per almeno 3 anni delle attività svolte, al fine di poter elaborare costantemente i dati e ricavarne le necessarie valutazioni quali/quantitative, conformemente alle norme relative al monitoraggio definite dall'accreditamento regionale per i servizi al lavoro. Inoltre, è in grado di organizzare le proprie attività e procedure di rilevazione al fine di rispondere alle richieste di monitoraggio che i singoli provvedimenti legislativi di approvazione dei progetti/finanziamenti richiedono conformemente alle norme previste dall'accreditamento regionale ai servizi per il lavoro.

Il Presidente del consiglio d'amministrazione *Ruggero Signoretti*

Roma, 10 maggio 2015

STRUTTURA, RECAPITI E ORARI

Consorzio Platone – Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale e Amministrativa: Piazza Baldassarre Avanzini, 55/58 – 00157 – Roma
Cod. Fisc. e P.IVA 09889391000

Consorzio Platone è accreditato presso la Regione Lazio per gli ambiti della Formazione superiore – Formazione continua ed Orientamento (Determinazione n. G04185 del 13/04/2015) e per l'erogazione di corsi di qualifica privati secondo la Legge regionale 25 febbraio 1992, n.23 – Titolo V con Determinazione n. G12352 15/10/2015

Orari di apertura al pubblico Sportello Servizi Lavoro

Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle 9.00 alle 14.00
Giovedì dalle 13.00 alle 18.00
Tel.+39.06.95.06.14.28 - www.platoneformazione.it

Responsabile organizzativo

Patrizia Caporicci

Operatore del mercato del lavoro (OML)

Luisa Bagnarelli/Maria Cristina Pettirossi

Operatore del mercato del lavoro con competenze specialistiche

Luisa Bagnarelli

Lo staff di consorzio Platone è in grado di:

- gestire colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa
- gestire colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro;
- elaborare con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità;
- gestire l'incrocio domanda offerta di lavoro
- accompagnare l'utente del servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo;
- svolgere attività di progettazione
- monitorare l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive.

In caso di necessità, Consorzio Platone si avvale inoltre di qualificati esperti e consulenti esterni selezionati dopo attenta analisi delle competenze e delle esperienze professionali maturate sul campo. Consorzio Platone garantisce l'aggiornamento permanente delle proprie risorse umane attraverso interventi periodici di formazione per il miglioramento continuo dei servizi.