

# CARTA DEI SERVIZI EDILFORMAS

## L'ENTE

Il 16 gennaio 2009 le parti sociali hanno istituito un ente paritetico regionale per la formazione e la sicurezza: EDILFORMAS ABRUZZO. Le pressanti necessità del settore edile sul piano dell'occupazione e della valorizzazione dei ruoli professionali, le problematiche sociali attinenti alla difesa dell'ambiente, al recupero edilizio, al restauro e ai vincoli contrattuali e di legge esistenti in tema di sicurezza del lavoro, rendono innegabile l'opportunità economica di una formazione professionale.

L'EDILFORMAS ABRUZZO è un ente bilaterale di categoria costituito ai sensi dell'art. 36 e seguenti del Codice Civile. Non ha scopo di lucro e fa parte dei sistemi nazionali paritetici di coordinamento per la formazione e la sicurezza, secondo quanto previsto dai contratti ed accordi collettivi stipulati a livello nazionale e provinciale. L'ente ha per fini istituzionali la promozione e la organizzazione dell'attività formativa di qualificazione e riqualificazione professionale nonché la promozione e organizzazione dei corsi sulla sicurezza e sull'antinfortunistica di cantiere. In particolare, l'Ente, promuove ed organizza:

- Iniziative di prima formazione per i giovani che entrano per la prima volta nel settore
- Iniziative di formazione continua
- Attività per la qualificazione, riqualificazione, specializzazione ed aggiornamento per operai, impiegati amministrativi, tecnici e quadri, secondo le esigenze del mercato del lavoro, con particolare attenzione a tutti gli aspetti relativi all'antinfortunistica ed all'igiene del lavoro, secondo quanto previsto dalle normative vigenti.
- Attività di formazione in materia di sicurezza in base a quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008.

L'Edilfomas Abruzzo nasce nel campo della formazione e ha come fine istituzionale la promozione, l'organizzazione, l'attuazione di iniziative di orientamento e di prima formazione per i giovani che entrano nel settore edile. Sostiene inoltre iniziative di formazione continua, qualificazione, riqualificazione, specializzazione ed aggiornamento per operai, impiegati amministrativi, tecnici e quadri secondo le esigenze del mercato del lavoro e di ogni altra iniziativa formativa, comunque denominata, connessa per complementarietà o sussidiarietà all'edilizia nonché ad attività di recupero e restauro. L'Ente, nel campo della sicurezza, ha per scopo lo studio di problemi generali e specifici inerenti la prevenzione degli infortuni, l'igiene del lavoro e in genere il miglioramento dell'ambiente di lavoro, formulando proposte, suggerimenti e promuovendo o partecipando ad idonee iniziative.

Dal 2016 Edilformas è iscritta nell'Elenco regionale degli organismi accreditati per la formazione della Regione Abruzzo (rif. Provvedimento n. DPG008/46 DEL 21/06/2016)

Dal 2018 Edilformas si accredita per i Servizi per il lavoro con iscrizione nell'Elenco regionale di competenza n. 040-08082018-DPG008 garantendo lo svolgimento delle seguenti attività:

- Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro
- Accesso e informazione

- Analisi del caso individuale (profiling)
- Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo.

Grazie ad uno staff di professionisti dalla comprovata esperienza, Edilformas si propone di soddisfare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. La soddisfazione delle imprese e dei candidati sono i fondamenti della mission dell'ente, che si impegna a dare risposte efficaci ed adeguate alle esigenze di entrambi, utilizzando da un lato strumenti capaci di gestire la flessibilità delle imprese, dall'altro offrendo opportunità di lavoro al candidato.

L'obiettivo finale è quello di promuovere l'occupazione, valorizzare le persone e contribuire allo sviluppo ed alla crescita di ogni impresa offrendo soluzioni su misura.

Il tutto nel rispetto dei valori di trasparenza e professionalità.

L'obiettivo principale che Edilformas si prefigge è quello di coniugare la formazione professionale con la ricerca e la selezione del personale. L'ente si impegna quotidianamente ad offrire a imprese, lavoratori e candidati, una formazione professionale concreta e di alto livello, seguendoli in attività di supporto per il ricollocamento, per costruire assieme le migliori prospettive di crescita e sviluppo. Prospettive che abbiano radici solide, fondate nel presente con lo sguardo al futuro.

Gli esperti di Edilformas lavorano costantemente per favorire un incontro ottimale tra domanda ed offerta di lavoro.

Edilformas eroga un'ampia gamma di servizi:

- Formazione
- Ricerca e selezione
- Ricollocamento
- Politiche attive del lavoro

## LA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi Edilformas intende comunicare agli utenti 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 reclamo e di controllo.

Con questo documento Edilformas stringe con ogni candidato ed azienda un patto di reciproca serietà fondato non solo sulla conoscenza del lavoro che si svolge, ma anche sul fatto che quest'ultimo è certificato e monitorato costantemente.

## FINALITÀ

L'obiettivo dei Servizi al Lavoro è supportare attraverso validi strumenti persone alla ricerca di un lavoro, persone che nella fase della ricerca di un lavoro vogliono accrescere la propria professionalità e persone a rischio di esclusione dal mercato del lavoro.

Tutto questo è possibile offrendo ai candidati colloqui individuali, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, servizi consulenza qualificata, nonché dando impulso alla ricerca attiva di un lavoro e favorendo l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro. L'effettivo raggiungimento degli obiettivi di servizio viene controllato e monitorato periodicamente

## DESTINATARI DEI SERVIZI

- Inoccupati e Disoccupati
- Lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali
- Persone segnalate dal Centro per l'Impiego e/o da altri Enti

## PRINCIPI FONDANTI

L'erogazione dei diversi servizi si fonda sui seguenti principi:

### **Visione di Rete**

I servizi, i risultati attesi, le azioni promosse si integrano con le diverse opportunità territoriali individuate con le realtà istituzionali, sociali, economiche e produttive del territorio.

### **Centralità della persona**

I diversi servizi si realizzano tenendo conto delle esperienze professionali e/o personali emerse durante i colloqui individuali: attraverso la loro analisi, la persona approfondisce la conoscenza di sé, i propri bisogni e le motivazioni. Attraverso l'accompagnamento al lavoro e l'incontro tra domanda ed offerta, acquisisce informazioni sul mondo del lavoro, costruisce il proprio progetto personale e professionale, diventa consapevole della scelta operata e si prepara ad accettare il cambiamento e le difficoltà che dovrà affrontare.

### **Personalizzazione dell'offerta**

Ogni candidato viene affiancato costantemente da un referente Edilformas che, oltre a selezionare e proporre le attività adeguate, segue il loro sviluppo e i risultati da esse prodotti. Attraverso tale rapporto costante, ciascun beneficiario sarà sempre tenuto al corrente degli sviluppi e parteciperà del proprio percorso.

## EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi che Edilformas mette a disposizione dei candidati sono:

1. Informazione ed Accoglienza
2. Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati
3. Bilancio di competenze
4. Formazione professionalizzante o d'inserimento
5. Scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro

## INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA

In questa fase, si stabilisce un primo contatto tra candidato ed operatore, durante il quale il primo può conoscere ed usufruire dei servizi messi a disposizione, mentre il secondo può raccogliere i dati utili per pianificare e personalizzare l'assistenza.

Modalità di erogazione

- Informazione e presentazione del servizio
- Raccolta del curriculum e di eventuale altra documentazione che attesti lo status dell'utente
- Consulenza informativa di primo livello
- Supporto all'autoconsultazione

## COLLOQUI PRELIMINARI PER LA PIANIFICAZIONE DEI PERCORSI PERSONALIZZATI

Obiettivo di questa fase è l'accertamento delle competenze professionali acquisite dal candidato durante le precedenti esperienze professionali, 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. Sulla base delle informazioni raccolte, si mette a punto un progetto professionale.

Modalità di erogazione

- Attività di consulenza qualificata con un operatore che, sulla base del curriculum e delle informazioni fornite, concorda con il candidato un piano di azione individuale.
- Impegno da parte della struttura ad erogare determinati servizi al candidato e impegno da parte di quest'ultimo a frequentare le attività concordate.

## BILANCIO DELLE COMPETENZE

Questo strumento ha lo scopo di aiutare a fare il punto su sé stessi, rilevando capacità acquisite, esperienze maturate, interessi, attitudini e aspirazioni spesso inesprese e, quindi, sconosciute allo stesso soggetto.

Modalità di erogazione:

- Individuazione e valorizzazione delle competenze professionali acquisite durante precedenti esperienze lavorative.
- Comprensione degli ambiti in cui poter trasferire le proprie competenze e abilità.
- Elaborazione di un progetto per lo sviluppo professionale che ha come scopo il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- Definizione, sottoscrizione e gestione, in accordo con il centro per l'impiego del piano di azione individuale (PAI)
- Tutoraggio mediante assistenza e supporto all'utente per lo sviluppo delle attività oggetto del PAI
- Preselezione e accompagnamento all'inserimento occupazionale

- Monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al PAI

## FORMAZIONE PROFESSIONALIZZANTE O D'INSERIMENTO

Durante un colloquio con un consulente qualificato vengono approfondite le esperienze formative pregresse, rilevate le competenze e le attitudini possedute nonché le aspettative e le motivazioni alla formazione, e infine verificate le disponibilità, che vengono quindi registrate nella scheda del candidato.

Le iniziative formative proposte sono orientate ed indirizzate allo sviluppo dell'occupazione attraverso corsi progettati per far acquisire competenze supplementari richieste dal mercato del lavoro.

Le tipologie di corsi sono:

- Formazione base - Permette l'accrescimento delle competenze trasversali dei candidati, agevolandone l'occupabilità.
- Formazione professionale - Permette la specializzazione delle conoscenze e capacità delle risorse, sulla base delle specifiche richieste del mercato.
- Formazione on the job - Permette il finanziamento del primo periodo di affiancamento, consentendo al lavoratore di essere formato direttamente nel luogo di lavoro.

## SCOUTING AZIENDALE E RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

Lo scouting aziendale indica una serie di azioni a supporto dell'utente per la definizione di un piano di ricerca di lavoro. Questo intervento si pone l'obiettivo di definire il piano di ricerca attiva del lavoro e di offrire assistenza nel contatto con l'azienda, attraverso: raccolta e diffusione del curriculum, ricerca e segnalazione delle offerte di lavoro, preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto/visita in azienda.

Modalità di erogazione

- Individuazione delle opportunità professionali
- Valutazione delle proposte di lavoro
- Invio delle candidature

## STRUTTURE ATTRAVERSO LE QUALI VIENE EROGATO IL SERVIZIO

Edilformas dispone di un gruppo di operatori dedicati, specializzati sia nei servizi alle persone, sia nell'attività di incontro tra domanda ed offerta.

La struttura dedicata allo svolgimento del servizio è la filiale, definita Unità Operativa, accreditata dalla Regione Abruzzo per i Servizi al Lavoro.

Gli orari di apertura al pubblico in cui è possibile usufruire del servizio di informazione sono il martedì dalle 14.30 alle 18:30, mentre le altre attività potranno essere svolte anche in altri orari, ma sempre previo appuntamento. Inoltre il candidato ha a disposizione diversi canali di comunicazione, attraverso i quali reperire informazioni:

Sito web aziendale [www.edilformas.it](http://www.edilformas.it)

Telefono 085.4312223, e-mail: [efoe@edilformas.it](mailto:efoe@edilformas.it), fax 085.4312223

Profili ufficiali di Edilformas su Facebook e Twitter

## DIRITTI E DOVERI DEL CANDIDATO

Il rapporto tra il candidato e il Edilformas si fonda sul principio della trasparenza e del rispetto degli impegni reciprocamente presi.

### IL CANDIDATO HA DIRITTO A

- Essere accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e negli orari dedicati all'apertura al pubblico.
- Essere tutelato in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente (196/03).
- Essere eliminato dalla banca dati di Edilformas, chiedendo l'eliminazione tramite apposita comunicazione.
- Poter effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti, al fine di migliorare la qualità del servizio.

### IL CANDIDATO È TENUTO A

- Fornire tempestivamente a Edilformas eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale.
- Garantire il rispetto degli impegni presi.
- Rispettare le disposizioni in materia di privacy relativamente agli accordi e alla documentazione sottoscritta.
- Il candidato, inoltre, si impegna a partecipare alle iniziative e agli interventi di politica attiva proposti da Edilformas ed è consapevole che in caso di mancata partecipazione a tre iniziative proposte, sarà cancellato dall'elenco degli iscritti all'Agenzia per il lavoro.

## GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

1. Raccolta del reclamo - All'interno della sede operativa, è disponibile un modulo per reclami/suggerimenti. Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente a Edilformas via e-mail, fax o posta ai recapiti della sede di competenza.
2. Analisi del reclamo - Una volta pervenuto il reclamo o la segnalazione, Edilformas lo esamina tramite una procedura interna che coinvolge il personale adeguato per la natura del problema.
3. Formulazione e comunicazione della risposta - Al termine della verifica interna, sarà compito del responsabile comunicare al candidato l'esito dell'indagine, in un periodo compreso tra i 7 e i 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo/segnalazione.
4. Statistica dei reclami e delle segnalazioni - I reclami e le segnalazioni pervenuti costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

## PRIVACY

I dati raccolti sono trattati 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.

Ogni utente, al momento dell'avvio dei servizi, sarà informato dei propri diritti e delle procedure adottate tramite INFORMATIVA AGLI UTENTI.

## MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI

È prevista la raccolta semestrale delle segnalazioni e dei reclami allo scopo di effettuare un'analisi comparata dei giudizi attribuiti. Inoltre, periodicamente i Responsabili di Edilformas compilano un report per documentare l'attività realizzata, i risultati raggiunti, le eventuali criticità riscontrate e le proposte di miglioramento.

## CUSTOMER SATISFACTION

La soddisfazione dei candidati che accedono ai servizi sopra elencati viene valutata con cadenza annuale attraverso l'invio di questionari di rilevazione della soddisfazione per il servizio fruito. All'analisi della soddisfazione dei candidati seguono azioni volte al miglioramento delle attività.