



Unione Europea
Fondo Sociale Europeo



Ministero del Lavoro,
e delle Politiche Sociali
Direzione Generale per le Politiche per
l'Orientamento e la Formazione



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE
PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E
SICUREZZA SOCIALE

Promoform

Ente di Formazione Professionale

CARTA SERVIZI PER IL LAVORO

Con DETERMINAZIONE N. 30047-4024 DEL 28/07/2014 – La Regione Autonoma della Sardegna ai sensi dell'art. 15, comma 5 della Disciplina di cui alla D.G.R. n. 48/15 del 11/12/2012, ha disposto l'accreditamento ai servizi per il lavoro dell'agenzia PROMOFORM.

Attraverso la carta dei servizi Promoform si pone come obiettivo quello di comunicare all'utenza le finalità e i principi delle attività, le modalità di erogazione e i servizi disponibili, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene erogato, i diritti e i doveri dell'utente, le procedure di monitoraggio e di controllo

CHI È PROMOFORM?

Promoform è una Agenzia formativa accreditata dalla Regione Autonoma della Sardegna che realizza azioni formative integrate: attività di formazione professionale; scambio di competenze; attività di accompagnamento e creazione di impresa; azioni di orientamento e inserimento lavorativo a favore di disoccupati, inoccupati ed persone espulse dal mercato del lavoro; attività di formazione continua per imprese e lavoratori.

L'agenzia opera dal 2004 nel settore, per l'organizzazione della seguente tipologia di interventi:

- **Corsi di qualificazione**

Promoform organizza corsi finanziati dal FSE rivolti a disoccupati, inoccupati privi di una qualifica e a rischio di espulsione dal mercato del lavoro per il conseguimento di qualifiche professionali riconosciuta a livello europeo nell'ambito del European Qualification Framework (EQF).

- **Corsi di formazione continua (life long learning)**

I corsi di aggiornamento, riqualificazione e specializzazione sono rivolti a: lavoratori delle imprese al fine di stabilizzare la propria posizione occupazionale; imprenditori al fine di aumentare la competitività dell'impresa sul mercato. L'obiettivo delle operazioni è l'adattabilità dei lavoratori occupati e lo sviluppo delle imprese localizzate nel territorio regionale, intervenendo su due ambiti tra loro interconnessi: a) il sostegno alla competitività del sistema produttivo mediante la qualificazione e la riqualificazione degli occupati (tra cui figure imprenditoriali e figure strategiche); b) l'accesso alla formazione continua per le categorie di lavoratori con minori garanzie occupazionali e che si trovano in una condizione di svantaggio dal punto di vista del genere, dell'età, del titolo di studio, della posizione nella professione.

- **Attività formative integrate e di orientamento e accompagnamento al lavoro**

I percorsi integrano all'azione formativa politiche attive del lavoro sia finalizzate allo sviluppo di un progetto professionale (orientamento, bilancio delle competenze) sia finalizzate a favorire l'auto imprenditorialità e l'avvio d'impresa, (affiancamento operativo, accompagnamento alla creazione di impresa, orientamento).



Unione Europea
Fondo Sociale Europeo



Ministero del Lavoro,
e delle Politiche Sociali
Direzione Generale per le Politiche per
l'Orientamento e la Formazione



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE
PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E
SICUREZZA SOCIALE

Promoform

Ente di Formazione Professionale

- **Percorsi di alta Formazione**

Promoform progetta e realizza percorsi formativi diversificati nel settore della direzione e management e settore socio-assistenziale. I corsi sono finalizzati alla formazione dei formatori, di manager e di operatori socio-assistenziali e operanti nel terzo settore.

- **Corsi di qualifica rivolti ai lavoratori sospesi dal mercato del lavoro, beneficiari di ammortizzatori sociali (CIG e mobilità)**

La finalità è di favorire il reinserimento dei lavoratori in CIG e in mobilità attraverso un percorso di politica attiva da svolgere nel periodo in cui i lavoratori beneficiano di ammortizzatori sociali.

Promoform ha realizzato e realizza corsi di qualifica e certificazione di competenze di base e trasversali certificazione in modo capillare su tutto il territorio regionale

Corsi autofinanziati:

Promoform progetta e realizza progetti formativi incentrati sulle competenze e le figure professionali presenti nel Repertorio Regionale della Sardegna, in tutti i settori economici, tra cui: benessere e cura della persona, grafica e design, moda e organizzazione di eventi; efficienza energetica e sviluppo sostenibile. I corsi sono riconosciuti dalla Regione Autonoma della Sardegna e prevedono il rilascio della qualifica professionale e/o la certificazione di competenze.

PRINCIPI

Nella stesura della presente Carta Servizi e nell'erogazione dei servizi per il lavoro Promoform si ispira ai principi di diritto sanciti dalla costituzione italiana, in particolare l'articolo 4 che promuove condizioni che rendano effettivo il diritto al lavoro di ogni cittadino. Tra le misure che rendono effettivo il diritto al lavoro vi sono i servizi e le politiche per il lavoro, disciplinati della Regione Sardegna con D.G.R. n. 48/15 del 11/12/2012 recante *"Legge regionale 5 dicembre 2005, n. 20, Norme in materia di promozione dell'occupazione, sicurezza e qualità del lavoro"*, che disciplina dei servizi e delle politiche per il lavoro. La Carta dei Servizi è inoltre ispirata ai principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose e impegna tutti gli operatori e la struttura al rispetto di tali principi.

Criteri ispiratore nell'organizzazione dei servizi sono:

- **Centralità dell'utente:** il fruitore dei servizi (persona/utente) viene posta al centro del servizio sviluppando un'azione attiva per coloro che sono in cerca di occupazione, accompagnati lungo un percorso di servizi qualificati e attività concrete, quali: colloqui informativi, conoscitivi, valutativi e di orientamento, corsi di formazione, supporto e accompagnamento al lavoro, proposta attiva dei profili al tessuto imprenditoriale del territorio.
- **Trasparenza:** il servizi vengono erogati attraverso un sistema di informazione dinamico e costante a favore dei cittadini e delle imprese, con l'obiettivo di far emergere opportunità lavorative presenti sul



Unione Europea
Fondo Sociale Europeo



Ministero del Lavoro,
e delle Politiche Sociali
Direzione Generale per le Politiche per
l'Orientamento e la Formazione



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE
PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E
SICUREZZA SOCIALE

Promoform

Ente di Formazione Professionale

territorio e fornire consulenza sul mercato del lavoro. Pertanto, essendo la trasparenza intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, è prevista la divulgazione periodica degli indicatori relativi agli andamenti gestionali, l'utilizzo delle risorse, il monitoraggio e la valutazione dei risultati, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

MISSION, STRATEGIA, FINALITÀ

la strategia e le finalità che guidano Promoform nella gestione dei servizi per il lavoro è coerente con le linee strategiche definite dalla Regione Autonoma della Sardegna. L'attenzione dei servizi per il lavoro è posto sul punto nodale dell'incrocio tra la domanda e l'offerta di lavoro. Pertanto si intende da un lato supportare le persone alla ricerca di un lavoro o a rischio di esclusione dal mercato del lavoro (lato della domanda di lavoro), offrendo loro colloqui di orientamento individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, dall'altro si intende supportare le imprese alla ricerca di risorse umane adatte alle proprie esigenze (lato dell'offerta), offrendo loro servizi di consulenza e matching domanda-offerta di lavoro.

I destinatari dei servizi al lavoro sono:

- Inoccupati e Disoccupati
- Lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali
- Utenti segnalati dal Centro per l'impiego e/o da altri Enti
- Imprese

I SERVIZI EROGATI

I servizi sono erogati presso la sede operativa Promoform, presso via Venturi n. 14 09131, Cagliari

GIORNI DELLA SETTIMANA	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
ORARIO	9.00-14.00 16.00-18.00	9.00-14.00	9.00-14.00 16.00-18.00	9.00-14.00	9.00-14.00

Durante gli orari di sportello è possibile usufruire dei servizi di cui al punto a) e b)

Mentre i servizi specialistici c) d) e) f) verranno erogati su appuntamento in raccordo con il CSL di riferimento.



Unione Europea
Fondo Sociale Europeo



Ministero del Lavoro,
e delle Politiche Sociali
Direzione Generale per le Politiche per
l'Orientamento e la Formazione



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE
PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E
SICUREZZA SOCIALE

Promoform

Ente di Formazione Professionale

SERVIZI:

A) ACCESSO E INFORMAZIONE

Obiettivi: Garantire accessibilità e fruibilità dei servizi e delle informazioni offerte dall'agenzia accreditata. Garantire informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nel Sistema regionale dei servizi per il lavoro, sostenendo l'utente nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

Finalità e organizzazione del servizio: Attraverso il servizio si intende effettuare una prima analisi del profilo e delle esigenze dell'utente al fine di pianificare e predisporre interventi più approfonditi. Questo primo step è un momento fondamentale per inquadrare la situazione specifica dell'utente, facilitando la definizione delle sue necessità e del suo profilo professionale.

Dal punto di vista organizzativo l'attività prevede la presa in carico dell'utente attraverso la somministrazione di un questionario che comprende dati di tipo anagrafico, formazione e esperienza professionale e una consulenza iniziale di tipo front-office, in cui si illustrano le tipologie di servizi disponibili.

B) ORIENTAMENTO DI PRIMO LIVELLO.

Obiettivo: Garantire l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali servizi siano più adeguati, in ragione del suo profilo professionale, delle caratteristiche soggettive, del contesto del mercato del lavoro.

Finalità e organizzazione del servizio: i dati raccolti durante la fase d'accesso vengono analizzati dagli operatori, al fine di programmare interventi mirati. Il servizio è dedicato in particolare a chi sta entrando nel mercato del lavoro, perciò necessita di informazioni di base finalizzate alla ricerca di lavoro. In questa fase si procede all'accertamento delle competenze professionali acquisite da parte dell'utente durante le precedenti esperienze lavorative, individuando eventuali punti di criticità per l'inserimento lavorativo; successivamente si vagliano gli ambiti di disponibilità e le preferenze relativamente sia ai percorsi formativi che all'attività lavorativa.

L'attività prevede un colloquio individuale supportato da test e strumenti di analisi.

C) FACILITAZIONE DELL'INCONTRO TRA DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO

Obiettivi: Garantire a tutti i cittadini disoccupati, inoccupati e utenti una un orientamento mirato finalizzato all'individuazione delle opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale e le proprie aspirazioni individuali, sostenendo l'utente nella definizione di un proprio piano di sviluppo professionale.

Finalità e organizzazione del servizio: mira all'individuazione di un profilo professionale sulla base del percorso di studi, percorso professionale e le caratteristiche e le attitudini di ciascun utente, in base al fabbisogno del mercato del lavoro.



Unione Europea
Fondo Sociale Europeo



Ministero del Lavoro,
e delle Politiche Sociali
Direzione Generale per le Politiche per
l'Orientamento e la Formazione



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE
PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E
SICUREZZA SOCIALE

Promoform

Ente di Formazione Professionale

Il servizio può essere organizzato sia attraverso consulenze di gruppo sia colloqui individuali. Le consulenze di gruppo, organizzate come brevi seminari, mirano ad abilitare gli utenti alla ricerca attiva ed efficiente di un lavoro, forniscono elementi indispensabili e utili per sostenere un colloquio di selezione, rispondere correttamente ad un annuncio e compilare un Curriculum Vitae efficace.

D) ORIENTAMENTO SPECIALISTICO

Obiettivi: Sostenere l'utente nella ricostruzione, analisi e valutazione delle esperienze formative, professionali ed extraprofessionali al fine di: far emergere le competenze acquisite; rafforzare la consapevolezza rispetto alle competenze possedute; promuovere lo sviluppo personale e professionale.

Finalità e organizzazione del servizio: Questo servizio si rivolge a utenti con un bagaglio professionale alle spalle e conseguentemente con un panorama di prospettive lavorative già indirizzato e ristretto, e intende valorizzare le esperienze già acquisite dall'utente di valutarle nell'ottica delle prospettive del mercato del lavoro, sono inoltre in grado di fornire spunti per un'eventuale processo di riqualificazione. L'analisi mette in luce eventuali criticità o gap rispetto alle richieste del mercato del lavoro e l'eventuale necessità di un ulteriore processo di formazione. La consulenza è di tipo individuale, ed è organizzata su appuntamento.

E) ACCESSO AI PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Obiettivi: Garantire il supporto nel processo di inserimento nel mercato del lavoro mediante l'utilizzo di misure di accompagnamento alla formazione.

Finalità e organizzazione del servizio: Il servizio mira a promuovere l'autoimpiego, ed è dedicato a quegli utenti che intendono avviare attività economiche "in proprio". All'utente si forniscono informazioni di base sul mercato nel quale intendono inserirsi e sulle leggi e/o incentivi di finanziamento per la creazione di impresa. Il servizio offerto consente all'utente di essere guidato ed indirizzato nelle fasi più critiche dell'avvio di attività di tipo autonomo.

F) SERVIZI ALLE IMPRESE

Obiettivi: garantire informazioni ai datori di lavoro sulle politiche attive disponibili sino alla stipula del patto di servizio con le imprese: analizzare i fabbisogni professionali e formativi dei datori di lavoro, supportare l'azienda nell'inserimento lavorativo.

Finalità e organizzazione del servizio: Questo servizio si rivolge allo stesso tempo alle imprese in cerca di personale con lo scopo di soddisfare le ricerche formulate da queste, e favorire il matching domanda/offerta di lavoro. Il servizio consente di fornire una consulenza specializzata all'impresa, illustrando nel dettaglio le competenze professionali e il piano di sviluppo professionale degli utenti presi in carico.



Unione Europea
Fondo Sociale Europeo



Ministero del Lavoro,
e delle Politiche Sociali
Direzione Generale per le Politiche per
l'Orientamento e la Formazione



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE
PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E
SICUREZZA SOCIALE

Promoform

Ente di Formazione Professionale

IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

in un'ottica di miglioramento continuo Promoform prevede un sistema di valutazione e monitoraggio atto a rilevare la soddisfazione degli utenti, sia cittadini che imprese, in merito ai servizi fruiti e mettere in condizione le parti interessate di suggerire miglioramenti al servizio.

Lo strumento utilizzato è il questionario di soddisfazione degli utenti da somministrare al termine del servizio. Inoltre gli utenti possono comunicare con la direzione dell'ente ai recapiti di riferimento. Sono resi disponibili moduli per richiesta di chiarimenti ed eventuali reclami.

Per ogni informazione prego rivolgersi a : Promoform, via Venturi n. 14 09131, Cagliari telefono 070.499807 fax 070.4556610 e-mail mail@promoform.net pec: mail.pec@promoform.net